



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

2025-2027

DSAF



Direction des services
administratifs et financiers

Table des matières

1. Introduction	3
1.1 Définition de l'accessibilité numérique.....	3
1.2 Les contenus concernés	4
2. Politique d'accessibilité	5
3. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique ...	6
4. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique.....	7
4.1. Actions de formation et de sensibilisation	7
4.2. Recours à des compétences externes	9
4.3. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.....	9
4.3.1 Tests utilisateurs	10
4.4. Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché	10
4.5. Recrutement.....	10
4.6 Traitement des retours utilisateurs.....	11
5. Processus de contrôle et de validation	12
6. Périmètre technique et fonctionnel	12
6.1. Recensement.....	12
6.2. Évaluation et qualification.....	13
7. Outillage et Offre de Service	13
8. Agenda planifié des interventions	14
8.1. Plans annuels	14
9. Annexes	15
9.1. Périmètre technique et fonctionnel.....	15

1. Introduction

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.

1.1 Définition de l'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- Perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- Utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- Compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- Robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

1.2 Les contenus concernés

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique). Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- Les applications web qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;
- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;

- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
 - Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
 - Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

2. Politique d'accessibilité

En complément de l'obtention des labels Egalité et Diversité délivrés par l'AFNOR en septembre 2020 qui marque la volonté de la Direction des Services Administratifs et Financiers des services de la Première ministre de réaffirmer ses engagements dans ces domaines, l'accessibilité numérique est autant au cœur des préoccupations dans le développement ou la mise à disposition de services numériques (sites web, plateformes, applications, etc.) auprès du public, que des personnels internes. Ce label a été renouvelé en mars 2025.

Cette volonté s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive de l'accessibilité des services numériques qu'ils soient portés par la Direction des

Services Administratifs et Financiers ou proposés à ses collaborateurs dans la démarche d'inclusion.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité du référent accessibilité de la Direction des Services Administratifs et Financiers.

Ses missions sont notamment de :

- Faire un état des lieux de l'accessibilité dans le périmètre de la Direction des Services Administratifs et Financiers,
- Promouvoir l'accessibilité par l'acculturation auprès des collaborateurs, la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
- Accompagner les équipes internes par des actions de formation notamment, mais aussi des actions de conseil et de préconisation,
- Contrôler et de veiller à l'application de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 et au respect du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) 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.

3. Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Une évaluation en termes de besoins humains et financiers sera annuellement proposée dans le cadre de la feuille de route de la direction.

Le pilotage et le suivi de la conformité au RGAA reviennent au référent accessibilité de la Direction des Services Administratifs et Financiers et au responsable de la publication du site concerné. L'équipe accessibilité interne est assistée de prestataires externes et indépendants, experts en accessibilité.

4. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite :

- Une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des sites web et application concernés,
- L'accompagnement des personnels concernés, directement ou indirectement, pour mettre en œuvre l'accessibilité numérique,
- Une évolution des pièces de marché,
- La prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels la Direction des Services Administratifs et Financiers (DSAF) va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses sites web et applications.

4.1. Actions de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Un objectif de formation a été fixé à 2025 pour l'ensemble des agents concernés par l'accessibilité numérique.

Un plan de formation est élaboré pour l'ensemble du périmètre de la Direction des Services Administratifs et Financiers, et conduit par le service formation et le référent accessibilité numérique.

Tous les métiers intervenant dans la chaîne de création et de maintien de services numériques seront considérés dans ce plan.

Plus précisément, notre action consiste à :

- Sensibiliser sur l'importance du respect des règles de bonnes pratiques d'accessibilité numérique ;
- Former pour acquérir les bonnes pratiques indispensables pour produire et publier des sites et contenus accessibles, ainsi que pour acquérir la capacité de mesurer l'accessibilité des applications et sites internes, tant au niveau des développeurs que des créateurs de contenus (ergonomie, graphisme, rédaction) ;

Différentes formations sont envisagées :

- En ligne sur le site de la DINUM ou la plateforme MENTOR :
 - « Introduction à l'accessibilité numérique » :
 - Public cible : Toute personne intervenant sur la mise en œuvre de sites et les applications numériques ou amenée à contribuer avec des contenus accessibles.
 - « L'accessibilité numérique dans la pratique »
 - Publics cibles : Chefs de projet MOE et MCO/MCS
 - « Accessibilité numérique et design »
 - Public cible : Chefs de projet AMOA
 - « Créer un PDF accessible avec un traitement de texte »
 - Public cible : contributeurs métiers
 - « Vérifier l'accessibilité avec le RGAA »
 - Public cible : développeurs, auditeur interne
 - « L'essentiel de l'accessibilité de la communication de l'Etat »
 - Public cible : tous les agents
 - « Design et accessibilité des services publics numériques »
 - Publics cibles : Chef de projets MOE et MOA, webmestres
 - « Tester l'accessibilité de sites et d'applications avec le RGAA »
 - Public cible : Auditeur interne
 - « L'accessibilité numérique selon votre métier »
 - Public cible : Pôle communication + Chef de projets ;
MOA/Webmestre
 - « L'accessibilité numérique des sites et applications web : Game of code »
 - Publics cibles : développeurs

- Organisées dans le cadre du marché interministériel de la DAE, qui vise à préparer et accompagner la mise en conformité RGAA des services numériques.

4.2. Recours à des compétences externes

Chaque fois que nécessaire, des intervenants externes seront sollicités pour accompagner la Direction des Services Administratifs et Financiers dans la prise en compte de l'accessibilité. Cela recouvre par exemple les actions de sensibilisation et de formation, les actions d'accompagnement et plus particulièrement d'audit et de certification des sites web et applications concernées.

4.3. Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA vont être inscrits et rappelés dès le début des projets dont ils constitueront un enjeu à prendre en compte.

De la même manière, ces objectifs et ces exigences seront rappelés dans les éventuelles conventions établies avec nos prestataires et partenaires.

Grâce aux mesures de sensibilisation et grâce aux montées en compétences, l'accessibilité numérique sera progressivement prise en compte de manière naturelle dans tout projet de conception et de développement de service numérique.

Des moyens de connaissance et d'outillage seront mis à disposition de tous les acteurs sur le sujet :

- Une documentation disponible depuis un espace dédié sur l'intranet et/ou depuis un espace dédié comme un dossier commun pour l'équipe de Gestion de Projet.
- Des clauses de marché et cadres de réponses adaptés à inclure dans les documents des marchés pour tout type de projet nécessitant une vigilance sur l'accessibilité numérique.

- Une méthodologie de gestion de projet intégrant les objectifs d'accessibilité et de conformité au RGAA.
- Des outils pour vérifier le respect d'un certain nombre de critères du RGAA lors du déroulement du projet.

4.3.1 Tests utilisateurs

Si des tests utilisateurs sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, le panel d'utilisateurs sera constitué afin d'inclure dans la mesure du possible des personnes nécessitant une adaptation de l'accessibilité numérique, en situation de handicap.

4.4. Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) doivent être intégrées comme une clause engageante. Elles doivent participer à l'évaluation de la qualité de l'offre d'un prestataire. Cela est particulièrement important lors de la commande de travaux par le biais des appels d'offres.

Des clauses et des cadres de réponse spécifiques ont été élaborés pour renforcer cet engagement. Les pièces des marchés, ainsi que les règles d'évaluation des candidatures, devront être adaptées pour les inclure, permettant ainsi de prendre en compte les exigences de conformité au RGAA. Les efforts déjà réalisés par les prestataires pour rendre leurs solutions accessibles seront également considérés.

4.5. Recrutement

Une attention particulière sera portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques lors de la création des fiches de postes et des procédures de recrutement. Le critère « Connaissance du RGAA » sera intégré aux fiches de postes requérant cette compétence.

4.6 Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA, un moyen de contact est mis en place sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés.

Chaque site web dans le périmètre de la Direction des Services Administratifs et Financiers des Services propose une adresse électronique et/ou un formulaire de contact. Les messages concernant l'inaccessibilité d'un contenu sont systématiquement transmis aux interlocuteurs concernés.

En cas de besoin, les usagers peuvent contacter le référent accessibilité de la Direction des Services Administratifs et Financiers au courriel suivant : referentaccessibilite.dsaf@pm.gouv.fr

5. Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fait l'objet lors de sa mise en œuvre, d'une mise à jour substantielle, d'une refonte, et à la fin des opérations de mise aux normes, d'un contrôle permettant d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle sera effectué en interne par une personne formée qui n'aura pas été impliquée dans le projet ou par l'intermédiaire d'un intervenant spécialisé externe et indépendant.

Ces opérations de contrôle sont réalisées afin d'établir ou de mettre à jour des déclarations de conformité. Elles interviennent en complément des opérations habituelles de recette et de vérifications intermédiaires déroulées, si nécessaire, tout au long de la vie des projets.

Le référent accessibilité mesurera la performance des équipes en suivant un certain nombre d'indicateurs comme :

- La conformité RGAA et ses variations (améliorations, régressions),
- Le nombre de personnes formées dans les équipes,
- Le nombre de retours utilisateurs,
- Etc.

6. Périmètre technique et fonctionnel

6.1. Recensement

Un travail conjoint entre le référent accessibilité et la Direction des Services Administratifs et Financiers a mené à un premier recensement de 16 sites internet, ainsi que des intranets et applications web internes.

6.2. Évaluation et qualification

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte), les technologies employées.

Ces évaluations portent sur un nombre réduit de critères, choisis pour leur pertinence en termes d'évaluation de la complexité et de la faisabilité de la mise aux normes RGAA.

L'annexe 1 (« *Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel* ») décrit tous les éléments du périmètre technique et fonctionnel déjà recensés pouvant être affichés. En effet, certaines applications peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de sécurité ou de confidentialité par exemple.

7. Outillage et Offre de Service

Le besoin de disposer d'un outillage spécifique aux enjeux d'accessibilité est identifié et sera développé selon 3 axes :

- Pour équiper les personnes souhaitant une aide à l'accessibilité numérique,
Par exemple : des outils pour augmenter ou simplifier la lisibilité des pages (taille des caractères, boutons et liens), modifier des couleurs et améliorer les contrastes ;
- Pour offrir des outils et des guides à la création des contenus : à la rédaction, au graphisme, à l'ergonomie,
Par exemple : pour tester l'ergonomie et la lisibilité de ses contenus avant de les publier en ligne ;
- Pour proposer des outils d'auto-audit de code, des guides et règles de bonnes pratiques aux développeurs de sites web et applications,
Par exemple pour adopter et suivre des règles de bonnes pratiques partagées, faire des auto-audits de ses développements.

La démarche de constitution de cette offre de service suit plusieurs étapes : d'abord un recensement des besoins, à l'écoute des besoins exprimés par les services et les personnes, puis l'identification de solutions conformes aux contraintes techniques et de sécurité, un audit et une homologation SSI pour valider l'aptitude à intégrer le catalogue des outils proposés par la DSAF.

8. Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, de la complexité des sites et des applications, de leur priorité et de leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité s'étalent sur les années 2023 à 2030 :

- une première phase a œuvré sur la mise en accessibilité des services numériques aux citoyens, sites internet et démarches en ligne, requise pour 2025,
- une seconde phase concentrée sur la mise en accessibilité des services numériques aux agents, les applications utilisées en interne, prends corps à partir de 2025 et durera jusqu'à sa date butoir de totale accessibilité fixée à 2030.

8.1. Plans annuels

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique du périmètre de la Direction des Services Administratifs et Financiers (DSAF).

Les plans d'actions annuels sont publiés chaque année et consultables sur la même page Web que le schéma pluriannuel :

<https://www.info.gouv.fr/organisation/direction-des-services-administratifs-et-financiers-dsaf/schemas-pluriannuels-de-la-dsaf>

Ils sont mis à jour au fur et à mesure de l'avancement des actions.

Document	Date de mise à jour
Plan annuel 2023	15/03/2023
Plan annuel 2024	4/04/2024
Plan annuel 2025	22/04/2025

Tableau 1 : Dates de mise à jour des 3 derniers plans annuels

9. Annexes

9.1. Périmètre technique et fonctionnel

La Direction des Services Administratifs et Financiers a en charge au sein de son périmètre différentes entités. Des autorités administratives indépendantes (AAI) et des autorités publiques indépendantes (API) y sont également soutenues.

Le périmètre technique et fonctionnel est organisé autour de trois catégories de sites ou application :

- Les sites internet ouverts au public (sites ou version mobile) ;
- Les sites intranet (sites ou version mobile) ;
- Les applications web (sites ou version mobile).

Les indications notées « NC » (Non communiqué) sont inconnues ou en cours de collecte et feront l'objet d'une mise à jour ultérieure :

Site	Adresse	Déclaration conforme	Taux de conformité affiché	Conformité RGAA
MILDECA	https://www.drogues.gouv.fr/	Oui	79,66%	Partiellement Conforme
France Stratégie	https://www.strategie.gouv.fr/	Oui	78,85%	Partiellement conforme
CCNE	https://www.ccne-ethique.fr/	Oui	69,09%	Partiellement conforme
CNCDH	https://www.cncdh.fr/	Oui	75%	Partiellement conforme
Défenseur des Droits	https://defenseurdesdroits.fr/	Oui	91,8%	Partiellement conforme
Défenseur des	https://educadroit.fr/	Non	NC	Non

Site	Adresse	Déclaration conforme	Taux de conformité affiché	Conformité RGAA
Droits				conforme
COR	https://www.cor-retraites.fr/	Oui	51,92%	Partiellement conforme
CSR	https://www.csr-retraites.fr/	Non	NC	Non conforme
CADA	https://www.cada.fr/	Oui	51,92%	Partiellement conforme
CIVS	http://www.civs.gouv.fr/	Oui	85%	Partiellement conforme
ACADRE	http://www.academie-reenseignement.gouv.fr/	Non	NC	Non conforme
DSAF/Documentation Administrative	https://www.documentation-administrative.gouv.fr/	Oui	61,11%	Partiellement conforme
DIESE	https://diese.gouv.fr/	Oui	76,74%	Partiellement conforme
Harkis	https://www.harkis.gouv.fr/	Oui	91,04	Partiellement conforme
CIVEN	https://www.civen.fr/fr	Oui	60%	Partiellement conforme
DILCRAH	https://www.dilcrah.gouv.fr/	Oui	93,3 %	Partiellement conforme

Tableau 2 : liste des sites sous responsabilité de la DSAF