



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Cerema

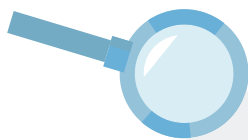


ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Comment rendre un projet numérique accessible
et quels bénéfices cette démarche peut-elle nous apporter?



À l'heure où nombre de services et d'informations sont accessibles en ligne et/ou au format numérique, il convient de s'interroger sur les conditions de l'accessibilité des supports et des outils numériques à tous, et notamment aux différentes formes de handicap. En application de la loi du 11 février 2005 (art.47), les collectivités sont en effet dans l'obligation de rendre accessibles leurs services en ligne de communication au public, dans les conditions décrites par le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019.



Découvrez quels sont les points d'attention à prendre en compte tout au long du cycle de vie d'un projet et que faire avec vos sites existants.

Ce travail a été réalisé dans le cadre des ateliers 2020 du Groupe technique des Référents accessibilité des villes inclusives (GT-Ravi).

Collectivités contributrices: Grenoble Alpes Métropole, Lorient Agglomération, Métropole de Lyon, Communauté d'Agglomération du Pays Basque.

SOMMAIRE

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : UNE VARIÉTÉ DE PROFILS ET DE BESOINS	4
Les utilisateurs ayant des troubles DYS.....	4
Les utilisateurs avec handicap moteur.....	5
Les utilisateurs déficients visuels.....	5
Les utilisateurs présentant un handicap mental ou cognitif.....	5
Les utilisateurs sourds et malentendants.....	5
VOTRE SITE INTERNET OU VOS APPLICATIONS NUMÉRIQUES SONT-ELLES ACCESSIBLES?	7
Qu'entendons-nous par « Accessibilité numérique »?	7
Le cadre réglementaire français : évaluer la conformité	7
Deux documents doivent ainsi être produits obligatoirement	8
La déclaration d'accessibilité:	8
Le schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique.....	9
QUELS SONT LES POINTS D'ATTENTION À PRENDRE EN COMPTE TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE D'UN PROJET NUMÉRIQUE? QUE FAIRE AVEC LES SITES EXISTANTS?	11
En amont du projet, définir et choisir	12
Le cahier des charges	12
Choix du prestataire.....	12
De la conception à la réalisation	12
Charte graphique, design et ergonomie	12
Choix des technologies	13
Réalisation technique.....	13
Formation des contributeurs	13
Recette, tests	13
Mise en ligne et communication.....	14
Maintien en condition opérationnelle, exploitation, maintenance	14
Identifier les points d'attention autour de la communication.....	14
Identifier les points d'attention du MCO (Maintien en condition opérationnelle, exploitation, maintenance)	14
Animation du site sur le long terme.....	15
Évolution ou refonte du site	15
Que faire avec nos sites existants?.....	15

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : UNE VARIÉTÉ DE PROFILS ET DE BESOINS



Les personnes concernées par l'accessibilité numérique ont des profils et des situations très variés. Il existe une multiplicité de handicaps : handicaps physiques et sensoriels (moteurs, auditifs, visuels); handicaps mentaux (intellectuels, cognitifs (DYS), psychiques); polyhandicaps (handicap moteur ou sensoriel + handicap mental) et les troubles de santé invalidants. À cette diversité des handicaps correspondent de nombreuses manières de naviguer sur le Web : navigation au clavier ou avec des périphériques adaptés (eye-tracking, contrôle vocal et même par la pensée...), utilisation d'un lecteur d'écran, etc. Vous en trouverez quelques exemples ci-dessous.

Les utilisateurs ayant des troubles DYS

Outre la dyslexie, il existe bien d'autres troubles DYS, chacun supposant des besoins différents pour l'utilisateur.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter le « Guide des troubles DYS (format PDF 690 Ko) » édité par la DINSIC.



Hautpotentiel
Dyspraxie
TDAH
Dyscalculie
Dyslexie
Dysphasie
Dysorthographe
Dysgraphie

Les utilisateurs avec handicap moteur



Cette catégorie regroupe une très grande diversité de situations de handicap. Nous citons ici les situations les plus couramment rencontrées en contexte web :

- impossibilité d'utiliser un clavier ou impossibilité d'utiliser un pointeur ;
- difficultés de préhension et de contrôle des mouvements ;
- difficultés pour enchaîner plusieurs actions séquentielles ou difficultés pour utiliser des combinaisons de touches.

Les utilisateurs déficients visuels



Une personne aveugle lit une page web avec un lecteur d'écran : les informations lui sont restituées en braille et/ou oralement, à l'aide d'une synthèse vocale. Ces utilisateurs ont donc notamment besoin de contenus structurés, d'alternatives aux images et de formulaires accessibles.

Les utilisateurs malvoyants utilisent des loupes d'écran ou des systèmes d'adaptation spécifiques (agrandisseur d'écran, logiciel ou plug-in de navigateur). Des contenus suffisamment contrastés, la possibilité d'agrandir, ou de modifier les couleurs des textes sont des éléments nécessaires à leur bon accès à l'information.

Les utilisateurs présentant un handicap mental ou cognitif



Ces utilisateurs peuvent être en grande difficulté face à un site web. Ils ont généralement des problèmes de compréhension du contenu et il leur est nécessaire de disposer d'informations adaptées, d'aides visuelles ou de processus simplifiés.

Pour aller plus loin, nous vous invitons à consulter le guide consacré au handicap mental édité par la DINSIC.

Les utilisateurs sourds et malentendants



Les personnes sourdes vont rencontrer des difficultés avec les informations sonores, fichiers son et vidéo.

Pour les sourds dont la LSF (Langue des Signes Française) est la langue naturelle, la maîtrise de la lecture peut être dégradée et rendre les textes difficiles à lire ou à comprendre ; cela concerne plus particulièrement les textes s'appuyant sur un vocabulaire spécialisé ou contenant du jargon.

Pour approfondir la question et mieux appréhender les besoins des utilisateurs en situation de handicap, nous vous invitons à vous référer à la partie « Personnes handicapées et navigation sur le Web » du guide « Défauts d'accessibilité : impacts sur les utilisateurs ».



1

VOTRE SITE INTERNET OU VOS APPLICATIONS NUMÉRIQUES SONT-ELLES ACCESSIBLES ?

Comme pour 80 % des collectivités (source: Cap'Com), il l'est sans doute depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette, mais l'est-il pour les personnes en situation de handicap? Seulement 13 % des sites web des services publics sont accessibles (source: www.lagazettedescommunes.com).

QU'ENTENDONS-NOUS PAR « ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE » ?

En 1997, pour la WAI (Web Accessibility Initiative)¹, « l'accessibilité du Web signifie que les personnes handicapées peuvent utiliser le Web. Plus précisément, qu'elles peuvent **percevoir, comprendre, naviguer et interagir** avec le Web, et qu'elles peuvent contribuer sur le Web. L'accessibilité du Web bénéficie aussi à d'autres, notamment les personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. »

Retenons ces cinq objectifs: permettre à tous, en toute autonomie de percevoir, comprendre, naviguer, interagir et contribuer sur le Web.

L'accessibilité numérique englobe toute forme d'empêchement qu'il soit cognitif, visuel, moteur ou auditif. Ces empêchements se traduisent souvent par des usages adaptés du Web. Certains utilisateurs privilégieront une navigation au clavier, certains souhaiteront personnaliser la taille des caractères ou les couleurs, d'autres privilégieront les transcriptions textuelles aux vidéos, et d'autres encore utiliseront des technologies d'assistance telles qu'une plage braille ou un lecteur d'écran, etc. Aussi, est-il important de concevoir, en amont de tout projet, des sites Web et, plus globalement, des supports numériques (applications mobiles, progiciels métier et mobilier urbain) qui autorisent des usages multiples quelles que soient les fonctionnalités recherchées de ces supports.

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE FRANÇAIS: ÉVALUER LA CONFORMITÉ

En France, la traduction réglementaire a été la mise en place d'un référentiel dit RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) qui est lui-même une déclinaison d'une norme européenne qui découle d'une norme internationale: le WCAG (Web Content Accessibility)². Le RGAA énonce un ensemble de critères techniques (portant sur les images, la navigation, les couleurs, les vidéos, etc.) que chaque support numérique doit respecter.

Ainsi, du point de vue réglementaire, l'accessibilité se définit en termes de conformité qui, elle-même, est évaluée par rapport au RGAA.

1. La WAI a été lancée en avril 1997 par le World Wide Web Consortium (W3C), organisme international de standardisation dont l'objectif est: « Un seul Web partout et pour tous. » La principale mission de la WAI est de proposer des solutions techniques pour le Web accessible aux personnes en situation de handicap et, d'une manière générale, à toute personne sans nécessité de prérequis particulier.

2. Le WCAG est un des documents produits par la WAI: des recommandations pour permettre de rendre le contenu du Web plus accessible.

Deux textes sont fondamentaux :

- **l'article 47 de la loi dite Handicap du 11 février 2005** qui fixe le cadre de l'accessibilité numérique ;
- **le décret – et dernier en date – n° 2019-768 du 24 juillet 2019** qui précise les obligations énoncées dans l'article 47 et installe le RGAA version 4.0 comme référentiel national (accessible à partir du lien suivant : numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/).

Que disent ces deux textes ?

- **Ils fixent la liste des organismes concernés.** Aux côtés de l'État et des collectivités s'adjoignent les délégataires d'une mission de service public, les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées précédemment pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et des entreprises faisant un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros. Il en découle, par exemple, que certains offices de tourisme (selon leurs statuts) sont concernés par ces obligations ;
- **Ils précisent le périmètre fonctionnel et technique concerné :**
 - dès à présent, sites Internet, Intranet, Extranet ;
 - et à compter du 23 juin 2021, applications mobiles, progiciels métier (gestion comptable, gestion RH, etc.) et mobilier urbain numérique ;
- **Ils énoncent des sanctions :** 2 000 € pour les collectivités de moins de 5 000 habitants et 20 000 € au-dessus de 5 000 habitants par an pour défaut d'affichage. Deux types d'affichage sont obligatoires :
 - affichage, sur la page d'accueil, de la mention précisant le niveau de conformité atteint : « accessibilité : non conforme », « partiellement conforme » ou « totalement conforme » (la conformité étant évaluée à partir d'un audit réalisé sur un échantillon de pages dudit site ; cf. ci-dessous) ;
 - accès, depuis n'importe quelle page du site Web, à une page Accessibilité où figurent la déclaration de conformité (ou un lien vers celle-ci) et le schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique (ou un lien vers celui-ci).

DEUX DOCUMENTS DOIVENT AINSI ÊTRE PRODUITS OBLIGATOIREMENT

- Pour chaque support numérique, la **déclaration d'accessibilité**.
- Pour l'ensemble du périmètre fonctionnel et technique dont la collectivité (ou autre organisme concerné) a la responsabilité : le **schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique**.

La déclaration d'accessibilité :

En bref, elle atteste d'un niveau de conformité du support numérique considéré à un moment donné et donne la possibilité aux usagers de signaler un défaut d'accessibilité (avec l'obligation pour la collectivité ou tout autre organisme concerné d'y répondre).

Concernant un site Web, pour rédiger une déclaration, il faut au préalable conduire un audit sur un échantillon de pages représentatives dudit site (exemples de pages : accueil, contact, contenu vidéo, etc.). Chaque page est alors passée au crible de tests énoncés par le RGAA. Il en sortira un taux de conformité :

- tous les critères du RGAA sont respectés => le site est totalement conforme ;
- entre 50 % et 99 % des critères respectés => le site est partiellement conforme ;
- moins de 50 % des critères respectés => le site est non conforme.

En cas de non-conformité ou de conformité partielle, le site a trois ans pour être rendu totalement conforme (ce qui correspond à la durée du schéma, cf. ci-dessous).

En l'absence d'audit, le site est déclaré « non conforme ».

RAPPEL: cette mention (conforme ou partiellement conforme ou non conforme) doit être obligatoirement visible sur la page d'accueil.

L'audit peut être réalisé en interne ou par un tiers. Il est fortement recommandé de recourir à un auditeur avec une expertise reconnue en matière d'accessibilité numérique qui ne soit pas juge et partie du site évalué (afin d'éviter un affichage déclarant « abusivement » une accessibilité totalement conforme).

La déclaration, datée, contient (d'après le RGAA) les éléments suivants (cf. modèle: numerique.gouv.fr/uploads/rgaa/rgaa4-2019-exemple-declaration.pdf):

- l'état de conformité et les résultats des tests;
- les contenus non accessibles (les non-conformités, les exemptions et les dérogations; ces deux dernières étant encadrées dans le RGAA);
- les technologies utilisées;
- l'environnement de test;
- les pages constituant l'échantillon;
- **et deux éléments fondamentaux:**
 - le **canal de signalement** (adresse mail de la personne ou du service répondant aux demandes des usagers en cas de défaut d'accessibilité),
 - les **voies de recours** (coordonnées du Défenseur des droits).

À noter que, d'un point de vue réglementaire, les déclarations doivent être mises à jour, au minimum, tous les 3 ans. Et, en cas d'évolution du RGAA, dans les 18 mois à compter de la date de publication du nouveau référentiel.

Il est prévu que ces déclarations soient « télédéclarées » et transmises à un organisme public. Ce dispositif n'est toujours pas en place et pourrait être instauré courant 2021.

Le schéma pluriannuel de mise en accessibilité numérique

Il engage sur 3 ans la collectivité (ou tout autre organisme concerné) dans une démarche de mise en conformité – progressive et raisonnée – de l'ensemble de ses supports numériques.

Pour réaliser le schéma, il faut au préalable avoir réalisé un état des lieux des sites Web, des applications mobiles, progiciels métier et mobilier urbain de la collectivité (définir son « périmètre fonctionnel et technique »). L'objectif est de mettre progressivement ces supports en conformité avec le RGAA tout en priorisant les actions à mener.

À noter que le RGAA n'interdit pas la possibilité de faire autant de schémas que de types de supports numériques (par exemple: un schéma pour les sites Web et les applications mobiles, un schéma pour les progiciels métier et un schéma pour le mobilier urbain). Les choix méthodologiques sont propres à la collectivité.

Un schéma se décline en plans d'actions annuels. Ce sont des documents « vivants » : ils peuvent être réajustés au fil de l'eau. Il n'y a aucune obligation de passage en Conseil municipal ou communautaire (au libre arbitre des collectivités).

Le contenu du schéma est lui aussi encadré par le RGAA. Il contient des éléments sur :

- les ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique (dont le recours à des prestataires, la **désignation d'un ou plusieurs référents accessibilité numérique**);
- l'organisation mise en place au sein de la collectivité;
- les procédures intégrant des obligations en matière d'accessibilité numérique (exemple : clauses à insérer dans les marchés, fiches de poste, etc.);
- la conduite de projets (tests utilisateurs, audits de conformité pour la déclaration, audits de suivi pour garantir la conformité du site, etc.).

LE RÉFÉRENT ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

La mission de référent accessibilité numérique est de promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment, de contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

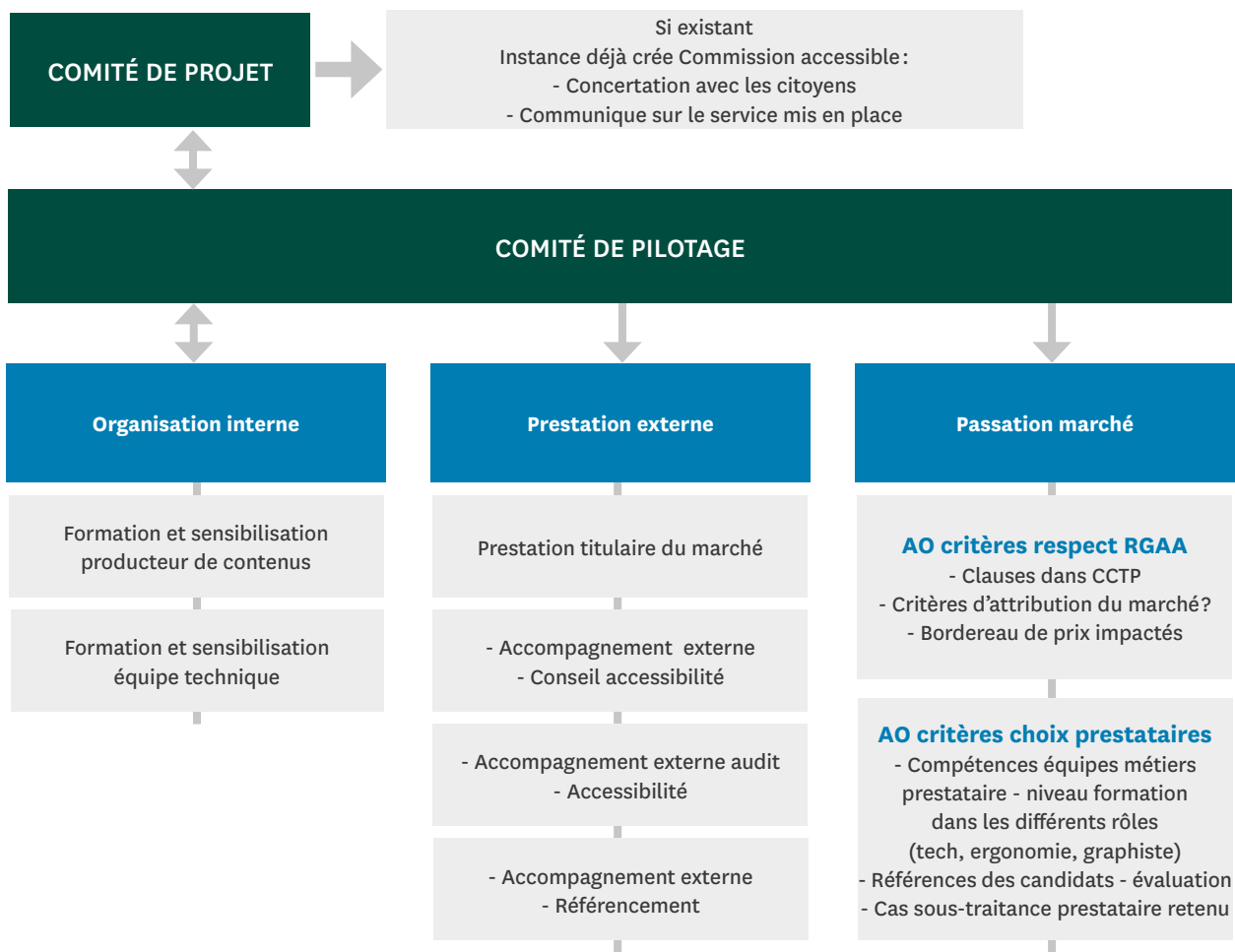
2

QUELS SONT LES POINTS D'ATTENTION À PRENDRE EN COMPTE TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE D'UN PROJET NUMÉRIQUE ? QUE FAIRE AVEC LES SITES EXISTANTS ?

Dans notre exemple, le projet numérique correspond à la création d'un nouveau site Web. Conformément au cadre réglementaire, il est obligatoire que ce nouveau site réponde aux critères énoncés par le RGAA. Afin d'éviter toute mauvaise surprise – et des surcoûts a posteriori liés à l'accessibilité – **il est fondamental de fixer l'objectif de conformité totale au RGAA dès l'amont du projet.**

À ce titre, au moment de rédiger le marché, alors qu'il précisera la commande (besoins, acteurs, instances, périmètre, moyens, calendrier, etc.), **le chef de projet devra associer le référent accessibilité numérique désigné par la collectivité.** Celui-ci accompagnera le développement du projet et s'assurera de la prise en compte de l'accessibilité à chaque étape.

ORGANISATION GÉNÉRALE À METTRE EN PLACE



1 EN AMONT DU PROJET, DÉFINIR ET CHOISIR

Le cahier des charges

L'accessibilité est une priorité et doit figurer à chaque étape du projet, dès l'énonciation des objectifs.

L'accessibilité devra se décliner pour tous les handicaps: visuel, auditif, mais aussi cognitif: facilité d'utilisation, facilité de compréhension, exemples: pas de menus à tiroirs, accès d'un clic, recours au FALC (facile à lire et à comprendre)... car utile à tous.

- Indiquer des exigences claires et complètes pour indiquer les intentions: contexte, objectifs, méthodologie, solution technique...
- Énoncer clairement l'objectif de conformité totale au RGAA en vigueur (avec un lien vers le site Internet de celui-ci) et la méthodologie envisagée par la collectivité pour produire l'audit et la déclaration de conformité (en cas de conformité partielle, cela entraînera, de fait, des actions correctives à la charge du prestataire).
- Imposer un cadre de réponse aux entreprises : méthodologie pour la conception, le développement et les tests au regard des exigences fixées.
- Formuler des critères d'attribution du marché: la démarche accessibilité du soumissionnaire peut faire partie des critères ou des sous-critères.
- Bien inclure les actions liées à l'accessibilité, dans le bordereau de prix et dans les devis.



Choix du prestataire

- S'assurer de la compétence métiers des équipes: profils et différents intervenants sur le projet, compétences en accessibilité.
- Vérifier la solution technique retenue: s'assurer de technologies compatibles dans un objectif d'accessibilité.
- Demander des références (exemple: un nombre donné de réalisations de sites conformes).
- Borner les cas de sous-traitance / co-traitance.

2 DE LA CONCEPTION À LA RÉALISATION

Faire du beau tout en étant perceptible et utilisable

À partir du cahier des charges, le temps de la conception et de la réalisation démarre. Prévoyez une **équipe pluridisciplinaire** avec des expertises clés (expert accessibilité, UX/UI designer, développeur front et back-office, référenceur...) sensibilisées et formées à l'accessibilité numérique. Et surtout **faciliter les interactions et échanges entre ces acteurs** tout au long de ces étapes.

Points à surveiller pour favoriser l'accessibilité numérique.

Charte graphique, design et ergonomie

- Prendre en compte l'accessibilité des maquettes graphiques, storyboards ou des spécifications détaillées et les valider avant le développement.
- Veiller à une hiérarchisation claire des contenus et cela dans un maximum de contexte de navigation.



- Mettre en place des temps d'échange et d'écoute sur les maquettes avec utilisateurs en situation de handicap.
- Contrôler la bonne prise en compte des clauses du cahier des charges relatives à cette étape.

Choix des technologies

- Porter une attention particulière au choix du gestionnaire de contenu (CMS) pour l'accessibilité de ses interfaces de contribution (back-office) et l'accessibilité des contenus créés et consultables par les internautes (front-office).
- Respecter les standards web et favoriser des technologies adaptées incluant ces notions.
- Contrôler la bonne prise en compte des clauses du cahier des charges relatives à cette étape.

Réalisation technique

- S'assurer que l'équipe de développement soit formée et compétente sur l'accessibilité
- Contrôler la prise en compte de l'accessibilité du code informatique à la phase de développement ou d'intégration (back et front office) avec la prise en compte des critères du RGAA et des recommandations internationales WCAG.
- S'assurer que les interfaces de contribution (back-office) permettent un rendu des contenus accessibles (front-office).
- Réaliser des tests d'accessibilité très tôt et utiliser des outils de validation pour anticiper et corriger les problèmes.
- Contrôler la bonne prise en compte des clauses du cahier des charges relatives à cette étape.

Formation des contributeurs

- Prévoir des temps de sensibilisation et formation des contributeurs sur la partie éditoriale et les types de contenus disponibles.
- S'assurer que les modes de contribution permettent de produire des contenus accessibles:
 - travailler sur l'accessibilité des documents bureautiques mis en ligne ;
 - veiller à l'accessibilité des vidéos accessibles avec une transcription textuelle et un sous-titrage (contrôlable par l'utilisateur) (deux critères énoncés par le RGAA) voire une audiodescription ou une traduction en LSF (souhaitées mais non imposées) ;
 - avoir une vigilance particulière sur les documents pdf.

Recette, tests

- Définir des scénarios d'usage et tester le produit numérique dans différents environnements (tests conformité RGAA, lecteur d'écran, parcours clavier, synthèse vocale, agrandisseur d'écran entre autres). Attention! Ne pas attendre la dernière étape pour tester. Favoriser des tests à mesure que les composants de votre produit sont créés et intégrés.
- Contrôler et réaliser un audit final par l'expert en accessibilité associé tout au long du projet.

Mise en ligne et communication

- Une fois le site en ligne, réaliser et publier votre déclaration d'accessibilité.
- Assurez-vous d'avoir mis en ligne et de manière visible votre niveau d'accessibilité suite à votre déclaration (« Accessibilité : totalement conforme » / « Accessibilité : partiellement conforme » / « Accessibilité : non conforme »).
- Assurez-vous d'avoir mis en ligne une page dédiée contenant votre déclaration d'accessibilité et votre plan d'actions à venir sur l'amélioration des points partiellement ou non accessibles, cette page doit être disponible depuis n'importe quel endroit du site (mettre par exemple un lien vers cette page dans le footer).
- Inclure la communication accessibilité dans la communication générale du site.

QUE FAIRE, SI LE SITE PUBLIÉ EST PARTIELLEMENT CONFORME VOIRE NON CONFORME ?

- Afficher sur la page d'accueil la mention de conformité et publiée la déclaration avec les résultats de l'audit réalisé en précisant que des actions correctives sont d'ores et déjà engagées pour répondre à l'objectif de conformité totale.
- S'assurer que le prestataire prenne à sa charge les actions correctives dans un laps de temps limité pour corriger les non-conformités.
- Réaliser un audit de recette lorsque ces corrections seront apportées, attestant de la conformité totale du site et mettre à jour la déclaration de conformité.

Le cadre énoncé dans le cahier des charges est fondamental pour que ces étapes se passent de façon la plus apaisée possible.

3 MAINTIEN EN CONDITION OPÉRATIONNELLE, EXPLOITATION, MAINTENANCE

Identifier les points d'attention autour de la communication

- Communication sur nouveau site/service en ligne, inclure la communication accessibilité dans la communication générale du site :
 - communiquer auprès du grand public, et aussi des unions de quartiers, des CCAS, des relais associatifs locaux, journal municipal, presse locale ;
 - faire une communication auprès des associations de personnes en situation de handicap ;
 - ⚠ attention à l'accessibilité des supports de communication (vidéos sous-titrées, vocabulaire simple, etc.).
- Information sur le niveau d'accessibilité du site (pages obligatoires).
- Aide à la prise en main du nouveau site si serviciel (gestion de compte...): fiches pratiques, assistance téléphonique etc.



Identifier les points d'attention du MCO (Maintenance en condition opérationnelle, exploitation, maintenance)

- Les non-conformités doivent être considérées comme des bugs et non des améliorations du site.
- Veille réglementaire (RGAA notamment) et mise à jour des certificats d'accessibilité quand c'est nécessaire.

- Veille constante des acteurs, pour anticiper les évolutions et recommandations.
- Corrections des critères non valides (suite aux audits).
- Tester les impacts des éventuelles évolutions du site sur l'accessibilité.
- Analyse des statistiques d'utilisation des sites pour repérer des difficultés éventuelles ou des points à améliorer.
- Prévoir que les évolutions réglementaires (RGAA) soient incluses dans les contrats de maintenance.

Animation du site sur le long terme

- Prendre en compte, au niveau éditorial, les consignes de contribution (création de contenus, création de documents) :
 - piqûres de rappel régulières pour les contributeurs ;
 - formation des nouveaux contributeurs.
- Former des auditeurs (utilisation de prestations externes ou formation d'agents internes).
- Prévoir des audits réguliers.
- Prévoir des rencontres avec des usagers et des associations de personnes en situation de handicap pour avoir leurs retours très concrets et prendre en compte leurs remarques.

Évolution ou refonte du site

Toute évolution ou refonte de site doit être considérée comme un projet. Il faut donc reprendre les préconisations sur le cahier des charges et de la conception à la réalisation.

Que faire avec nos sites existants ?

Les sites existants sont rarement accessibles, il va falloir les faire évoluer ou faire une refonte complète.

- Faire un état des lieux sur le niveau d'accessibilité du site (audit RGAA → pourcentage obtenu?).
- Identifier les causes de non-accessibilité (charte graphique, structure, contenus...).
- Arbitrer en fonction du diagnostic: travail sur les contenus, évolution ou refonte complète? souvent la refonte de la charte graphique est nécessaire.
- S'il est retenu la mise en place d'actions correctives, celles-ci peuvent être menées par étapes. Il est recommandé de commencer par des corrections touchant des fonctionnalités bloquantes (exemple: grande difficulté pour naviguer au clavier; absence ou non pertinence des outils de navigation (moteur de recherche, plan du site, menu); liens inintelligibles; etc. Attention, ce ne sont pas forcément les moins coûteuses à mettre en place, ni les plus faciles. Mais, elles sont fondamentales pour les usagers!

**Charte graphique
non accessible**

Refaire la charte graphique

**Contenus éditoriaux
Non accessibles**

**Formation des contributeurs =
Création de contenus accessibles**

**Structure du site
Non accessible**

Refonte du site

