



# DÉCLARATION DE CONFORMITÉ AU RGAA

---

Site internet de l'ARCEP

(<https://www.arcep.fr/>)

-

31 juillet 2019

**Document rédigé par Franck Letrouvé**

fl@pixfl.com / 06 62 56 14 44



# 1 SOMMAIRE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>SOMMAIRE</b>  | <b>2</b>  |
|          | <b>A/ Introduction</b>   | <b>3</b>  |
| 1.       | Objectif du document   | 3         |
| 2.       | Rappel du contexte de l'accessibilité numérique  | 3         |
|          | A. Définition de l'accessibilité   | 3         |
|          | b. Cadre législatif  | 3         |
|          | c. Le RGAA   | 4         |
|          | <b>B/ Éléments réglementaires de la déclaration de conformité AU RGAA</b>  | <b>5</b>  |
| 1.       | Adresse de consultation du site évalué   | 5         |
| 2.       | Date de réalisation de la déclaration de conformité  | 5         |
| 3.       | Version des référentiels utilisés  | 5         |
| 4.       | Technologies utilisées dans le site  | 5         |
| 5.       | Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité des contenus du site | 5         |
|          | <b>C/ Pages du site ayant fait l'objet de la vérification</b>  | <b>6</b>  |
|          | <b>D/ Résultat détaillé des tests</b>  | <b>8</b>  |
| 1.       | Images   | 8         |
| 2.       | Cadres   | 8         |
| 3.       | Couleurs   | 8         |
| 4.       | Multimédia   | 9         |
| 5.       | Tableaux   | 9         |
| 6.       | Liens  | 10        |
| 7.       | Scripts  | 10        |
| 8.       | Éléments obligatoires  | 11        |
| 9.       | Structuration de l'information   | 12        |
| 10.      | Présentation de l'information  | 12        |
| 11.      | Formulaires  | 13        |
| 12.      | Navigation   | 14        |
| 13.      | Consultation   | 14        |
|          | <b>E/ ANNEXES</b>  | <b>16</b> |
| 1.       | Droit à la compensation  | 16        |
| 2.       | Amélioration et contact  | 16        |
| 3.       | Défenseur des droits   | 16        |
| 4.       | Dérogations spécifiques  | 16        |
|          | <b>F/ Synthèse</b>   | <b>17</b> |
| 1.       | Les "plus"   | 17        |
| 2.       | Les "moins"  | 17        |
| 3.       | En conclusion  | 17        |



## A/ INTRODUCTION

### 1. Objectif du document

Pour les administrateurs de sites internet publics, les objectifs de la déclaration de conformité au RGAA sont de :

- démontrer les avancées de leur démarche de mise en conformité accessible de leurs livrables ;
- produire un état de l'art de ce qui a été fait et de ce qui reste à faire ;
- signaler les futures améliorations ;
- montrer aux utilisateurs du site que les problèmes sont connus et anticipés ;
- mettre à disposition les données réglementaires à intégrer au sein de la déclaration de conformité au RGAA.

### 2. Rappel du contexte de l'accessibilité numérique

#### A. DÉFINITION DE L'ACCESSIBILITÉ

La définition adoptée par le W3C (World Wide Web Consortium, [www.w3.org](http://www.w3.org)) est la suivante :

« Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales. »

Tim Berners-Lee, directeur du W3C (consortium de standardisation des technologies web)

L'innovation technologique autorise l'accès et la restitution de l'information au travers de nombreux canaux qui peuvent exclure certaines catégories d'utilisateurs si l'on n'y prend pas garde.

L'adoption de standards et de règles communes pour satisfaire aux exigences d'accessibilité telles que définies par le W3C/WAI (Web Accessibility Initiative, [www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)) permet d'éviter ce problème.

#### B. CADRE LÉGISLATIF

Le 11 février 2005, la France s'est dotée d'un cadre législatif strict en matière d'accessibilité numérique en adoptant la loi n°2005-102 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées".

L'article 47 de ce texte stipule notamment que : *"Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées suivant les recommandations établies par les services de la Direction Générale de Modernisation de l'État (DGME)".*

En matière de prise en compte de l'accessibilité numérique, trois axes forts se dégagent de ce texte :

- l'application des recommandations internationales liées à la prise en compte de l'accessibilité numérique ;
- la mise en conformité des sites publics dans un délai des 3 ans (2 ans pour les sites ministériels) ;
- la formation des personnels impliqués dans ces projets.

Le décret d'application n° 2009-546 du 14 mai 2009 (complété par l'arrêté ministériel du 21 octobre 2009) fixe les règles d'application du texte sous la forme de recommandations sur la nature des adaptations à



envisager. Le texte précise ainsi que le RGAA s'applique comme méthodologie des WCAG 2.0 et doit ainsi être respecté pour satisfaire les exigences internationales en matière d'accessibilité du Web.

L'article 3 du décret fixe aux collectivités "un délai de trois ans à compter de la publication du présent décret". Et de préciser que "ce délai est réduit à deux ans pour les services de communication publique en ligne de l'État et des établissements publics qui en dépendent".

Le délai de mise en conformité est donc arrivé à expiration pour les services de l'État depuis mai 2011 et depuis mai 2012 pour les collectivités. La loi pour une République numérique a été promulguée quant à elle par François Hollande, le 8 octobre 2016. L'article 106 y est consacré à l'accessibilité numérique des services publics et complète la loi dite de février 2005 en :

- étendant la portée de la loi à certains types d'acteurs privés ou aux organismes délégataires de mission de service public ;
- obligeant à la publication des plans de mise en accessibilité à l'image des Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) pour le bâti ;
- inscrivant un régime de sanctions dans la loi elle-même ;
- donnant accès à des subventions du fonds national d'accompagnement de l'accessibilité universelle.

A ce jour, l'article 47 a été récemment modifié par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Ces évolutions législatives et réglementaires permettent de transposer en droit français [la directive \(UE\) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](#). La norme actuellement inscrite dans la directive européenne porte la référence [EN 301 549 V1.1.1 \(2014-02\)](#). [Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe \(.pdf\)](#) basée sur les WCAG 2.0.

Le nouveau décret d'application (2019-768) modifiant la loi de février 2005 est paru le 25 juillet 2019 et est consultable à l'adresse suivante : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038811937>.

---

## C. LE RGAA

Le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations) est un ensemble de documents administratifs disponible sur le site de la DINSIC (<https://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>), indiquant les dispositions à suivre pour rendre le Web public accessibles à tous. Ce référentiel unifié comporte notamment une liste de tests techniques guidant les concepteurs de site pour vérifier l'application des WCAG 2.0, règles internationales d'accessibilité des contenus en ligne. Le contenu du RGAA est applicable aux services internet, intranet, extranet... des services en ligne du secteur public français.

L'arrêté du 29 avril 2015 entérine le remplacement de la version 2.2.1 du RGAA par la version 3 de ce même référentiel. La version du RGAA actuellement en vigueur est nommée VERSION 3 2017 et datée du 28 juillet 2017 (<http://references.modernisation.gouv.fr/mise-jour-2017-du-rgaa>). Ce référentiel d'accessibilité est organisé en trois niveaux : A (niveau basique), AA (niveau normal) et AAA (niveau d'amélioration). La loi française et européenne impose le respect du niveau AA (c'est à dire A + AA).

Une nouvelle mouture du RGAA compatible avec les WCAG 2.1 doit être publiée début 2020.

A ce titre, les administrations, collectivités et établissements publics doivent dorénavant publier une "déclaration de conformité au RGAA" détaillant les résultats des tests qu'ils auront faits pour vérifier l'application du RGAA, justifier les manquements aux règles, et expliquer leur politique d'accessibilité pour combler les lacunes dans l'avenir.



## B/ ÉLÉMENTS RÉGLEMENTAIRES DE LA DÉCLARATION DE CONFORMITÉ AU RGAA

### 1. Adresse de consultation du site évalué

La présente déclaration de conformité au RGAA porte sur le suivi de recette en production des développements produits par les sociétés SPINTANK et GAYA pour le compte de l'ARCEP dans le cadre du projet de refonte de son site internet.

### 2. Date de réalisation de la déclaration de conformité

La présente déclaration de conformité au RGAA a été établie le 31/07/2019 sur la base du site en production consultable à l'adresse suivante : <https://www.arcep.fr/>.

### 3. Version des référentiels utilisés

Les données proposées au sein de ce document constituent les composantes de la déclaration de conformité au RGAA 3.0 (2017). Il vise à définir le niveau d'accessibilité général constaté sur un site donné conformément à la réglementation des sites publics ou privés qui souhaitent un cadre de référence pour la prise en compte de l'accessibilité numérique.

La version du RGAA actuellement en vigueur est identifiée dans sa version 3 2017 datée du 28 juillet 2017 (<http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa/>).

### 4. Technologies utilisées dans le site

- HTML 5 & CSS niveaux 2 et 3
- JavaScript / jQuery
- CMS TYPO3

### 5. Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité des contenus du site

- Firefox 43 et Opquast Desktop 2.0.4
- Firefox 68, Chrome 75, IE 11
- Extensions Web Developer Toolbar pour Firefox et Chrome
- Valideur du W3C (<https://validator.w3.org/>)
- Asqatasun
- Colour Contrast Analyser

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées selon la combinaison fournie par la base de référence du RGAA (<https://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/base-de-reference.html>), avec les versions logicielles suivantes :

- Internet Explorer 11 et Jaws 2018
- Firefox 68 et NVDA 2019



## C/ PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VÉRIFICATION

Un accompagnement pour la prise compte de l'accessibilité a été réalisé pour le site <https://www.arcep.fr/> en 2018 et 2019. Toutefois, la rédaction du présent document n'a pas été précédée d'un audit de conformité pour valider le niveau d'accessibilité constaté lors de sa mise en production. Les données proposées au sein de ce document reposent donc sur les indicateurs de conformité relevés au cours de ce suivi.

Les niveaux d'accessibilité visés par l'ARCEP pour son portail web sont les niveaux **A + AA du RGAA**. Le **31 juillet 2019**, l'analyse automatisée des pages listées mettait en évidence **une conformité de 69% aux niveaux A et AA sur la base d'un échantillon représentatif de 12 pages** (dont une n'a pu être évaluée car la page n'était pas atteignable lors de la rédaction du présent document). Ces résultats ont été obtenus à l'aide de l'outil d'évaluation en ligne ASQATASUN (<https://app.asqatasun.org>).



| Intitulé de la page |  | URL   | ASQATASUN<br>Évaluation du<br>31/07/2019                  | Valideur W3C<br>Évaluation du<br>31/07/2019 |
|---------------------|--|---|---|---|
| 1                   | Accueil  | <a href="https://www.arcep.fr/">https://www.arcep.fr/</a>   | <b>77%</b><br>14 tests conformes<br>4 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 2                   | Mentions légales   | <a href="https://www.arcep.fr/mentions-legales.html">https://www.arcep.fr/mentions-legales.html</a>   | <b>70%</b><br>14 tests conformes<br>6 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 3                   | Plan du site   | <a href="https://www.arcep.fr/plan-du-site.html">https://www.arcep.fr/plan-du-site.html</a>   | <b>70%</b><br>14 tests conformes<br>6 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 4                   | Aide   | <a href="https://www.arcep.fr/aide-et-accessibilite.html">https://www.arcep.fr/aide-et-accessibilite.html</a>   | <b>70%</b><br>14 tests conformes<br>6 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 5                   | Nous contacter   | <a href="https://www.arcep.fr/nous-contacter.html">https://www.arcep.fr/nous-contacter.html</a>   | <b>70%</b><br>14 tests conformes<br>6 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 6                   | Résultat de recherche sur le terme "arcep"                       | <a href="https://www.arcep.fr/recherche.html?tx_solr[q]=arcep">https://www.arcep.fr/recherche.html?tx_solr[q]=arcep</a>   | <b>Non évaluée</b>  | <b>Non évaluée</b>                          |
| 7                   | Démarches et services  | <a href="https://www.arcep.fr/demarches-et-services.html">https://www.arcep.fr/demarches-et-services.html</a>   | <b>77%</b><br>14 tests conformes<br>4 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 8                   | L'Arcep  | <a href="https://www.arcep.fr/larcep.html">https://www.arcep.fr/larcep.html</a>   | <b>73%</b><br>14 tests conformes<br>5 tests non conformes | <b>6 erreurs</b>                            |
| 9                   | L'organigramme de l'Arcep  | <a href="https://www.arcep.fr/larcep/le-college-et-les-directions/lorganigramme-de-larcep.html">https://www.arcep.fr/larcep/le-college-et-les-directions/lorganigramme-de-larcep.html</a>   | <b>70%</b><br>14 tests conformes<br>6 tests non conformes | <b>0 erreur</b>                             |
| 10                  | La neutralité de l'internet                                      | <a href="https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html">https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html</a>   | <b>63%</b><br>14 tests conformes<br>8 tests non conformes | <b>35 erreurs</b>                           |
| 11                  | Le Post  | <a href="https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html">https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html</a>   | <b>61%</b><br>13 tests conformes<br>8 tests non conformes | <b>6 erreurs</b>                            |
| 12                  | Service client des opérateurs : mesures de la qualité de service | <a href="https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service.html">https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service.html</a> | <b>61%</b><br>13 tests conformes<br>8 tests non conformes | <b>26 erreurs</b>                           |
| <b>MOYENNE</b>      |  |   | <b>69 %</b>   | <b>73 erreurs</b>                           |



## D/ RÉSULTAT DÉTAILLÉ DES TESTS

### 1. Images

- **Principe WCAG** : perceptible.
- **Recommandation** : *Donner à chaque image porteuse d'information une alternative textuelle pertinente et une description détaillée si nécessaire. Remplacer les images textes par du texte stylé lorsque c'est possible.*

**[Commentaire]** La recommandation a été globalement respectée sur le site internet de l'ARCEP :

- les images sont décrites de manière pertinente lorsque nécessaire ;
- il n'y a pas de visuels nécessitant une description détaillée.

**[Exemples de défauts résiduels constatés]** :

Toutefois, quelques visuels nécessitent une optimisation au sein du templating ou sous la forme de contributions sur le site.

- les alternatives sur les logos des opérateurs téléphoniques doivent être renseignées de manière pertinente (<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-les-mesures-de-qualite-de-service.html>).
- les informations textuelles contenues au sein des images du carrousel de la rubrique « Notre organisation » doivent être proposées en format HTML (<https://www.arcep.fr/larcep.html>).

### 2. Cadres

- **Principe WCAG** : robuste.
- **Recommandation** : *Donner à chaque cadre et chaque cadre en ligne un titre pertinent.*

**[Commentaire]** Seule la page « Le post » (<https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>) utilise la technologie des cadres et des cadres en ligne. Le cadre en ligne proposé dans cette page n'est pas accessible puisque la balise <iframe> n'est pas pourvue de titre pour en désigner le contenu.

### 3. Couleurs

- **Principe WCAG** : perceptible.
- **Recommandation** : *Ne pas donner l'information uniquement par la couleur et utiliser des contrastes de couleurs suffisamment élevés.*



**[Commentaire]** La recommandation a globalement été respectée pour la charte graphique du site internet de l'ARCEP. Les contrastes présents dans le site sont conformes et l'information n'est pas donnée par la couleur (sauf cas particuliers ci-dessous).

**[Exemples de défauts résiduels constatés] :**

- Le contraste de l'élément sélectionné (« regroupement thématique ») au sein du menu « Ordre chronologique » n'est suffisamment contrasté ([https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html?tx\\_arcepavis\\_results%5Borderby%5D=theme&tx\\_arcepavis\\_results%5Bpage%5D=1&cHash=9bf20bb2f7c87c4a0a2006a81253c519](https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html?tx_arcepavis_results%5Borderby%5D=theme&tx_arcepavis_results%5Bpage%5D=1&cHash=9bf20bb2f7c87c4a0a2006a81253c519)).
- Au sein de la page « Le post » (<https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>), l'information du champ en erreur est donnée uniquement par la couleur.

## 4. Multimédia

- **Principes WCAG :** perceptible, utilisable, robuste.
- **Recommandation :** *Donner si nécessaire à chaque média temporel une transcription textuelle, des sous-titres synchronisés et une audio-description synchronisée pertinents. Donner à chaque média non-temporel une alternative textuelle pertinente. Rendre possible le contrôle de la consultation de chaque média temporel et non-temporel au clavier et s'assurer de leur compatibilité avec les technologies d'assistance.*

**[Commentaire]** Pas de vidéos affichées au sein de l'échantillon retenu. Toutefois, si des vidéos sont présentes dans le site internet de l'ARCEP, celles-ci ne proposeront pas dans l'immédiat d'alternative détaillée reproduisant les informations contenues au sein de chacune d'elles. En effet, hébergées sur la plateforme de vidéos de ligne DAILYMOTION puis intégrées dans les pages du site internet, ces vidéos ne disposent pas pour le moment de sous-titres synchronisés à leur diffusion ni d'audiodescriptions.

## 5. Tableaux

- **Principe WCAG :** perceptible.
- **Recommandation :** *Donner à chaque tableau de données, un résumé et un titre pertinent, identifier clairement les cellules d'en-tête, utiliser un mécanisme pertinent pour lier les cellules de données aux cellules d'en-tête. Pour chaque tableau de mise en forme, veiller à sa bonne linéarisation.*

**[Commentaire]** Au sein de l'échantillon retenu, seule la page « Service client des opérateurs : les mesures de qualité de service » (<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-les-mesures-de-qualite-de-service.html>) propose des tableaux de données. Ceux-ci ne sont pas accessibles pour les raisons d'absences suivantes :

- titre aux tableaux (<caption>) ;
- déclaration d'en-têtes de lignes et de colonnes (<th>) ;
- liaison entre ces en-têtes et les cellules associées au sein de chaque tableau (scope - id/headers).



## 6. Liens

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, compréhensible.
- **Recommandation** : Donner des intitulés de lien explicites, grâce à des informations de contexte notamment, et utiliser le titre de lien le moins possible. Doubler avec des liens ou un formulaire de navigation les zones réactive d'une image cliquable côté serveur.

**[Commentaire]** De nombreux défauts sont constatés concernant notamment le caractère explicite des liens ainsi que l'utilisation adaptée de titres de liens.

### [Exemples de défauts résiduels constatés]

*Intitulés de liens non pertinents :*

- « **En savoir plus** » (<https://www.arcep.fr/larcep.html>, <https://www.arcep.fr>) ;
- « **Sur Google Play** », « **Sur IOS** », « **Télécharger le formulaire** », « **Télécharger le guide** » (<https://www.arcep.fr/demarches-et-services.html>) ;
- « **français** », « **anglais** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html>).

*Intitulés et titres de liens redondants :*

- intitulés de liens et titres de liens du « **plan du site** » (<https://www.arcep.fr/plan-du-site.html>) ;
- « **Télécharger le document** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html>) ;
- « **Press release in English** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html>) ;
- « **Notre grand dossier** » (<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-les-mesures-de-qualite-de-service.html>).

*Intitulés de liens identiques pointent des destinations différentes :*

- Les intitulés de liens « **Les résultats** » (<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-les-mesures-de-qualite-de-service.html>).

## 7. Scripts

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, compréhensible, robuste.



- **Recommandation** : *Donner si nécessaire à chaque script une alternative pertinente. Rendre possible le contrôle de chaque code script au moins par le clavier et la souris et s'assurer de leur compatibilité avec les technologies d'assistance.*

**[Commentaire]** Les scripts (menus de navigation, accordéons, affichages conditionnés côté client,...) ne sont pas tous conformes notamment en ce qui concerne la navigation au clavier au sein de ces scripts.

**[Défauts résiduels constatés]** :

- le fonctionnement de certains scripts propriétaires (cookies, partage sur les réseaux sociaux) n'est pas conforme aux normes en vigueur.
- Plusieurs défaut d'accessibilité sont constatés sur les scripts des carrousels (sur la page d'accueil notamment). Ils ne répondent pas pleinement au motif de conception attendu et normalisé par le W3C/WAI.
- La manipulation au clavier de certains scripts pose également problèmes (pour la mise en œuvre des carrousels en particulier).

## 8. Éléments obligatoires

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, compréhensible, robuste.
- **Recommandation** : *Vérifier que chaque page web a un code source valide selon le type de document, un titre pertinent et une indication de langue par défaut. Vérifier que les balises ne sont pas utilisées uniquement pour la présentation, que les changements de langues et de direction de sens de lecture sont indiqués.*

**[Commentaire]** De nombreux défauts sont également constatés au sein de cette thématique.

**[Exemples de défauts résiduels constatés]**

*Validation syntaxique des pages :*

Le site internet de l'ARCEP présente un niveau inégal de syntaxe HTML d'une page à une autre : la validation d'une grande majorité des pages est conforme mais quelques pages présentent des erreurs de validation (voir le détail de ces résultats au **chapitre C** de ce document).

*Conformité du balisage :*

La **page d'accueil** (<https://www.arcep.fr/>) et la page « **Service client des opérateurs : les mesures de qualité de service** » (<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-les-mesures-de-qualite-de-service.html>) présentent des balises non conformes.

*Titres de page :*

Les titres des pages de formulaires ne sont pas conformes lors d'un rechargement de ces pages :



- pagination (<https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html>) ;
- contrôle de saisie des formulaires (<https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>).

#### Gestion des langues :

Des absences de déclaration d'un changement de langue sont à constater sur les termes :

- « **English version** » et « **Press release in English** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html>) ;
- « **Organisation Chart** » et « **Also available in english version. Read document** » (<https://www.arcep.fr/larcep/le-college-et-les-/lorganigramme-de-larcep.html>) ;
- « **new deal** » (<https://www.arcep.fr/demarches-et-services.html>).

## 9. Structuration de l'information

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, compréhensible.
- **Recommandation** : *Utiliser des titres, des listes, des abréviations et des citations pour structurer l'information.*

[**Commentaire**] La recommandation a été globalement respectée au sein du site internet de l'ARCEP.

#### [Exemples de défauts résiduels constatés]

Quelques défauts de structuration sous la forme de listes non ordonnées <ul><li> à signaler :

- Rubrique « **Le dernier rapport annuel** » (<https://www.arcep.fr/larcep.html>) ;
- Rubriques « **Ressources du dossier** » et **corps de page** (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html>) ;
- Rubrique « **Tous les numéros** » (<https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>).

## 10. Présentation de l'information

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, robuste.
- **Recommandation** : *Utiliser des feuilles de styles pour contrôler la présentation de l'information. Vérifier l'effet de l'agrandissement des tailles de caractère sur la lisibilité. S'assurer que les liens sont correctement identifiables, que la prise de focus est signalée, que l'interlignage est suffisant et donner la possibilité à l'utilisateur de contrôler la justification des textes. S'assurer que les textes cachés sont correctement restitués et que l'information n'est pas donnée uniquement par la forme ou la position d'un élément.*

[**Commentaire**] Plusieurs défauts sont constatés au sein de cette thématique sur le site internet de l'ARCEP.

#### [Exemples de défauts résiduels constatés]



Taille des caractères :

L'optimisation de la taille des caractères du site internet de l'ARCEP présente quelques défauts lors d'un agrandissement à 200% (zoom texte seulement) :

- <https://www.arcep.fr/>
- <https://www.arcep.fr/demarches-et-services.html>
- <https://www.arcep.fr/larcep.html>
- <https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>
- <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/service-client-des-operateurs-mesures-de-la-qualite-de-service/service-client-des-operateurs-les-mesures-de-qualite-de-service.html>

Textes masqués via CSS :

Les textes sont masqués de manière accessible à l'exception de certains liens de partage sur les réseaux sociaux dont le contenu disparaît lorsque la CSS est désactivée. A noter également, l'utilisation impropre de l'attribut *aria-hidden="true"* sur le lien « **Suiv.** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html>) et la présence non conforme du *role="presentation"* au sein du carrousel de la rubrique « **Notre organisation** » (<https://www.arcep.fr/larcep.html>).

## 11. Formulaires

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, compréhensible, robuste.
- **Recommandation** : Associer pour chaque formulaire chacun de ses champs à son intitulé, grouper les champs dans des blocs d'informations de même nature, structurer les listes de choix de manière pertinente, donner à chaque bouton un intitulé explicite. Vérifier la présence d'aide à la saisie, s'assurer que le contrôle de saisie est accessible et que l'utilisateur peut contrôler les données à caractère financier, juridique ou personnelles.

**[Commentaire]** Peu de pages du site l'ARCEP présentent des formulaires. A ce titre, la page « **Le post** » (<https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>) nécessite de nombreux points d'optimisation :

- mention du caractère obligatoire de certains champs ;
- liaison intitulé/case à cocher ;
- défaut de restitution des formats attendus au sein des champs (placeholder) ;
- contrôle de saisie accessible ;
- gestion des titres de pages lors d'un rechargement de celles-ci suite à la validation d'un formulaire.

A noter également, le défaut d'utilisation du champ de saisie au sein de la pagination de la page « **Avis et décisions** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html>).



## 12. Navigation

- **Principes WCAG** : utilisable, compréhensible.
- **Recommandation** : *Faciliter la navigation dans un ensemble de pages par au moins deux systèmes de navigation différents (menu de navigation, plan du site ou moteur de recherche), un fil d'Ariane et l'indication de la page active dans le menu de navigation. Identifier les groupes de liens importants et la zone de contenu et donner la possibilité de les éviter par des liens de navigation interne. S'assurer que l'ordre de tabulation est cohérent et que la page ne comporte pas de piège au clavier.*

**[Commentaire]** L'ordre de tabulation lors d'une navigation au clavier n'est pas respecté pour le menu principal de navigation du site internet de l'ARCEP.

### **[Exemples de défauts résiduels constatés]**

*Prise de focus au clavier :*

Plusieurs défauts de prises de focus au clavier sont constatés sur le site internet de l'ARCEP :

- le bandeau de gestion des cookies n'est pas accessible au clavier ;
- au sein du menu de navigation, le lien « **Suivre l'actualité de la régulation** » n'est pas atteignable au clavier ;
- les boutons de partage sur les réseaux sociaux ne sont pas activables à l'aide de la barre d'espace ;
- une perte de focus est constatée lors du changement de visuel au sein du carrousel « **Notre organisation** » (<https://www.arcep.fr/larcep.html>) ;
- une absence d'accès au clavier de l'onglet des « **filtres par date** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/avis-et-decisions-de-larcep.html>) ;
- un défaut de manipulation au clavier du carrousel de la rubrique « **Vos services** » (<https://www.arcep.fr/>).

*Indication de la page active au sein de la navigation :*

Cette prise en charge est effective via l'attribut `aria-current=page` pour les pages de la barre de navigation principale et du fil d'Ariane du site de l'ARCEP. Toutefois, un défaut est constaté sur l'utilisation de cet attribut pour le marquage de la rubrique active de cette même barre de navigation (`aria-current=page / aria-current=true`).

## 13. Consultation

- **Principes WCAG** : perceptible, utilisable, compréhensible, robuste.
- **Recommandation** : *Vérifier que l'utilisateur a le contrôle des procédés de rafraîchissement, des changements brusques de luminosité, des ouvertures de nouvelles fenêtres et des contenus en mouvement ou clignotant.*



*Indiquer lorsqu'un contenu s'ouvre dans une nouvelle fenêtre et donner des informations relatives à la consultation des fichiers en téléchargement. Ne pas faire dépendre l'accomplissement d'une tâche d'une limite de temps sauf si elle est essentielle et s'assurer que les données saisies sont récupérées après une interruption de session authentifiée. S'assurer que les expressions inhabituelles et le jargon sont explicités. Proposer des versions accessibles ou rendre accessibles les documents en téléchargement.*

**[Commentaire]** Plusieurs défauts sont constatés au sein de cette thématique sur le site internet de l'ARCEP.

**[Exemples de défauts résiduels constatés] :**

*Fichiers bureautiques :*

Les documents bureautiques générés ou mis à disposition en téléchargement sur le site internet de l'ARCEP ne sont pas accessibles (ex du PDF sur l'organigramme de l'Arcep (<https://www.arcep.fr/larcep/le-college-et-les-directions/lorganigramme-de-larcep.html>)). A signaler, un manque d'informations relatives à la consultation de fichiers en téléchargement tels que le lien « **questionnaire (xlsx)** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html>).

*Avertissement utilisateur lors de l'ouverture de nouvelles fenêtres :*

Quelques défauts de signalement de ce type sont constatés :

- lien « **politique de confidentialité** » (<https://www.arcep.fr/actualites/le-post.html>) ;
- lien « **Sommaire du dossier** » (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-internet-et-numerique/la-neutralite-de-linternet.html>).

*Contrôle de l'animation des carrousels :*

- Absence de boutons de contrôle de l'animation des carrousels situés dans les rubriques « **Nos principales missions** » et « **Notre organisation** » (<https://www.arcep.fr/larcep.html>).



## E/ ANNEXES

### 1. Droit à la compensation

Dans l'attente d'une mise en conformité totale du site internet de l'ARCEP, vous pouvez obtenir une version accessible des documents ou des informations qui y seraient contenues en envoyant un courriel aux équipes en charge de la communication de l'ARCEP et en y indiquant le nom du document concerné et/ou les informations que vous souhaiteriez obtenir. Les informations demandées vous seront transmises dans les meilleurs délais.

### 2. Amélioration et contact

Pour nous aider à améliorer l'accessibilité et le confort d'utilisation du site internet de l'ARCEP, vous pouvez nous aider à améliorer l'accessibilité de ce site internet en signalant les problèmes éventuels que vous rencontrez à l'adresse suivante : <https://www.arcep.fr/nous-contacter.html>.

### 3. Défenseur des droits

Si vous constatiez un défaut d'accessibilité vous empêchant d'accéder à un contenu ou une fonctionnalité du site, que vous nous le signaliez et que vous ne parveniez pas à obtenir une réponse rapide de notre part, vous êtes en droit de faire parvenir vos doléances ou demande de saisine au défenseur des droits : 7, rue Saint-Florentin 75409 Paris cedex 08 (09 69 39 00 00).

[Contacter le défenseur des droits via le formulaire en ligne](#)

### 4. Dérogations spécifiques

- Les vidéos du site internet de l'ARCEP sont actuellement hébergées sur une plateforme technique de diffusion vidéo (DAILYMOTION) ne permettant pas de gérer pleinement leur accessibilité.
- Plusieurs pages du site comportent plusieurs fichiers PDF à télécharger non accessibles. Le nombre de ces documents étant important, leur mise en conformité particulière n'est pas envisagée à court terme. En revanche, l'ARCEP s'engage à fournir sur demande, la version accessible de ces fichiers ou de leur alternative accessible.
- Le script propriétaire des liens de partage sur les réseaux sociaux n'est pas conforme aux normes en vigueur.
- Le script de gestion des cookies "tarteaucitron.js" intégré au sein du site de l'ARCEP n'est pas compatible avec l'ensemble des recommandations liées à la prise en compte du RGAA.



## 1. Les "plus"

Au moment de sa mise en production, le site internet <https://www.arcep.fr/> présente un bon niveau de prise en compte de l'accessibilité.

En termes graphique, ergonomique et technique, de nombreux efforts métiers ont notamment permis d'obtenir un résultat de conformité favorable au niveau AA du RGAA :

- la charte graphique et le templating des pages sont conformes ;
- la navigation au clavier est correcte même si certains points d'ajustements sont à envisager au niveau de la gestion des scripts notamment ;
- à ce titre, la systématisation de l'utilisation de l'API ARIA a permis une gestion correcte de l'accessibilité des scripts notamment.

## 2. Les "moins"

Les principaux points de non conformités constatés sont :

- les nombreux défauts de contribution des liens présents dans les pages du site (pertinence des intitulés, gestions des titres de liens, avertissements utilisateurs lors de l'ouverture de nouvelles fenêtres, informations complémentaires sur les fichiers en téléchargement) ;
- le défaut d'accessibilité de certains scripts (carrousels en particulier), tableaux de données et formulaires présents dans les pages ;
- la manipulation au clavier parfois complexes (voire impossible) au sein de certains scripts ;
- l'absence de traitement accessible des documents bureautiques et vidéos à la disposition des utilisateurs du site internet de l'ARCEP.

## 3. En conclusion

La prise en compte de l'accessibilité au sein des 11 pages évaluées du site internet de l'ARCEP est satisfaisante.

La revue "mécanique" de l'échantillon est positive même si quelques défauts résiduels de syntaxe subsistent dans quelques pages. "Manuellement", la revue experte, donne également un niveau favorable de conformité accessible. Les non-conformités sont essentiellement dues à un manque de formation des équipes en charges des opérations éditoriales sur le site.

Ainsi, pour maintenir une qualité accessible constante des contenus administrés au sein du CMS TYPO3, un effort constant devra être consenti de la part des contributeurs éditoriaux de l'ARCEP (notamment dans la gestion des liens présents au sein des pages). Sans ce pré-requis de formation et d'accompagnement, le rendement accessible acquis aujourd'hui pourrait être remis en cause à l'avenir.