



## Accessibilité des services en ligne

Vérfié le 30 juin 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Cette page présente le niveau d'accessibilité constaté sur les différents services en ligne du site Service-Public.fr

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 \(référentiel général d'amélioration de l'accessibilité pour les administrations\)](https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/) et à rendre ses sites internet accessibles conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

Afin d'obtenir le meilleur résultat possible, l'accessibilité est prise en compte nativement dans les projets par les équipes impliquées dans le développement des sites. Les 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.

### Déclaration d'accessibilité de la démarche « Je change de coordonnées » (JCC)

La présente déclaration d'accessibilité s'applique au téléservice « Changement d'adresse en ligne » qui fait partie des 250 démarches en ligne les plus utilisées et a été établie le jeudi 10 décembre 2020.

#### État de conformité

Le téléservice « [Changement d'adresse en ligne \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193) » est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, [RGAA version 4.0 \(https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/\)](https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/) en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

#### Résultat des tests

L'audit de conformité réalisé le 24 novembre 2020 par la société Access42 révèle que le site est conforme à 75% au RGAA version 4.0.

Toutes les étapes de la démarche ont fait l'objet d'une vérification de conformité :

- Avant de commencer
- Mes informations personnelles
- Redressement adresse
- Mes nouvelles coordonnées
- Organismes destinataires
- Récapitulatif
- Récapitulatif après soumission
- Confirmation

Malgré la présence de quelques non-conformités, le niveau d'accessibilité de la démarche est suffisamment bon pour que la plupart des usagers en situation de handicap soient en mesure d'accomplir la démarche sans difficulté majeure. Des correctifs sont prévus.

#### Contenus inaccessibles

Sont listées ci-dessous les principales non-conformités du site.

- Quelques alertes (role="alert") sont utilisées à mauvais escient et peuvent interférer avec la restitution des lecteurs d'écran. Ce problème est limité à la page qui liste les organismes partenaires lorsque certains d'entre eux ne peuvent être sélectionnés.
- Dans la fenêtre modale de sauvegarde de la progression en cours, les étiquettes ne sont pas accolées aux champs.
- Quelques étiquettes de champs de formulaires ne sont pas suffisamment pertinentes.
- Le document PDF qui liste les moyens de contact des organismes partenaires n'est pas balisé.

Dans une moindre mesure, le contraste des bordures de champs de formulaire est insuffisant. À noter néanmoins que les utilisateurs qui le nécessiteraient peuvent s'appuyer sur la liaison des étiquettes et des champs pour entrer dans les champs.

#### Contenu tiers dérogé

Le script Google reCAPTCHA est dérogé. Il s'agit de la solution de CAPTCHA la plus accessible qui ne devrait pas, sauf exceptions, poser de difficultés aux utilisateurs en situation de handicap.

#### Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5

- CSS
- JavaScript

Agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

Combinaisons des navigateurs web et lecteurs d'écran :

Combinaisons des navigateurs web et lecteurs d'écran

Agent utilisateur	Technologie d'assistance
Firefox 82	NVDA 2020.1
Firefox 82	JAWS 19
Safari (14)	VoiceOver (macOS Catalina)

## Déclaration d'accessibilité de la démarche « Fraude à la carte bancaire » (FCB)

La présente déclaration d'accessibilité s'applique au téléservice « Fraude CB (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526>) » qui fait partie des 250 démarches en ligne les plus utilisées et a été établie le 18 mai 2021.

### État de conformité

Le téléservice « Fraude CB (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526>) » est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.0 (<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>), en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

### Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé le 18 mai 2021 par la société Access42 révèle que le site est conforme à 72,55% au RGAA version 4.1.

Toutes les étapes de la démarche ont fait l'objet d'une vérification de conformité :

- Signaler un usage frauduleux de ma carte bancaire
- Mes informations personnelles
- Signalement des usages frauduleux
- Conditions de détournement de la carte
- Récapitulatif de mon signalement
- Récapitulatif après soumission

Malgré la présence de quelques non-conformités, le niveau d'accessibilité de la démarche est suffisamment bon pour que la plupart des usagers en situation de handicap soient en mesure d'accomplir la démarche sans difficulté majeure. Des correctifs sont prévus.

### Contenus inaccessibles

Sont listées ci-dessous les principales non-conformités du site.

- L'ordre des contenus n'est pas cohérent, notamment les boutons de suppression et de modification d'un contenu, positionnés avant le contenu.
- Plusieurs étiquettes ne sont pas correctement reliées aux champs.
- Certains regroupements de champs sont absents.
- Le document PDF qui propose l'aide pour les courriels n'est pas balisé.

Dans une moindre mesure, le contraste des bordures de champs de formulaire est insuffisant.

### Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- CSS
- JavaScript

Agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

Combinaisons des navigateurs web et lecteurs d'écran :

Agent utilisateur	Technologie d'assistance
Firefox 88	NVDA 2021
Safari (14)	VoiceOver (macOS Catalina)

## Déclaration d'accessibilité de la démarche « Demande d'inscription sur les listes électorales (DILE) »

La présente déclaration d'accessibilité s'applique au téléservice « Demande d'inscription sur les listes électorales (DILE) » qui fait partie des 250 démarches en ligne les plus utilisées et a été établie le 23 mars 2021.

### État de conformité

Le téléservice « Demande d'inscription sur les listes électorales (DILE) » est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.1, en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

### Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé le 23 mars 2021 par la société Access42 révèle que le site est conforme à 86,36% au RGAA version 4.1.

Les pages de la démarche suivantes ont fait l'objet d'une vérification de conformité :

- Accueil
- Démarche
- Confirmation

Malgré la présence de quelques non-conformités, le niveau d'accessibilité de la démarche est suffisamment bon pour que la plupart des usagers en situation de handicap soient en mesure d'accomplir la démarche sans difficulté majeure. Des correctifs sont prévus.

### Contenus inaccessibles

Sont listées ci-dessous les principales non-conformités du site.

- Un souci de contraste sur les messages d'erreur et de visibilité de la prise de focus quand le fond est mauve (encart d'ajout de fichier)
- Les titres des pages qui ne précisent pas l'étape en court

Ce sont donc ces points qui devront nécessiter une attention toute particulière et qui demanderont le plus d'efforts.

### Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- CSS
- JavaScript

### Agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

Combinaisons des navigateurs web et lecteurs d'écran :

#### Ordinateur

Technologie d'assistance	Navigateur
NVDA 2020.1	Edge (Internet Explorer 11 n'a pas pu afficher le site)
JAWS 2019	Firefox 86
VoiceOver 10.15	Safari 14

#### Mobile

Système d'exploitation	Technologie d'assistance	Navigateur
Android natif 11.0	TalkBack (dernière version)	Chrome 89

## Déclaration d'accessibilité aux démarches « Demande d'acte d'Etat-civil : naissance, mariage, décès survenus à l'étranger »

La présente déclaration d'accessibilité s'applique aux démarches en ligne de « demande d'acte d'Etat-civil : naissance, mariage, décès survenus à l'étranger » qui font parties des 250 démarches en ligne les plus utilisées et a été établie le 2 décembre 2021.

L'accès aux trois démarches est listé ci-dessous :

- Demande d'acte de naissance : copie intégrale ou extrait (naissance à l'étranger) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1405>)  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1405>
- Demande d'acte de mariage (célébré à l'étranger) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R42839>)  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R42839>
- Demande d'acte de décès (survenu à l'étranger) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R47955>)  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R47955>

### État de conformité

Le service en ligne de demande d'acte d'Etat-civil survenus à l'étranger est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.1 (<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>), en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

### Résultats des test

L'audit de conformité réalisé le 02/12/2021 par la société Access42 révèle que le site est conforme à 81,82 % au RGAA version 4.1.

Toutes les étapes de la démarche ont fait l'objet d'une vérification de conformité :

- Mes informations personnelles
- Ma demande
- Personne(s) concernée(s) par l'acte
- Récapitulatif et envoi
- Confirmation d'envoi

Seul un nombre restreint de non-conformités a été relevé. Celles-ci sont très ponctuelles. Aucune difficulté particulière n'a été constatée concernant les correctifs à apporter. Des correctifs sont prévus

### Contenus inaccessibles

Sont listées ci-dessous les principales non-conformités du site.

- Les scripts et l'API ARIA ;
- Les formulaires (étiquettes et contrôle de saisie) ;
- Les contrastes de couleur.

Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- CSS
- JavaScript

Agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

Combinaisons des navigateurs web et lecteurs d'écran

Agent utilisateur	Technologie d'assistance
Firefox 89	NVDA 2020.4
Firefox 89	NVDA 2019
Safari (14)	VoiceOver (macOS 11.4)
Chrome 91.0	Talkback (dernière version) (Android natif 10.0)

## Déclaration d'accessibilité de la démarche « Pré-demande de Pacs »

La présente déclaration d'accessibilité s'applique au téléservice « Pré-demande de Pacs » qui fait partie des 250 démarches en ligne les plus utilisées et a été établie le mercredi 27 octobre 2021

### État de conformité

Le téléservice « Pré-demande de Pacs » est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.1, en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

### Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé le 04 octobre 2021 par la société Access42 révèle que le site est conforme à 78,69 % au RGAA version 4.1. L'échantillon des pages du site ayant fait l'objet d'une vérification de conformité est le suivant :

1. Informations personnelles du partenaire 1
1. Informations personnelles du partenaire 2
2. Attestations sur l'honneur
3. Convention de Pacs
4. Pièces justificatives
5. Récapitulatif des informations
6. Fin de démarche
7. Confirmation

Seul un nombre restreint de non-conformités a été relevé. Aucune difficulté particulière n'a été constatée concernant les correctifs à apporter.

### Contenus inaccessibles

#### Non-conformités

Sont listées ci-dessous les principales non-conformités du site.

- Les scripts et l'utilisation de l'API ARIA ;
- Les formulaires (contrôle de saisie) ;
- Les contrastes des composants d'interface.

### Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- CSS
- JavaScript

### Agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

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

Tableau Base de référence utilisée pour vérifier la compatibilité avec l'accessibilité

Agent utilisateur	Technologie d'assistance
Firefox 89.0	NVDA 2021.1
Firefox 89.0	JAWS 19
Safari (14.1)	VoiceOver (macOS Big Sur - 11.6)
Chrome 92.0	Talkback (Android natif 10.0)

## Déclaration d'accessibilité de la démarche « Modification d'une association (e-modification) »

La présente déclaration d'accessibilité s'applique au téléservice « Modification d'une association » qui fait partie des 250 démarches en ligne les plus utilisées et a été établie le jeudi 10 décembre 2020.

### État de conformité

Le téléservice « Modification d'une association » est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.1, en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

1. Modification d'association :: Ma situation
2. Modification d'association :: Declarant
3. Modification d'association :: Identification d'association
4. Modification d'association :: Modification patrimoine immobilier
5. Modification d'association :: Suppression patrimoine immobilier
6. Modification d'association :: Pièces jointes
7. Modification d'association :: Récapitulatif
8. Modification d'association :: Fin de démarche
9. Modification d'association :: Confirmation
10. Modification d'association :: Modification composition union
11. Modification d'association :: Modification siège
12. Modification d'association :: Validation d'adresse
13. Modification d'association :: Ajout patrimoine immobilier
14. Modification d'association :: Modification adresse gestion
15. Modification d'association :: Modification coordonnées gestion
16. Dissolution d'association :: Dissolution association

Seul un nombre restreint de non-conformités a été relevé. Aucune difficulté particulière n'a été constatée concernant les correctifs à apporter.

#### Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé le 13 septembre 2021 par la société Access42 révèle que le site est conforme à 76,27 % au RGAA version 4.1. L'échantillon des pages du site ayant fait l'objet d'une vérification de conformité est le suivant :

#### Contenus inaccessibles

#### Non-conformités

Sont listées ci-dessous les principales non-conformités du site.

- Les scripts et l'utilisation de l'API ARIA ;
- Les formulaires (gestion des erreurs).

#### Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- CSS
- JavaScript

#### Agents utilisateurs et technologies d'assistance utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

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

Tableau Base de référence utilisée pour vérifier la compatibilité avec l'accessibilité

Agent utilisateur	Technologie d'assistance
Firefox 92.0	NVDA 2021.1
Firefox 92.0	JAWS 19
Safari (14.1)	VoiceOver (macOS Big Sur - 11.6)

#### Retour d'information et contact

Si vous rencontrez un problème d'accessibilité avec un contenu ou service,, vous pouvez contacter le responsable du site internet pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu 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/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016)
- 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).