



# GOVERNEMENT

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Mesdames et Messieurs les ministres

Mesdames et Messieurs les secrétaires d'Etat

Mesdames et Messieurs les secrétaires généraux

## **Objet : Circulaire relative à la mise en œuvre des obligations et engagements du Gouvernement en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap des sites internet, extranet, intranet et applications mobiles publics.**

La construction d'une société inclusive, faisant toute leur place aux personnes en situation de handicap, constitue une priorité du Gouvernement.

Cette ambition, renforcée par un contexte inédit de crise sanitaire augmentant le recours au numérique et aux démarches dématérialisées, doit tout particulièrement concerner les services en ligne. Si le numérique écarte les obstacles dus à l'éloignement et permet des services plus rapides et plus riches, il ne peut laisser de côté les personnes en situation de handicap qui représentent plus de 12 millions de Français.

L'accessibilité numérique permet de donner à tous les usagers un égal accès à leurs droits, aux services publics et aux prestations qu'ils fournissent. Elle est indispensable pour que la relance profite à tous.

Les obligations d'accessibilité des sites publics aux personnes en situation de handicap ont été introduites par l'article 47 de la loi du 11 février 2005. Ces obligations ont été précisées par le décret du 14 mai 2009. Depuis 2012, tous les sites publics qu'ils appartiennent aux services de l'État ou aux collectivités territoriales sont soumis à l'obligation d'offrir des services 100 % accessibles.

Malheureusement, les objectifs du législateur sont loin d'être atteints. Seules 13 % des 250 démarches administratives en ligne les plus utilisées par les Français prennent en compte l'accessibilité<sup>1</sup>. La Commission européenne place la France au 19ème rang sur les 27 pays de l'UE pour l'accessibilité de ses services publics en ligne. Face à ce constat, le Gouvernement a annoncé de nouveaux objectifs pour une politique d'accessibilité numérique ambitieuse et juste.

---

<sup>1</sup> <https://observatoire.numerique.gouv.fr/>

Ces objectifs s'incarnent en premier lieu dans le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne. Les organismes assujettis ont désormais l'obligation de produire et publier un schéma pluriannuel de mise en accessibilité sur 3 ans, et, pour chacun de leurs sites et services, de publier en ligne une déclaration d'accessibilité ainsi que d'afficher dès la page d'accueil l'état d'accessibilité du service. A partir du 23 septembre 2020, tous les sites du secteur public devront s'être soumis à ces nouvelles obligations. A compter du 23 juin 2021, ce sont les applications mobiles, les progiciels et les mobiliers urbains numériques qui devront également intégrer ces exigences. En outre, le décret rend obligatoire la formation sur l'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services de communication en ligne au public.

En second lieu, lors de la Conférence Nationale pour le Handicap du 11 février 2020, le Gouvernement a présenté sa feuille de route. Il s'est engagé à mettre en conformité au plus tôt les 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés, ainsi qu'au moins 80% des 250 démarches administratives en ligne les plus utilisées par les Français d'ici 2022.

Pour répondre aux attentes légitimes des usagers du service public, ces objectifs doivent impérativement être atteints. Nous vous invitons donc à saisir vos directions pour mettre en œuvre les obligations et engagements du Gouvernement concernant les services numériques de votre périmètre. Cette mobilisation doit notamment inclure les opérateurs publics dont vous assurez la tutelle.

Le Service d'information du Gouvernement assurera le suivi de la mise en conformité des 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés, et la Direction interministérielle du numérique celui des 250 démarches administratives les plus utilisées. Le décret prévoit une amende administrative de 20 000 euros par service en ligne non conforme.

L'annexe à la présente circulaire apporte des précisions sur le cadre légal et les obligations réglementaires, les deux chantiers prioritaires du Gouvernement, les aides et ressources qui peuvent être mobilisées par les services placés sous votre autorité, et les rôles que jouent la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), le Service d'information du Gouvernement (SIG), et la Direction interministérielle du numérique (DINUM). Vos services sont invités à partager leur plan d'action et leur calendrier de mise en conformité à la Direction interministérielle du numérique à l'adresse [contact@design.numerique.gouv.fr](mailto:contact@design.numerique.gouv.fr). Veuillez enfin noter qu'un accord cadre interministériel d'accessibilité numérique porté par la Direction des Achats de l'État comporte différents types de prestations destinés à aider les administrations à se conformer à leurs obligations en matière d'accessibilité.

Secrétaire d'Etat auprès du Premier  
ministre, chargée des Personnes  
handicapées



Sophie CLUZEL

Ministre de la Transformation et de la  
Fonction publiques



Amélie de MONTCHALIN

## Annexe

I° Détail du cadre légal et des obligations .....	4
A. À quoi sert le RGAA ?.....	5
B. La 4e version du RGAA (septembre 2020).....	5
C. Élaboration d'un Schéma Pluriannuel de mise en accessibilité.....	5
D. Calendrier des obligations .....	6
E. Sanctions administratives .....	6
F. Compétences et formation des équipes .....	7
G. Mise en œuvre dans le cadre de réalisation sous-traitées.....	7
II° Chantiers prioritaires pour la mise en accessibilité.....	8
A. Accessibilité des 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés .....	8
B. Conformité de 80% des 250 démarches de l'Observatoire .....	8
III° Accompagnement.....	9
A. Prestations d'accompagnement, d'audit et de formation (marchés publics)....	9
B. Soutien financier.....	10
C. Soutien de la DINUM.....	10

## I° Détail du cadre légal et des obligations

**Depuis 2012, tous les sites publics qu'ils appartiennent aux services de l'État ou aux collectivités territoriales sont soumis à l'obligation d'accessibilité<sup>2</sup>.**

La norme européenne, dite "norme harmonisée", pour l'accès aux produits et services TIC (EN-301549<sup>3</sup>) a été mise à jour en 2018 pour inclure les nouveaux critères des recommandations internationales (WCAG 2.1), à travers la directive européenne 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

La transposition de cette directive (2016/2102) européenne a été achevée par :

1. La modification de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 par l'article 80 de la loi n° 2018-771,
2. La publication du décret n° 2019-768<sup>4</sup> du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité des services de communication au public en ligne aux personnes handicapées,
3. La publication de l'arrêté du 20 septembre 2019<sup>5</sup> mettant en vigueur et approuvant la version 4.0 du Référentiel général de l'amélioration de l'accessibilité (RGAA) : changement de nom, mais sigle identique.

L'obligation d'accessibilité s'étend aux sites intranet, extranet, ainsi qu'aux applications mobiles, progiciels et mobiliers urbains numériques comme les distributeurs de titres de transport.<sup>6</sup>

Les organismes assujettis ont désormais l'obligation de :

- Publier un schéma pluriannuel de mise en accessibilité sur 3 ans, décliné en plan annuel détaillant les actions prévues pour évoluer vers une accessibilité complète.
- Pour chacun de leurs sites et services (incluant intranet, extranet, ainsi qu'aux applications mobiles, progiciels et mobiliers urbains numériques) :
  - Publier en ligne une déclaration d'accessibilité indiquant en détail l'état d'accessibilité du site ou service.
  - Afficher une mention dès la page d'accueil afin d'indiquer l'état d'accessibilité du site ou service.

Les usagers doivent pouvoir faire part de leurs difficultés, et saisir le Défenseur des droits en cas de non-réponse du responsable du site.

---

<sup>2</sup> Les obligations d'accessibilité des sites publics ont été introduites par l'article 47 de la loi du 11 février 2005. Ces obligations ont été précisées par le décret du 14 mai 2009 prévoyant un délai de 2 ans pour les services de l'État et de 3 ans pour les collectivités territoriales.

<sup>3</sup> [www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/02.01.02\\_60/en\\_301549v020102p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf)

<sup>4</sup> <https://beta.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038811937>

<sup>5</sup> <https://beta.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039120412>

<sup>6</sup> De nouveaux acteurs sont aussi assujettis à l'obligation d'accessibilité numérique : les entreprises chargées d'une mission de service public, les entreprises créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial majoritairement financées, contrôlées ou dirigées par une personne morale de droit public, et enfin les entreprises réalisant en France un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros annuel.

## A. À quoi sert le RGAA ?

Le RGAA harmonise les recommandations internationales de l'accessibilité numérique connues sous l'appellation de WCAG<sup>7</sup>. **En France, le taux d'accessibilité d'un site est calculé en auditant ce site selon les critères du RGAA.**

La méthode technique du RGAA permet de vérifier qu'une page web, tout contenu HTML, est conforme aux critères de succès des niveaux A et AA des recommandations internationales WCAG 2.1 qui ont été retenus dans la norme harmonisée européenne pour établir le niveau d'exigence légale en matière d'accessibilité numérique.

La méthode technique du RGAA propose un cadre opérationnel de vérification de la conformité aux exigences d'accessibilité. Elle comporte 106 critères de contrôle RGAA incluant une moyenne de 2,5 tests par critères. Certains tests font référence à des techniques d'implémentation (HTML, CSS, JavaScript...) pour vérifier que le critère est respecté afin de réduire la marge d'interprétation quant au respect des normes d'accessibilité.

## B. La 4e version du RGAA (septembre 2020)

La 4e version du RGAA ne reprend que la partie obligatoire de la norme harmonisée correspondant aux niveaux A et AA de WCAG.

Le RGAA 4 supprime la distinction entre niveau A et AA qui n'est plus justifiée puisque toutes ces règles sont obligatoires. Il définit des critères de test permettant de vérifier leur bonne application.

À noter que la méthode technique du RGAA 4.0 ne couvre pas les applications mobiles natives, les progiciels et le mobilier urbain numérique pour lesquels il sera nécessaire de vérifier directement la mise en œuvre de la norme de référence EN 301-549 V2.1.2.

## C. Élaboration d'un Schéma Pluriannuel de mise en accessibilité

En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité en matière d'accessibilité numérique.

Après l'élaboration de ce « schéma pluriannuel de mise en accessibilité », le non-respect de l'obligation légale de sa publication est soumise à sanction.

Le schéma pluriannuel contient des informations sur :

- la prise en compte de l'accessibilité numérique dans la stratégie numérique de l'entité et dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap ;
- la position fonctionnelle et les missions du référent accessibilité numérique de l'entité (c'est à chaque équipe ou direction d'organiser ce rôle pour qu'il soit pris en charge par une personne ou porté par plusieurs personnes) ;

---

<sup>7</sup> <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique ;
- la prise en compte des compétences ou connaissances requises dans les fiches de poste et dans les processus de recrutement ;
- les actions de formation et de sensibilisation des agents ;
- la mise en œuvre des ressources et expertises externes auxquelles il est, le cas échéant, fait appel, des moyens techniques et de l'outillage pour gérer et tester l'accessibilité numérique ;
- l'organisation interne pour mettre en œuvre les obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et d'organisation pour le traitement des demandes des usagers ;
- l'intégration de l'accessibilité numérique dans les clauses contractuelles (appels d'offres et devis), des critères de notation et de sélection des prestataires et les procédures de recette et, le cas échéant, dans les conventions établies avec leurs opérateurs, délégataires ou partenaires.

Il présente également les travaux de mise en conformité des services de communication au public en ligne de l'entité. Ces travaux de mise en conformité et les actions en faveur de l'accessibilité numérique sont planifiés annuellement dans des plans d'actions.

Le schéma pluriannuel et le plan d'action de l'année en cours sont accessibles en ligne sur le site de l'entité. Des liens vers ces documents figurent au sein de la déclaration d'accessibilité des services de communication au public en ligne dépendant de l'entité. Ils sont publiés dans un format accessible.

Le RGAA fournit toutes les précisions nécessaires pour élaborer un tel schéma. Un exemple de schéma pluriannuel, produit par la région Ile de France, est accessible sur [https://www.iledefrance.fr/sites/default/files/medias/2019/07/20190708\\_schema-pluriannuel-access\\_public.pdf](https://www.iledefrance.fr/sites/default/files/medias/2019/07/20190708_schema-pluriannuel-access_public.pdf).

Plus d'informations sur [design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique](https://design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique).

#### **D. Calendrier des obligations**

- **23 septembre 2019** : tous les sites du secteur public créés après le 23 septembre 2018 (date d'entrée en vigueur de la directive européenne) doivent s'être soumis aux nouvelles obligations ;
- **23 septembre 2020** : les sites du secteur public créés avant le 23 septembre 2018 doivent s'être soumis aux nouvelles obligations ;
- **23 juin 2021** : toutes les applications mobiles, les progiciels et les mobiliers urbains numériques doivent s'être soumis aux nouvelles obligations.

#### **E. Sanctions administratives**

Le manquement à ces obligations déclaratives peut entraîner une sanction financière prononcée par le ministre chargé des personnes handicapées d'un montant de 20 000 euros par service en ligne.

**L'autorité responsable du contrôle est la direction générale de la cohésion sociale, sous l'autorité de la Secrétaire d'État chargée des personnes handicapées.**

Les modalités opérationnelles de ce contrôle seront précisées ultérieurement.

## **F. Compétences et formation des équipes**

Selon l'article 7<sup>8</sup> du décret n° 2019-768, « les personnes mentionnées au I du même article 47 incluent dans le contenu de la formation continue de leurs personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne un enseignement théorique et pratique sur l'accessibilité numérique et sur la conformité aux exigences d'accessibilité ».

Toutes les nouvelles fiches de postes publiées pour recruter des personnels intervenant sur les services de communication au public et démarches en ligne pourront inscrire comme devant être acquises (si possible avant le recrutement, sinon après dans le cadre de la formation continue) les compétences d'accessibilité numérique.

Lors du recrutement, les responsables devront tenir compte du niveau de formation en accessibilité numérique des agents à recruter. Si besoin, après leur recrutement les agents se verront proposer une formation. Les agents déjà en poste devront également être formés sur ces compétences.

Dans la mesure où les obligations d'accessibilité sont étendues aux intranet et applications, les administrations sont encouragées à organiser également des formations ouvertes à tous les agents pour les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité et leur fournir les connaissances et compétences minimum pour produire des documents accessibles de façon habituelle et prêts à être mis en ligne. La mise à disposition des modèles de documents accessibles sur les réseaux intranets (modèles de note, de rapport, de courrier, etc.) peut grandement faciliter la production des documents de travail accessibles et permettre leur mise en ligne au besoin sans contrainte supplémentaire.

Des formations à tous les niveaux sont disponibles via l'accord cadre interministériel DAE<sup>9</sup>. Plus de détails ci-après.

## **G. Mise en œuvre dans le cadre de réalisation sous-traitées**

Tout cahier des charges dans les marchés publics dont les résultats sont concernés par l'accessibilité numérique devront comporter une clause relative à l'accessibilité numérique. Cette clause devra rappeler de façon détaillée les obligations du cocontractant en la matière en mentionnant les critères à respecter et ne pas se contenter de disposer seulement que le résultat devra être accessible aux personnes handicapées.

Il faudra s'assurer des compétences et moyens dont dispose le cocontractant pour atteindre les objectifs ainsi fixés. Les administrations sont encouragées à recourir aux prestataires spécialisés pour accompagner les développeurs, ainsi qu'aux tests d'utilisateurs (notamment l'accord cadre interministériel DAE<sup>10</sup>, plus de détails ci-après).

---

<sup>8</sup> [https://beta.legifrance.gouv.fr/jorf/article\\_jo/JORFARTI000038811961](https://beta.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000038811961)

<sup>9</sup> <https://design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/accord-cadre-dae>

<sup>10</sup> <https://design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/accord-cadre-dae>

## II° Chantiers prioritaires pour la mise en accessibilité

Lors de la Conférence Nationale pour le Handicap (11 février 2020), le gouvernement s'est réengagé sur la nécessité de rendre les sites les plus fréquentés accessibles au plus vite à tous les usagers afin de n'exclure personne.

Cela se traduit par 2 chantiers prioritaires :

### A. Accessibilité des 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés

Le Service d'Information du Gouvernement prend contact avec les responsables des 15 sites internet gouvernementaux les plus consultés entre mai 2019 et avril 2020 afin de s'assurer du respect des règles d'accessibilité qui entreront en vigueur le 23 septembre 2020. Une formation ainsi qu'un guide pour produire du contenu de manière accessible leur est proposé afin d'inscrire cet objectif dans la durée.

1. ameli.fr
2. ants.gouv.fr
3. caf.fr
4. economie.gouv.fr
5. education.gouv.fr
6. gouvernement.fr
7. impots.gouv.fr
8. interieur.gouv.fr
9. legifrance.gouv.fr
10. parcoursup.fr
11. pole-emploi.fr
12. service-public.fr
13. solidarites-sante.gouv.fr
14. travail-emploi.gouv.fr
15. urssaf.fr

Par ailleurs, le SIG, en tant que pilote la transformation digitale de la communication du Gouvernement, développe actuellement le Design System de l'État qui mettra à disposition de l'écosystème numérique de l'État des bibliothèques de composants répondant aux critères et aux normes d'accessibilité.

Enfin, depuis février 2020, un audit d'accessibilité avec un taux de conformité supérieur à 75% du RGAA est obligatoire afin d'obtenir l'agrément nécessaire pour toute création ou refonte de site internet de l'État.

### B. Conformité de 80% des 250 démarches de l'Observatoire

L'accessibilité numérique est un critère dorénavant suivi dans l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, un dispositif transparent instauré en juin 2019 pour suivre l'avancée de la dématérialisation des services publics.

Aujourd'hui, 13% des démarches en ligne de l'Observatoire prennent en compte l'accessibilité numérique. **Le gouvernement a fixé un objectif minimal : 80% de ces**



démarches devront respecter le critère « accessibilité numérique » dans l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne d'ici 2022.

Le critère est satisfait quand :

- Il existe une déclaration d'accessibilité de moins de 3 ans pour la démarche.
- Cette déclaration d'accessibilité montre une conformité à 75% des critères du RGAA.

### III° Accompagnement

#### A. Prestations d'accompagnement, d'audit et de formation (marchés publics)

Un accord cadre interministériel d'accessibilité numérique porté par la Direction des Achats de l'État comporte différents types de prestations destinés à aider les administrations à se conformer à leurs obligations en matière d'accessibilité.

Il peut être mobilisé par :

- La Présidence de la République
- Les Services du Premier Ministre
- Tous les Ministères (sauf le MEN et le MESRI)
- 25 Etablissements Publics

Il contient 2 lots et 3 thématiques :

1. **Accompagnement :**
  - i. **Schéma pluriannuel :** Accompagnement pour la mise en œuvre et le suivi du schéma pluriannuel de mise en accessibilité des services de communication au public en ligne ;
  - ii. **Écoute usagers internes :** Accompagnement pour la mise en place ou l'amélioration de l'écoute des utilisateurs internes en situation de handicap ;
  - iii. **Étape Maquettes graphiques et spécifications :** Accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité à l'étape des maquettes graphiques, des storyboards ou des spécifications détaillées ;
  - iv. **Phase Développement, intégration du code :** Accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité du code informatique à la phase de développement ou d'intégration
  - v. **Cadrage de la recette :** Accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité lors de la phase de recette ;
  - vi. **Opérations de recette :** Accompagnement dans les opérations de recette.

2. Audits :
  - i. **Diagnostic rapide** d'un ou plusieurs services de communication au public en ligne ;
  - ii. **Audit initial** d'un service de communication au public en ligne ;
  - iii. **Audit de contrôle** d'un service de communication au public en ligne ;
  - iv. **Audit accompagné** d'un service de communication au public en ligne.
  
3. Formations :
  - i. Sensibilisation ;
  - ii. Formation conception et développement ;
  - iii. Formation ergonomique ;
  - iv. Formation sur la rédaction de contenus éditoriaux accessibles ;
  - v. Formation auditeur RGAA.

Plus d'informations : <https://design.numerique.gouv.fr/accessibilite-numerique/accord-cadre-dae>.

## B. Soutien financier

Le Fonds d'insertion pour les personnes handicapées dans la Fonction publique (FIPHFP) accompagne les employeurs publics dans la mise en accessibilité de leurs sites « web » et/ou applicatifs métiers « internet », internes et externes, par une participation financière au coût des prestations relatives à l'accessibilité numérique pouvant être sollicitée par les employeurs publics, intégrant si besoin un accompagnement des améliorations (support d'expertise technique en accessibilité numérique), des sessions de formation et de sensibilisation par un prestataire spécialisé.

Toutes les informations : <http://www.fiphfp.fr/Le-FIPHFP/Domains-d-intervention/Accessibilite>.

## C. Soutien de la DINUM

La DINUM, au-delà de la préparation des évolutions du RGAA :

- Met à disposition sur [design.numerique.gouv.fr](https://design.numerique.gouv.fr) des ressources documentaires et des outils sur l'accessibilité numérique.
- Met aussi à disposition des formations : [design.numerique.gouv.fr/formations](https://design.numerique.gouv.fr/formations).
- En partenariat avec le FIPHFP, met à disposition des porteurs des démarches référencées dans l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne des financements pour des prestations de formation relative à l'accessibilité, d'audit et de conseil à la mise en accessibilité de leurs démarches en ligne. Les marchés existants comportent déjà la possibilité de commander ces prestations.
- Mobilise des designers techniques pour accompagner les administrations dans l'amélioration de l'« expérience usager » (dont l'accessibilité numérique) des démarches administratives en ligne (pour solliciter cet accompagnement : écrire à [contact@design.numerique.gouv.fr](mailto:contact@design.numerique.gouv.fr)).
- A lancé un appel à défis « Commando UX » pour mettre à la disposition des administrations porteuses de l'une des 250 démarches de l'Observatoire de la qualité démarches en ligne designers et développeur afin de les accompagner à

améliorer la qualité des services, notamment sur le sujet de l'accessibilité : [design.numerique.gouv.fr/commando-ux](https://design.numerique.gouv.fr/commando-ux).

- Peut mobiliser sur demande un réseau d'agents en situation de handicap travaillant dans les administrations, afin de tester et émettre un avis sur l'accessibilité d'une démarche en ligne.