



L'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des services publics

Introduction

L'accessibilité numérique permet à toutes les personnes d'avoir accès et utiliser à un site internet ou une application, même si les personnes ont un handicap.



L'accessibilité numérique est une obligation légale pour les services publics. C'est-à-dire que c'est écrit dans la loi.



La loi de 2005 impose l'accessibilité numérique.

Le Référentiel Général d'Amélioration de l'accessibilité ou RGAA permet de vérifier si un site internet est accessible.

Le RGAA est une liste de règles.

On appelle aussi cela des critères.



Il faut respecter ces règles
pour avoir un site internet accessible.



On dit que le site internet est conforme au RGAA.

Les service publics ont une obligation de déclaration.

C'est-à-dire que les services publics doivent mettre
des documents sur leur site :

- un document qui explique combien de règles sont conformes
au RGAA sur le site .



C'est la déclaration d'accessibilité.

- des documents qui expliquent comment et quand
le service public va améliorer l'accessibilité de son site.

Cela s'appelle le schéma pluriannuel et les plans d'actions.

La Direction interministérielle du numérique s'occupe
des services informatiques de l'État.

Cela s'appelle aussi la DINUM.



La DINUM a participé

au rapport sur l'accessibilité des sites internet publics.

Ce document est un résumé du rapport.



Comment les contrôles ont été faits ?

L'ARCOM est l'Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique.

C'est un organisme public.

L'ARCOM contrôle l'accessibilité numérique des sites internet des services publics.

L'ARCOM a fait 583 évaluations de sites internet en 2024.

Il y a eu 2 types de contrôles :

- **Contrôle simplifié :**

des outils automatiques ont vérifié les sites.

Cela permet de montrer les problèmes d'accessibilité

les plus fréquents,

par exemple des images qui n'ont pas

de texte de remplacement.

- **Contrôle approfondi :**

l'ARCOM a vérifié tous les critères du RGAA.

Cela permet de montrer tous les problèmes

d'accessibilité d'un site,

par exemple si un utilisateur aveugle ne peut pas

utiliser sur le site.



Quels sont les résultats des contrôles ?

Les contrôles de l'ARCOM montrent que beaucoup de sites internet publics ne sont pas accessibles.

C'est surtout vrai pour les sites des collectivités territoriales, par exemple les mairies ou les départements.



Le taux de conformité est en hausse

Le taux de conformité est le nombre de critères du RGAA conformes par rapport au nombre de critères contrôlés. C'est un pourcentage.

Le taux de conformité est passé de 40% en 2022 à 59% en 2024.

C'est-à-dire qu'un site internet avait

- 40 critères sur 100 conformes au RGAA en 2022
- 59 critères sur 100 conformes au RGAA en 2024

Ce sont surtout les sites des démarches administratives essentielles qui ont amélioré leur accessibilité.



Le respect des obligations de déclaration est faible

Moins de la moitié des services publics ont
une déclaration d'accessibilité sur leur site.

Très peu de services publics ont
un schéma pluriannuel et des plans d'actions.



Comment améliorer l'accessibilité ?

Certaines anomalies sont très fréquentes,
par exemple

- des documents téléchargeables pas accessibles aux personnes handicapées,
- ou une mauvaise utilisation de l'HTML pour faire le site internet.

L'HTML est un langage informatique.

Il permet de créer un site internet.



L'ARCOM et la Direction Interministérielle du Numérique ont proposé des formations aux agents publics.

Les administrations doivent mieux respecter la loi.

Il y a des progrès mais ils sont insuffisants.

Les résultats doivent être meilleurs dans le prochain rapport.



[Com'access](#) a adapté ce document accessible à tous avec la méthode du **F**acile à **L**ire et à **C**omprendre.

On dit aussi FALC.

Pour en savoir plus sur le FALC vous pouvez aller sur le site internet :

www.inclusion-europe.eu/easy-to-read

©Logo européen easy to read d'Inclusion Europe.

Les pictogrammes appartiennent au ©service d'information du gouvernement.

Nous remercions vivement Tess et Anthony du collectif CAP'acité (site capacite.net) pour la relecture et la validation du document.

