



## Accessibilité : totalement conforme

Vérfié le 20 juin 2017 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Cette page n'est pas une page d'aide. Elle vise à présenter la politique d'accessibilité du site service-public.fr et à définir le niveau d'accessibilité général constaté sur le site conformément aux référentiels et à la réglementation. Pour des aides relatives à la navigation et aux aménagements particuliers du site, visitez la page d'aide.

### Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

Un site web accessible est un site qui permet à tous les internautes d'accéder à ses contenus sans difficulté, y compris aux personnes qui présentent un handicap et utilisent des logiciels ou matériels spécialisés.

Un site accessible permet par exemple de :

- Naviguer avec des synthèses vocales ou des plages braille (notamment utilisées par les internautes aveugles ou malvoyants).
- Personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.).
- Naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement ou via un écran tactile.

### Politique d'accessibilité du site Service-Public

La Direction de l'information légale et administrative (DILA) accorde un soin tout particulier à la qualité de réalisation de ses sites internet. Elle est ainsi engagée depuis plusieurs années dans une démarche visant à respecter le RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations), la Charte internet de l'Etat, le Référentiel général d'interopérabilité et le référentiel Opquast Website. La DILA accorde également une grande importance à l'expérience utilisateur et à l'ergonomie.

Afin d'obtenir le meilleur résultat possible, l'accessibilité est prise en compte par l'ensemble des équipes impliquées dans le développement du site. Nos équipes formées à l'accessibilité sont également accompagnées par des experts tiers, notamment pour l'audit, les arbitrages et la vérification des corrections tout au long des phases de conception et de développement.

De plus, nous adoptons une approche résolument pragmatique de l'accessibilité. Les choix effectués et les éléments mis en place priorisent l'expérience utilisateur plus que le strict respect du RGAA.

C'est notamment le cas lorsque les solutions proposées par le RGAA ne sont pas compatibles avec les aides techniques - souvent en raison de bugs de navigateurs ou de systèmes d'exploitation - ou qu'elles rendent l'interface trop complexe à utiliser. Nous avons par exemple délibérément choisi :

- De ne pas respecter pleinement les modèles de conception ARIA pour les panneaux d'onglets et les systèmes de blocs dépliant qui obligeaient les utilisateurs de VoiceOver sur osX à de trop nombreuses manipulations.
- De ne pas respecter les tests sur les regroupements de formulaire via les élémentsfieldset et legend dont la restitution ne fonctionne pas avec VoiceOver sur osX et iOS au profit d'une solution utilisant la propriété aria-describedby.

### Déclaration de conformité RGAA

La déclaration de conformité du site service-public.fr a été établie le 15/10/2018

La version utilisée pour réaliser les tests est la [version 3.0 du RGAA](https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/documentation-rgaa/notes-revision-rgaa3-rgaa4.0/) (https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/documentation-rgaa/notes-revision-rgaa3-rgaa4.0/)

#### Identité du déclarant

Direction de l'information légale et administrative

26 rue Desaix

75727 Paris Cedex 15

#### Technologies utilisées sur le site

- HTML5
- CSS
- JavaScript
- SVG

#### Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées sur la base de la combinaison fournie par la base de référence du RGAA 3, avec les versions suivantes :

- Firefox 53 et NVDA 2018.14
- Firefox 53 et JAWS 18
- Safari et VoiceOver (dernière version disponible à date sur osX et iOS)

## Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité

1. ACCUEIL : <https://www.service-public.fr> (<https://www.service-public.fr/>) ;
2. THEME : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N358> (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N358>) ;
3. FICHE : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23264> (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23264>) ;
4. FICHE 2 : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1035> (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1035>) ;
5. SERVICES : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires> (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires>) ;
6. ANNUAIRE : <https://lannuaire.service-public.fr> (<https://lannuaire.service-public.fr>) ;
7. FICHE\_ANNU : <https://lannuaire.service-public.fr/ile-de-france/essonne/prefecture-91228-01> (<https://lannuaire.service-public.fr/ile-de-france/essonne/prefecture-91228-01>) ;
8. GEO : <https://lannuaire.service-public.fr/ile-de-france#service-prefecture> (<https://lannuaire.service-public.fr/ile-de-france#service-prefecture>) ;
9. QUESTIONS : <https://www.service-public.fr/associations/vos-questions> (<https://www.service-public.fr/associations/vos-questions>) ;
10. CONTACT : <https://www.service-public.fr/contact/difficulte?type=bug> (<https://www.service-public.fr/contact/difficulte?type=bug>) ;
11. AIDE : <https://www.service-public.fr/assistance-et-contact/aide> (<https://www.service-public.fr/assistance-et-contact/aide>) ;
12. ACCESSIBILITE : <https://www.service-public.fr/qualite-de-service/accessibilite> (<https://www.service-public.fr/P10000>) ;
13. SEARCH : <https://www.service-public.fr/particuliers/recherche?keyword=Passeport> (<https://www.service-public.fr/particuliers/recherche?keyword=Passeport>) ;
14. EN BREF : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/liste-breves> (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/liste-breves>) ;
15. LETTRE : <https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement> (<https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement>) ;
16. ACTUS : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites> (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites>) ;
17. ITEM\_AGENDA : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites/007869> (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/actualites/007869>) ;
18. FORMULAIRE : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R14578> (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R14578>) ;
19. GLOSSAIRE : <https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire> (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire>) ;
20. CREATION : <https://www.service-public.fr/particuliers/compte/creer-un-compte> (<https://www.service-public.fr/particuliers/compte/creer-un-compte>) ;
21. TABLEAU\_BORD : <https://www.service-public.fr/compte/tableau-de-bord> (<https://www.service-public.fr/compte/tableau-de-bord>) ;
22. INFORMATIONS : <https://www.service-public.fr/compte/informations> (<https://www.service-public.fr/compte/informations>) ;
23. DOCUMENTS : <https://www.service-public.fr/compte/documents> (<https://www.service-public.fr/compte/documents>) ;
24. DEMARCHE : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R16396> (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R16396>) ;
25. ILE\_ETAPE1 : <https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1> (<https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1>) ;
26. ILE\_ETAPE2 : <https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1> (<https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1>) ;
27. ILE\_ETAPE3 : <https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1> (<https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1>) ;
28. ILE\_ETAPE4 : <https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1> (<https://psl.service-public.fr/mademarche/ILE/demarche?execution=e2s1>) ;
29. MENTIONS : <https://www.service-public.fr/a-propos/mentions-legales> (<https://www.service-public.fr/P10025>) ;
30. PLAN : <https://www.service-public.fr/assistance-et-contact/plan-du-site> (<https://www.service-public.fr/P10003>) .

## Résultats des tests

Un audit du site, réalisé par la société Temesis, révèle une conformité globale au RGAA de 100%.

Dans le détail, cela correspond à un niveau de 100% au niveau A et 100% au niveau AA avec six dérogations portant sur des contenus / cas particuliers et cinq cas de contenus tiers dérogés.

## Composant exclu de l'analyse

Un composant proposant une aide en ligne via un « chatbot » est présent sur les pages du dossier "carte nationale d'identité" et sur les pages du compte service-public.fr. Ce composant, actuellement en cours d'expérimentation, présente des écueils d'accessibilité identifiés ne pouvant être ni simplement ni rapidement corrigés. Lorsque la période d'expérimentation sera terminée, les corrections seront apportées si la décision est prise de le conserver.

## Composants tiers dérogés

- Bloc publicité communication gouvernementale sur les pages d'accueil.
- Contenu du fil d'actualité Twitter @servicepublicfr sur les pages actualités.
- Contenu cartographie IGN dans l'annuaire.
- PDF non produits par la DILA
- Recaptcha

## Dérogations spécifiques

- Le titre et le placeholder du champ de recherche et du champ d'inscription à la lettre de service public sur les pages d'accueil particuliers, professionnels, associations et sur l'annuaire sont différents car ces champs ne possèdent pas d'étiquettes visibles ;
- Les pages peuvent comporter des erreurs de validation HTML ; néanmoins à notre connaissance cela ne provoque aucun dysfonctionnement des aides techniques. La reprise et la vérification de toutes les pages du site représenteraient une charge de travail disproportionnée par rapport au gain attendu ;
- Pour des raisons techniques les tableaux complexes présents dans les contenus éditoriaux ne peuvent pour l'heure pas être rendus pleinement accessibles. Un dispositif de remplacement a été mis en place et sera privilégié lors de la création des nouveaux contenus éditoriaux ;

- Les contenus éditoriaux notamment les fiches peuvent présenter des listes et des intertitres mal formatés ; cela ne devrait cependant pas bloquer l'accès à l'information. La reprise et la vérification de toutes les pages du site représenteraient une charge de travail disproportionnée par rapport au gain attendu. Enfin, une attention particulière y sera apportée lors de la création de nouveaux contenus éditoriaux ;
- Les moteurs de recherche disposent de mécanismes de suggestions de saisie, celui-ci n'est pour l'heure pas pleinement compatible avec les aides techniques. Néanmoins, il n'est pas obligatoire de l'utiliser pour pouvoir effectuer une recherche. De plus, ce système sera revu dans une version prochaine pour améliorer l'expérience utilisateur et être pleinement compatible avec l'accessibilité ;

#### Droit à la compensation

Il est important de rappeler qu'en vertu de l'article 11 de la loi de février 2005, la personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap, quelles que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie.

De ce fait, chaque organisme a l'obligation de prendre les moyens nécessaires afin de donner accès, dans un délai raisonnable, aux informations et fonctionnalités recherchées par la personne handicapée, que le contenu fasse l'objet d'une dérogation ou non.

#### Retour d'information et contact

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter le référent accessibilité pour obtenir le contenu sous une forme accessible ou sous une autre forme.

Envoyer un message : [referent-accessibilite@dila.gouv.fr](mailto:referent-accessibilite@dila.gouv.fr) (mailto:referent-accessibilite@dila.gouv.fr)

#### Voies de recours

Cette procédure est à utiliser si vous avez signalé au responsable du site internet un défaut d'accessibilité qui vous empêche d'accéder à un contenu ou à un des services du site et que vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante. Vous pouvez alors au choix :

- [écrire un message au Défenseur des droits](https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/)
- [contacter le délégué du Défenseur des droits dans votre région](https://www.defenseurdesdroits.fr/saisir/delegues)
- envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre)

#### Défenseur des droits

Libre réponse 71120

75342 Paris CEDEX 07\_

#### Schéma pluriannuel et plans annuels

Conformément [aux dispositions du RGAA4](https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/), la DILA a mis en place un schéma triennal d'accessibilité qui sera décliné en plans annuels d'actions.

Ces documents sont consultables sur le site institutionnel de la DILA : <https://www.dila.premier-ministre.gouv.fr/informations-sur-le-site/accessibilite>