



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Guide de l'OECP

CLAUSES ET RECOMMANDATIONS POUR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LES MARCHÉS PUBLICS

MAI
2026

CONCEPTION ET RÉDACTION : *Direction des Affaires juridiques (Observatoire économique de la commande publique) – Direction interministérielle du Numérique*

DATE DE PUBLICATION : *Mai 2026*

COPYRIGHT IMAGES : *Karola G/Pexels (p.1) - Benoît Granier (p.3) – Canva (p.31)*

SOMMAIRE

- 1** Introduction
- 2** En amont du marché : le sourcing et la définition du besoin
- 3** Le contenu du marché : les obligations contractuelles
- 4** L'intégration de l'accessibilité dans la procédure de passation du marché
- 5** Annexes



Souvent perçue comme un sujet technique ou une contrainte réglementaire, l'accessibilité porte en elle les enjeux fondamentaux de citoyenneté et d'égalité des droits.

Aujourd'hui encore, des millions de nos concitoyens se heurtent à des obstacles, souvent invisibles pour la majorité : un site internet impossible à consulter, un formulaire en ligne difficile à renseigner, un terminal de paiement tactile, une borne de paiement qui ne vocalise pas, etc. Les exemples ne manquent pas.

Ces obstacles privent des personnes, quels que soient leur situation ou leur lieu de vie, de pouvoir participer pleinement à la vie sociale, citoyenne, économique mais aussi numérique. Ils limitent l'autonomie, freinent l'accès aux droits et créent des fractures profondes.

A l'heure où le numérique structure l'essentiel de nos démarches, l'accessibilité devient un marqueur de maturité démocratique : une société n'est inclusive que si ses outils, ses services et ses infrastructures publiques le sont réellement.

L'innovation technologique, formidable levier d'évolution, ne doit pas rimer avec exclusion. Pensée sans les usagers ou omettant les besoins réels, elle peut inverser la promesse initiale - voire accroître et les inégalités - là où elle doit rendre les démarches plus fluides, les usages plus intuitifs et les services plus accessibles.

Pour trouver des solutions concrètes, il faut partir des besoins, comprendre les usages, documenter les contraintes et les intégrer dans un cahier des charges exigeant. C'est cette logique de co-construction, d'écoute, d'attention aux usages réels, qui permet de rendre véritablement accessibles les sites internet et leurs interfaces, les applications mobiles et les appareils eux-mêmes. Car tout doit être accessible, l'équipement comme le logiciel derrière.

Fruit d'un remarquable travail collectif mené par l'Etat, les collectivités territoriales et les associations, ce guide s'inscrit dans cette dynamique. Conçu pour accompagner les acheteurs publics, les juristes, les chefs de projet et l'ensemble des parties prenantes dans la prise en compte concrète de l'accessibilité numérique, il propose des repères, outils et bonnes pratiques pour passer d'une obligation réglementaire à une démarche intégrée et ambitieuse à toutes les étapes du marché : de la définition du besoin jusqu'à l'exécution et la fin du contrat.

Je salue la publication de ce clausier et félicite l'ensemble des acteurs qui ont participé à l'élaboration de ce document utile et précieux pour rendre les sites et applications des services publics réellement accessibles aux personnes handicapées.

La Délégation interministérielle à l'accessibilité réaffirme son engagement à accompagner cette transformation. Elle continuera de soutenir les acteurs publics, de promouvoir les standards et de valoriser les initiatives exemplaires. Ensemble, faisons de l'accessibilité numérique un réflexe dans chaque marché public, et contribuons à bâtir un numérique réellement accessible à toutes et à tous !

Isabelle SAURAT
Déléguée interministérielle à l'Accessibilité

1. Enjeux et objectifs de l'accessibilité numérique

État des lieux de l'accessibilité numérique dans les contrats publics

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services numériques (sites internet, applications mobiles, etc.) utilisables par toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités physiques, sensorielles ou cognitives. Elle repose sur quatre piliers : le service de communication en ligne doit être perceptible, utilisable, compréhensible et robuste.

En pratique, de nombreuses erreurs courantes continuent d'exclure une partie des utilisateurs des services numériques¹ :

Les erreurs les plus fréquentes, simples à éviter

- Texte à faible contraste (83,9 %) ;
- Absence de texte alternatif sur les images (53,1 %) ;
- Champs de formulaire sans label (51 %) ;
- Liens vides (46,3 %) ;
- Boutons vides (30,6 %) ;
- Langue du document non définie (13,5 %).

À ce jour, seules 9 %² des démarches administratives essentielles de l'État, suivies par l'Observatoire Vos démarches essentielles, sont entièrement conformes au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)³.

Des outils de contrôle⁴ de conformité de certains sites révèlent également que les collectivités territoriales et entreprises ne respectent pas les obligations d'accessibilité numérique.

Ces faibles taux s'expliquent par un manque de sensibilisation et de formation des acteurs publics et des prestataires privés.

Face à ce constat, le Comité interministériel du handicap (CIH) du 6 mars 2025 a lancé des travaux visant à proposer des clauses types relatives à l'accessibilité sur le segment de l'achat numérique.

¹ Données sont issues du [rapport WebAIM Million](#).

² Données mises à jour par la DINUM en mars 2026.

³ Source : [Observatoire numérique sur les démarches essentielles](#)

⁴ Notamment les données transmises par [l'observatoire numérique](#), [l'observatoire de l'accessibilité numérique](#) et [l'observatoire du respect des obligations d'accessibilité numérique](#).

Cadre réglementaire applicable

Les textes de référence

Sans se substituer aux textes applicables, le présent document s'inscrit dans le respect du cadre réglementaire en vigueur en matière d'accessibilité numérique, qu'il a vocation à relayer vis-à-vis de la communauté des professionnels de la commande publique.

Au niveau européen, la [directive \(UE\) 2016/2102 du 26 octobre 2016](#) pose le cadre général de l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Au niveau national, la [loi n° 2005-102 du 11 février 2005](#) pour l'égalité des droits et des chances constitue le fondement du dispositif français. Son article 47, dans sa rédaction issue de l'[ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023](#), prévoit que **les services de communication au public en ligne doivent être accessibles aux personnes handicapées** dans la mesure où elle ne crée pas une charge disproportionnée pour l'organisme concerné.

L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne en particulier les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique pour sa partie applicative et interactive.

Cette obligation s'applique notamment aux personnes morales de droit public ainsi qu'aux personnes morales de droit privé chargées d'une mission de service public ainsi que celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et dont :

- a) soit l'activité est financée majoritairement par une ou plusieurs personnes mentionnées aux 1° et 3° du I et au 2° de l'article 47 ;
- b) soit la gestion est soumise à leur contrôle ;
- c) soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par elles.

Ce cadre est précisé par le [décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019](#), qui fixe les modalités de mise en œuvre de l'accessibilité numérique des services de communication au public en ligne. Il fixe notamment le référentiel à respecter (RGAA), les évaluations régulières à mettre en place et les éventuels contrôles.

Par ailleurs, la [loi n° 2023-171 du 9 mars 2023](#) portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne a permis la transposition de la [directive \(UE\) 2019/882⁵](#) relative à l'accessibilité des produits et services⁶.

⁵ European Accessibility Act (EAA).

⁶ Cette transposition est assurée par le décret n° 2023-931 du 9 octobre 2023, complété par l'arrêté du 9 octobre 2023 fixant les exigences d'accessibilité applicables aux produits et services, dont l'entrée en application est effective depuis le 28 juin 2025.

Les normes de référence

L'accessibilité numérique s'appuie sur un ensemble de normes et référentiels internationaux, européens et nationaux. Les *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) constituent le socle international définissant les bonnes pratiques pour rendre les contenus numériques accessibles. La norme européenne EN 301-549 transpose ces exigences au niveau européen en fixant les critères d'accessibilité applicables aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Au niveau national, le RGAA, établi par l'État, constitue le référentiel technique et juridique en vigueur⁷. S'appuyant sur les standards internationaux et européens précités, il définit les critères permettant d'évaluer la conformité des services numériques du secteur public aux exigences d'accessibilité. Un audit fondé sur ces critères permet de mesurer le niveau de conformité légale du service, dont les résultats sont intégrés à la déclaration d'accessibilité. Le taux de conformité obtenu détermine la mention obligatoire à afficher en page d'accueil, sous la forme : « Accessibilité : non conforme / partiellement conforme / totalement conforme ».

BONNE PRATIQUE

Depuis septembre 2025, le ministère chargé de l'autonomie et du handicap a mis en ligne une [boîte à outil](#) pour accompagner les élus dans la mise en accessibilité de leurs territoires. En cela, l'élu est accompagné pour réaliser une déclaration d'accessibilité conforme au RGAA, développer des applications accessibles, maximiser l'accessibilité des contenus en ligne sur les plateformes mobiles et sur les outils d'édition en ligne (Voir en ce sens le site internet info.gouv.fr qui développe les [outils d'aide à la mise en accessibilité des services numériques](#)).

Les principaux enjeux de l'accessibilité numérique

L'intégration de l'accessibilité numérique dans les marchés publics repose sur trois enjeux stratégiques : social et éthique ; juridique et financier ; et opérationnel.

Sur le plan social et éthique, l'accessibilité garantit que tous les usagers, y compris les personnes handicapées, puissent accéder aux services publics, renforçant l'égalité et l'inclusion. Le non-respect des obligations d'accessibilité numérique expose l'acheteur public et le prestataire à des recours juridiques et génère des surcoûts importants lors de corrections applicatives *a posteriori*.

Enfin, sur le plan opérationnel, l'intégration de l'accessibilité améliore la qualité des services numériques, la satisfaction des usagers et la maintenance des outils dans la durée.

L'[ordonnance n°2023-859 du 6 septembre 2023](#)⁸ a chargé l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) de contrôler le respect de ces obligations pour les services de communication au public en ligne relevant de son champ de compétence (cf. annexe 4).

⁷Le référentiel et les critères de contrôle sont à retrouver sur le site <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

⁸ L'ordonnance a modifié la loi du 11 février 2005 notamment à travers la création d'un article 47-1 de cette loi donnant cette mission à l'Arcom.

BONNE PRATIQUE

La commission communale d'accessibilité, définie à [l'article L.2143-3 du code général des collectivités territoriales](#), dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant (public et privé), de la voirie, des espaces publics et des transports.

La constitution, en son sein, d'un groupe de travail « accessibilité numérique » peut permettre de faciliter les échanges entre collectivités et associations représentatives de personnes en situation de handicap et d'améliorer l'accessibilité numérique des sites et applications développés par la collectivité, notamment dans le cadre de la commande publique.

Le présent guide a pour objet d'accompagner les acheteurs publics dans l'intégration de l'accessibilité numérique à toutes les étapes de la procédure, depuis la définition du besoin jusqu'à l'exécution et la fin du contrat. Il propose des clauses types, directement mobilisables, permettant de sécuriser juridiquement les marchés et de garantir l'effectivité des obligations d'accessibilité.

Champ concerné par le guide

Le guide couvre l'ensemble des marchés ayant pour objet des services de communication au public en ligne comprenant notamment :

- les sites internet, intranet, extranet et progiciels ;
- les applications mobiles (smartphones, tablettes) ;
- le mobilier urbain numérique interactif ou applicatif.

2. En amont du marché : le sourçage et la définition du besoin

Définition du besoin et périmètre du marché

La première étape consiste à déterminer le cadre juridique et contractuel approprié, en fonction de la situation de la structure (existence ou non d'un marché, lancement d'un nouveau marché, recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA)). À cette étape, il convient également de définir l'estimation du besoin, les caractéristiques de la mise en concurrence (recours à une centrale d'achat ou à une autre technique d'achat mutualisé, choix de la procédure de passation la plus adaptée ...), et la structuration des lots.

BONNE PRATIQUE

Afin de faciliter la prise en compte des exigences d'accessibilité numérique dans les marchés publics, les collectivités territoriales peuvent utilement recourir à des dispositifs d'achats mutualisés en constituant un groupement de commande ou en passant par une centrale d'achat par exemple.

Cette étape préparatoire constitue un préalable nécessaire pour assurer une définition précise du besoin.

Afin de prendre en compte l'accessibilité dès la phase de définition du besoin, l'acheteur devra :

1. identifier les prestations numériques concernées par le besoin ;
2. prendre en compte les profils et besoins des usagers finaux ;
3. définir le niveau d'exigence attendu, conformément aux références réglementaires en matière d'accessibilité numérique (notamment le RGAA), lesquelles imposent une conformité à 100 %.

Il peut être intéressant pour l'acheteur d'identifier les besoins des usagers finaux en menant des entretiens et des tests utilisateurs.

BONNE PRATIQUE

L'inclusion des usagers finaux peut s'effectuer en organisant par exemple des entretiens et tests utilisateurs avec des personnes issues des différents profils d'utilisateurs cibles (y compris personnes en situation de handicap) afin de garantir que le besoin exprimé reflète réellement leurs usages et contraintes. Cette démarche permet d'anticiper les non-conformités, de renforcer l'acceptabilité du service et de réduire les risques de modifications coûteuses en phase d'exécution.

L'identification des prestations concernées, dès la définition du besoin, permet de déterminer si l'achat supposera la passation d'un marché public de techniques de l'information et de la communication (TIC) ou de prestations intellectuelles (PI).

Plus précisément, les prestations objets de tels marchés relèvent des trois catégories suivantes, qui sont reprises dans les différentes parties du guide :

- l'acquisition, la mise à disposition ou la maintenance de logiciels, y compris en mode SaaS ;
- des prestations de développement (développements spécifiques, refontes, évolutions d'applications, maintenance, etc.) ;
- des prestations intellectuelles numériques comprenant des missions d'expertise, d'étude, de conseil ou d'assistance liées à un projet numérique. Les prestations intègrent par exemple la conception, la réalisation et la mise à disposition de contenus numériques (outils bureautiques, multimédia, etc.⁹).

Sourçage et préparation du marché

Pour préparer le cadrage contractuel, un sourçage du marché fournisseurs et/ou un paragonnage des services d'autres entités publiques permet de :

- mieux définir les besoins techniques et fonctionnels, notamment au regard des exigences imposées par le RGAA ;
- évaluer le niveau de prise en compte de l'accessibilité par les opérateurs économiques (maturité, méthodologies, certifications, experts en accessibilité numérique, dispositifs de tests utilisateurs incluant des personnes en situation de handicap, etc.) ;
- identifier les solutions nativement accessibles et éviter les surcoûts liés à des corrections a posteriori ;
- anticiper les coûts, délais et risques spécifiques (remédiation, audits, dette technique, maintien en conformité dans le temps) ;
- stimuler une concurrence qualitative en valorisant les acteurs engagés dans une démarche d'accessibilité « *by design* » (dès la conception) et en évitant les solutions difficilement évolutives ou dépendantes d'adaptations lourdes.

Dans cette perspective, il est important de préparer les échanges préalables avec les opérateurs économiques. Une grille de questions peut ainsi être élaborée, intégrant notamment des interrogations sur la performance environnementale et l'accessibilité⁹. L'annexe 2 du présent guide rappelle le socle de base que constituent les questions identifiées dans le *Guide sur le sourçage opérationnel*⁹.

BONNE PRATIQUE

À ce stade, il est essentiel de ne pas dissocier accessibilité, conception et maintenance. L'accessibilité doit être intégrée dès la phase de conception et garantie tout au long du cycle de vie du service numérique.

La démarche de sourçage doit également être adaptée au type d'interlocuteur (éditeur, intégrateur, développeur), notamment dans la grille d'entretien. Les attentes ne sont pas identiques selon qu'il s'agit d'une solution existante, d'un paramétrage ou d'un développement spécifique.

⁹ [Guide sur le sourçage opérationnel](#) de la direction des achats de l'Etat.

3. Le contenu du marché : les obligations contractuelles

L'obligation de prendre en compte l'accessibilité implique pour l'acheteur de l'intégrer dès la rédaction des pièces du marché, conformément aux exigences du RGAA. L'intégration de l'accessibilité doit être adaptée à la nature des prestations : progiciel sur étagère, développement spécifique ou prestation intellectuelle.

Quel que soit le type de marché, les documents de consultation doivent :

- exiger la prise en compte de l'accessibilité sur l'ensemble du cycle de vie du projet (investigation/exploration, conception, paramétrage, développement, tests, recette, maintenance) ;
- prévoir la coordination en cas de groupement ou de sous-traitance ;
- organiser les modalités de vérification de la conformité.

Les stipulations contractuelles en matière d'accessibilité numérique

L'acte d'engagement

L'acte d'engagement peut permettre à l'acheteur de mettre en valeur les obligations relatives à l'accessibilité et de s'assurer que le titulaire en a bien pris connaissance et ne peut raisonnablement les ignorer.

ENGAGEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITE NUMÉRIQUE

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des exigences d'accessibilité numérique prévues aux articles X du cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et X du cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

À ce titre, il garantit la conformité intégrale (100 %) des prestations au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de la réalisation des prestations.

Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

1. Les marchés de progiciels sur étagère, y compris en mode SaaS

Les marchés de progiciels sur étagère correspondent à l'acquisition de solutions logicielles standards, mises à disposition sans développement spécifique ni personnalisation.

Dans le cas de solutions proposées en mode SaaS ou de logiciels standard, l'acheteur ne maîtrise pas nécessairement l'ensemble de l'architecture technique ni les cycles d'évolution de la solution, ceux-ci relevant de la responsabilité de l'éditeur.

Dans ce contexte, il est recommandé de prévoir que les évolutions majeures ou mises à jour significatives de la solution puissent donner lieu, lorsque cela est nécessaire, à une actualisation de l'audit d'accessibilité afin de vérifier le maintien de la conformité totale aux exigences applicables.

Afin de garantir la prise en compte de l'accessibilité, l'acheteur peut mobiliser la clause suivante :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Le titulaire s'engage à concevoir et livrer des ressources numériques totalement conformes aux exigences du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de l'exécution des prestations, ou à défaut aux exigences de la norme EN 301-549 dans sa version en vigueur.

Le titulaire fournit pour le service numérique objet du présent marché :

- le rapport d'audit d'accessibilité au RGAA complet ou une synthèse du rapport identifiant toutes les non-conformités ;
- un plan de remédiation, assorti d'un calendrier prévisionnel, pour toute non-conformité identifiée ;
- le titulaire doit intégrer une page "Accessibilité" dans la solution, présentant le niveau d'accessibilité du logiciel. Cette page doit pouvoir être adaptée par l'acheteur afin qu'il puisse y afficher sa propre déclaration d'accessibilité ou un lien vers celle-ci ;
- la mention sur la page d'accueil du niveau de conformité au RGAA : totalement conforme/partiellement conforme/non conforme.

Ces exigences s'appliquent aux services numériques au sens du RGAA. Pour les autres types de livrables (vidéos, documents numériques, etc.), le titulaire s'assure que chaque élément livré est conforme aux règles d'accessibilité.

2. Les marchés de développement spécifique

Un marché de développement concerne les logiciels avec personnalisation, de nouveaux développements ou des développements spécifiques propres au pouvoir adjudicateur.

L'accessibilité est intégrée dès la conception et s'améliore progressivement à chaque itération du produit, en priorisant les non-conformités ayant le plus fort impact sur les utilisateurs en situation de handicap.

Afin de garantir la prise en compte de l'accessibilité, l'acheteur peut mobiliser la clause suivante :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Les prestations délivrées dans le cadre du présent marché (sites web, applications mobiles, progiciels, documents numériques) doivent être conformes aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de la réalisation des prestations, ou à défaut aux exigences de la norme EN 301-549 dans sa version en vigueur.

À ce titre, le titulaire s'engage à ce que les services et ressources numériques développés atteignent un taux de conformité de 100 % en proposant une trajectoire d'amélioration continue adaptée au cycle de vie du produit.

Le titulaire s'engage à :

- mettre en place une page dédiée (« Accessibilité ») disponible directement depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page du site qui contient les éléments suivants :
 - aide décrivant les dispositions relatives à l'accessibilité du site pour son utilisation par les personnes en situation de handicap ;
 - déclaration d'accessibilité, ou lien vers la déclaration fourni lors du dépôt via le téléservice.
 - il est recommandé d'utiliser une adresse internet (ou URL) standardisée telle que « www.nomdusite.extension/accessibilite ».
- mentionner sur la page d'accueil le niveau de conformité : totalement conforme/partiellement conforme/non conforme.

L'acheteur se réserve le droit de procéder à tout audit de conformité à l'accessibilité numérique des livrables développés, à tout moment du projet, afin de vérifier le respect des exigences contractuelles. Les frais d'audit sont à la charge de l'acheteur. Toutefois, en cas de non-conformité constatée, ces frais pourront être imputés au titulaire, ainsi que ceux liés à l'audit attestant de la mise en conformité effective.

En cas d'insuffisance avérée de l'offre du marché fournisseur au regard des exigences définies au cahier des charges, le titulaire devra proposer, dans un délai fixé par le pouvoir adjudicateur, un plan d'actions détaillé visant à garantir la conformité des prestations aux exigences d'accessibilité (Cf. infra - La mise en place d'un plan de progrès).

3. Les marchés de prestations intellectuelles numériques

Un marché de prestations intellectuelles numériques porte sur des livrables numériques liés à un projet (conception, réalisation et mise à disposition de contenus numériques : formats bureautiques, multimédia notamment).

Afin de garantir la prise en compte de l'accessibilité, l'acheteur peut mobiliser la clause suivante :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Le titulaire s'engage à concevoir et délivrer des livrables numériques totalement conformes aux exigences du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de la réalisation des prestations, ou à défaut aux exigences de la norme EN 301-549 dans sa version en vigueur.

L'acheteur se réserve la possibilité de procéder, ou de faire procéder, à tout contrôle ou audit d'accessibilité sur les livrables numériques remis par le titulaire. Les frais d'audit sont à la charge de l'acheteur. Toutefois, en cas de non-conformité constatée, ces frais pourront être imputés au titulaire, ainsi que ceux liés à l'audit attestant de la mise en conformité effective.

En cas de non-conformité constatée au regard des exigences d'accessibilité prévues au marché, le titulaire s'engagera à mettre en œuvre, dans les délais fixés par l'acheteur, les actions correctives nécessaires afin d'assurer la conformité des livrables.

Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)

1. Les stipulations obligatoires

Lorsque les prestations figurent dans le champ d'application du RGAA, une clause relative à l'accessibilité numérique doit être prévue dans le CCAP.

Cette clause s'applique notamment aux marchés publics de prestations intellectuelles et aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (maintenance informatique, prestations de développement spécifique, progiciel en Saas).

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des réglementations relatives à l'accessibilité en vigueur dans le cadre de l'exécution du présent marché. Le titulaire s'engage à délivrer un service numérique accessible « by design » (dès la conception). Le contrôle de conformité des contenus et des fonctionnalités livrés aux exigences d'accessibilité définies dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP), notamment au regard du niveau de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) retenu au titre des exigences minimales est réalisé par l'acheteur, selon les modalités qu'il juge appropriées, lors de la procédure de vérification (recette) des livraisons.

L'acheteur peut compléter cette clause en l'assortissant d'un seuil (« une part du règlement est mise en réserve par l'acheteur jusqu'à la réalisation des corrections nécessaires et la constatation de la conformité, dans la limite de 10 % du montant de chaque livraison ») ou encore en lui conférant un caractère proportionnel à la non-conformité constatée (« une part du règlement proportionnelle à l'importance des non-conformités constatées est mise en réserve par l'acheteur jusqu'à la réalisation des corrections nécessaires et la constatation de la conformité »).

2. La mise en place d'un plan de progrès¹⁰

Lorsque la conformité immédiate et/ou intégrale aux exigences d'accessibilité numérique prévues par le marché ne peut être atteinte, l'acheteur peut autoriser la mise en œuvre d'un plan de progrès en accessibilité numérique.

Le plan de progrès constitue un dispositif transitoire et encadré, destiné à organiser et piloter la mise en conformité progressive du service numérique concerné avec le RGAA, en vue d'atteindre sa conformité totale (100 %) dans un délai déterminé et validé par l'acheteur.

Un plan de progrès peut être envisagé notamment dans les situations suivantes :

- reprise ou maintenance d'un service numérique existant présentant des non-conformités avérées ;
- déploiement ou adaptation d'un progiciel ou d'une solution éditeur sur laquelle le titulaire dispose d'une maîtrise partielle, que ce soit dans son utilisation, dans ses développements ou dans la gestion de ses évaluations ;
- contraintes techniques (points de blocages) dûment justifiées et documentées lors de l'exécution du marché

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

L'acheteur se réserve le droit de vérifier, au moyen d'audits internes ou externes, le respect des exigences légales d'accessibilité pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Dans le cas où le niveau minimal requis ne serait pas atteint du fait d'une défaillance du titulaire, celui-ci devra procéder à toutes les actions correctives nécessaires dans les conditions prévues à l'article X.

Ces actions correctives seront à la charge du titulaire. Les frais d'audit sont à la charge de l'acheteur. Toutefois, en cas de non-conformité constatée, ces frais pourront être imputés au titulaire ainsi que ceux liés à l'audit attestant de la mise en conformité effective.

Le contrôle des clauses et la réception des prestations

Dans le cadre de la réception des prestations, l'acheteur vérifie leur conformité aux exigences contractuelles. Il peut admettre les prestations, le cas échéant avec réserves ou sous réserve, les refuser, voire appliquer une réfaction.

L'effectivité de l'accessibilité numérique repose sur la mise en place d'un contrôle adapté, tant au moment de la réception des prestations que tout au long de l'exécution du marché.

Il est recommandé aux acheteurs de sécuriser trois dimensions :

- le contrôle de la conformité au RGAA par la réalisation d'un audit d'accessibilité ;

¹⁰ Voir en ce sens le [guide sur la mise en place d'un plan de progrès dans un marché public](#) élaboré par la direction des achats de l'Etat des ministères économiques et financiers.

- l'obligation d'affichage du niveau de conformité ;
- l'intégration explicite de l'accessibilité parmi les motifs de rejet des prestations.

1. Le contrôle par audit d'accessibilité

Le titulaire doit fournir un rapport d'audit pour chaque livraison dès lors qu'un impact fonctionnel majeur est constaté. Ce rapport, dont les outils¹¹ sont précisés dans le CCAP, sera établi par une personne experte en accessibilité numérique.

BONNE PRATIQUE

Pour les livraisons intermédiaires le titulaire peut s'appuyer sur des outils de test automatisés (open source) et les dispositifs de diagnostic recommandés par la direction interministérielle du numérique (DINUM), comme le [diagnostic flash](#). Si ces tests sont réalisés par le prestataire, il s'engage à fournir le rapport d'évaluation partiel.

Si l'acheteur possède son propre outillage de tests automatiques, il aura toute latitude pour effectuer de tels contrôles.

Pour les acheteurs ayant une bonne connaissance de la méthode technique du RGAA, la DINUM a créé [l'outil ARA](#) qui permet de faire un audit partiel ou complet et de générer un rapport d'audit et une déclaration d'accessibilité.

Les tests automatisés ne peuvent toutefois pas se substituer à une analyse complète. Afin de prévoir des audits d'accessibilité dans son marché, l'acheteur peut mobiliser la clause suivante :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

L'acheteur se réserve le droit de vérifier, au moyen d'audits internes ou externes, le respect des exigences légales d'accessibilité pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Dans le cas où le niveau minimal requis ne serait pas atteint du fait d'une défaillance du titulaire, celui-ci devra procéder à toutes les actions correctives nécessaires dans les conditions prévues à l'article X.

Ces actions correctives seront à la charge du titulaire. Les frais d'audit sont à la charge de l'acheteur. Toutefois, en cas de non-conformité constatée, ces frais pourront être imputés au titulaire ainsi que ceux liés à l'audit attestant de la mise en conformité effective.

Dans le cadre d'un audit, le non-respect d'un critère du RGAA qui impacte un utilisateur porteur de handicap est considéré comme :

- **bloquant** : ces erreurs rendent impossible l'accès à tout ou partie du service pour certains utilisateurs ;
- **majeur** : ces erreurs dégradent significativement l'expérience utilisateur ou rendent difficile l'accès à certaines fonctionnalités ;
- **mineur** : ces erreurs ont un impact limité sur l'accessibilité et n'empêchent pas l'accès au contenu principal.

¹¹ Ces outils peuvent inclure par exemple des solutions de vérification automatisée ainsi que les outils mis à la disposition par la DINUM pour accompagner les organisations dans l'amélioration de l'accessibilité de leurs sites et applications web.

BONNE PRATIQUE

Le titulaire devra prendre en compte les objectifs, attentes et demandes d'évolutions définis par le bénéficiaire à la suite de ces audits ou à tout moment de l'exécution du marché.

Le prestataire ou les ressources internes expertes en accessibilité seront, en plus de l'équipe projet, des interlocuteurs privilégiés pour tout sujet relatif à l'accessibilité numérique. Le titulaire devra s'engager à leur donner accès aux environnements ou tout autre élément nécessaire pour effectuer des audits de conformité.

Enfin, il est recommandé à l'acheteur de prévoir la constitution d'un panel d'utilisateurs, y-compris en situation de handicap, permettant de réaliser des tests d'usage, notamment de navigation au clavier, de vérifications de contrastes et de compatibilité avec les principaux lecteurs d'écran, etc.

2. L'obligation d'affichage

Le RGAA impose la publication d'une déclaration d'accessibilité et l'affichage du niveau de conformité du service numérique.

Afin de s'y conformer, l'acheteur peut avoir recours à la clause suivante :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Conformément aux dispositions du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur, le titulaire s'engage à mentionner sur la page d'accueil du service en ligne le niveau de conformité à l'accessibilité en utilisant l'une des mentions suivantes :

- « Accessibilité : totalement conforme » ;
- « Accessibilité : partiellement conforme » ;
- « Accessibilité : non conforme ».

Il est également attendu que le service en ligne dispose d'une page « Accessibilité » directement accessible depuis la page d'accueil et depuis l'ensemble des pages du service. La page « Accessibilité » doit notamment contenir ou conduire via un lien à la déclaration d'accessibilité qui restitue la démarche d'audit et les résultats obtenus.

La déclaration d'accessibilité permet notamment :

- de fournir à l'utilisateur le moyen de contacter les responsables du service et les voies de recours le cas échéant ;
- de fournir l'état de conformité du service, la liste des contenus qui ne sont pas accessibles, les raisons de cette inaccessibilité, et, le cas échéant, les alternatives accessibles prévues.

Lorsque la déclaration d'accessibilité est publiée ou référencée via un téléservice national ou institutionnel de dépôt, le titulaire doit assurer l'intégration technique permettant son affichage et sa consultation au sein du service numérique.

Il est également recommandé de prévoir que la mise à jour de la mention de conformité et du contenu de la page « Accessibilité » puisse être réalisée à tout

moment pendant l'exécution du marché, de manière autonome par l'administration ou à sa demande, et sans coût supplémentaire.

3. Le refus de livraison

La non-conformité aux exigences d'accessibilité numérique peut impliquer le rejet des prestations précisées dans les clauses du contrat.

Afin de prévoir cette possibilité, l'acheteur peut avoir recours à la clause suivante :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Outre les cas de non-conformité technique ou fonctionnelle, l'acheteur se réserve le droit de refuser la livraison notamment dans les situations suivantes :

- composants livrés défectueux (composants erronés, manquants ou excédentaires, anomalies bloquantes, messages d'erreur lors de l'installation ou de l'exploitation) ;
- absence d'un livrable documentaire prévu au cahier des clauses techniques particulières, notamment les spécifications fonctionnelles ou techniques, le rapport de pré-audit d'accessibilité, ou tout document exigé au titre du marché ;
- absence de remise d'un rapport d'audit requis pour la livraison considérée.

Le refus de livraison suspend la décision de réception jusqu'à la levée des non-conformités constatées. Les corrections nécessaires sont réalisées par le titulaire à ses frais et dans les délais fixés par l'acheteur.

Les sanctions

En cas de manquement du titulaire dans l'exécution du contrat, l'acheteur peut appliquer les pénalités prévues au contrat.

La clause suivante peut être mobilisée dans ce cadre :

CLAUSE FORMULANT L'EXIGENCE

Sans préjudice des stipulations relatives à la réception, des pénalités seront appliquées dans les cas suivants :

- non-atteinte du niveau de conformité exigé au regard du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) tel que prévu par le marché ;
- non-respect des échéances prévues dans un plan de progrès validé ;
- maintien, après délai correctif fixé par l'acheteur, d'une non-conformité qualifiée de bloquante au sens du RGAA.

Les pénalités sont appliquées dans les conditions prévues au CCAP et sont indépendantes de l'obligation pour le titulaire de procéder aux corrections nécessaires. En cas de manquement lié au non-respect des engagements pris dans le cadre du marché, le montant de la pénalité sera égal à 10 % du montant maximum total HT ou du bon de commande ou du montant minimum HT du présent marché.

Attention : l'acheteur est responsable de l'accessibilité des contenus éditoriaux qu'il produit. Il doit donc veiller à ne pas fournir de contenus éditoriaux non accessibles (images sans alternatives, PDF non balisés, vidéos sans sous-titres, etc.).

4. Intégration de l'accessibilité dans la procédure de passation du marché

Afin de valoriser les offres les plus avancées sur l'accessibilité numérique, l'acheteur peut avoir recours à un critère d'attribution. Ce dernier doit être en lien avec l'objet du marché et suffisamment pondéré pour avoir un réel impact sur la notation des offres.

Le mémoire technique

Le cadre de mémoire technique vient préciser la méthodologie, les moyens et l'organisation des soumissionnaires afin de répondre aux exigences du marché.

1. *Les marchés de progiciels sur étagère, y-compris en mode SaaS*

Pour ces marchés, la disposition suivante peut-être mobilisée par l'acheteur :

DISPOSITION FORMULANT L'EXIGENCE

L'offre est constituée d'un mémoire technique relatif à l'accessibilité. Ce mémoire est notamment composé de la déclaration d'accessibilité de la solution, le rapport d'audit RGAA le plus récent ou, à défaut, une auto-évaluation détaillée, le cas échéant, un plan d'action précisant les non-conformités identifiées et les délais de correction.

2. *Les marchés de développement spécifique et les marchés de prestations intellectuelles numériques*

Pour ces marchés, la disposition suivante peut-être mobilisée par l'acheteur :

DISPOSITION FORMULANT L'EXIGENCE

L'offre est constituée d'un mémoire technique accessibilité. Ce mémoire est notamment composé de :

- la méthodologie d'intégration de l'accessibilité dès les phases de conception (UX/UI, spécifications, développement) ;
- les compétences et références en matière d'accessibilité numérique (profils dans l'équipe formés à l'accessibilité, formations, certifications le cas échéant) ;
- les outils de tests utilisés (tests automatisés et manuels) ;
- les modalités d'audit interne ou externe prévues avant la recette ;
- les tests usagers en situation de handicap ;
- l'organisation prévue pour la correction des non-conformités.

Le cas échéant, sont joints les déclarations d'accessibilité ou rapports d'audit disponibles pour des solutions existantes.

La qualité et la robustesse des critères d'attribution est importante afin de s'assurer qu'ils aient un réel impact.

BONNE PRATIQUE

Lors du choix des critères d'attribution, l'acheteur veille à ce qu'ils :

- couvrent les modalités concrètes de vérification (audit, recette, livrables de conformité) ;
- soient cohérents avec les obligations prévues au CCTP et au CCAP ;
- Bénéficient d'une pondération renforcée lorsque le service est destiné au public.

L'accessibilité numérique ne s'adresse pas qu'aux utilisateurs finaux du service ; elle concerne également les agents qui l'utilisent (traitement de dossiers ou de demandes, rédaction de contenu, etc.). Dans le cadre des marchés publics portant sur des services numériques, il est nécessaire de prévoir la formation des agents aux bonnes pratiques d'accessibilité numérique.

Cette exigence permet de garantir que les contenus produits, mis à jour ou publiés dans le cadre de l'exécution du marché respectent les exigences légales. A défaut, des contenus non-accessibles peuvent être générés, compromettant ainsi la conformité globale du service et l'atteinte des objectifs du marché en matière d'accessibilité.

3. Points de vigilance

Si les soumissionnaires identifient une complexité particulière à rendre accessible certaines technologies dont l'usage serait nécessaire pour satisfaire des besoins exprimés dans le marché et indispensables au projet, alors il leur appartient de décrire précisément :

- les points de complexité ou de blocage identifiés ainsi que leurs impacts sur la conformité ;
- les mesures correctives ou alternatives envisageables permettant d'assurer l'accès aux informations et fonctionnalités dans des conditions équivalentes.

Les soumissionnaires peuvent apporter toute précision, document ou exemple de livrable utile à l'appréciation de ces éléments.

BONNE PRATIQUE

Il est donc recommandé à l'acheteur, pour les technologies ou fonctionnalités présentant une complexité particulière pour être rendues accessibles, de demander aux soumissionnaires d'expliquer :

- En quoi cette technologie ou fonctionnalité est difficile à rendre accessible ;
- L'impact que cela pourrait avoir sur la conformité aux exigences du marché ;
- Les mesures correctives ou alternatives envisagées.

Il est également recommandé à l'acheteur de rester vigilant face aux solutions ou extensions (plug-ins) qui prétendent rendre un service numérique accessible automatiquement.

BONNE PRATIQUE

L'acheteur doit s'assurer que les mesures proposées :

- répondent réellement aux exigences légales et aux critères du RGAA ;
- sont évaluables et vérifiables lors de la recette ;
- ne se limitent pas à des correctifs cosmétiques (ex. contraste, taille de police) sans garantir l'accès à toutes les fonctionnalités et contenus.

L'acheteur peut demander aux soumissionnaires de décrire précisément les méthodes utilisées, les limitations éventuelles et les preuves de conformité obtenues sur des projets antérieurs.

Les critères d'attribution

1. Les marchés de logiciels sur étagère, y compris en mode SaaS

Pour ces marchés, l'analyse de l'offre de chaque soumissionnaire doit porter sur le niveau réel de conformité de la solution existante.

À cette fin, le critère suivant peut être mobilisé :

Critère d'attribution

Critère n°X – Prise en compte de l'accessibilité numérique

Ce critère sera apprécié au regard des éléments fournis par le soumissionnaire démontrant le niveau de conformité de la solution proposée aux exigences du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) en vigueur.

En cas de non-conformité partielle, la qualité et le calendrier du plan de mise en accessibilité seront pris en compte dans la notation.

Pondération du critère d'accessibilité numérique : 10-15 % recommandé

Si le projet est fortement exposé (site internet, portail usagers) : 15-20 % recommandé.

2. Les marchés de développement spécifique

Pour ces marchés, l'analyse de l'offre du soumissionnaire doit porter sur sa capacité à produire une solution conforme au RGAA. Cette analyse dépend du besoin de l'acheteur : soit la création d'une solution, soit son adaptation.

À cette fin, le critère suivant peut être mobilisé :

Critère d'attribution
<p>Critère n°X – Prise en compte de l'accessibilité numérique</p> <p>Ce critère sera apprécié au regard des éléments fournis par le soumissionnaire démontrant sa méthodologie et sa capacité à garantir la conformité du développement aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) en vigueur.</p> <p>La capacité à garantir un niveau de conformité effectif au RGAA à la mise en production sera particulièrement valorisée.</p> <p><u>Pondération du critère d'accessibilité numérique</u> : 10-15 % recommandé. <u>Si le projet est fortement exposé (site internet, portail usagers)</u> : 15-20 % recommandé.</p>

3. Les marchés de prestations intellectuelles numériques

Pour ces marchés, l'analyse de l'offre du soumissionnaire porte sur la capacité de l'opérateur économique à intégrer l'accessibilité dans ses livrables (contenus numériques).

À cette fin, le critère suivant peut être mobilisé :

Critère d'attribution
<p>Critère n°X – Prise en compte de l'accessibilité numérique</p> <p>Ce critère est apprécié au regard :</p> <ul style="list-style-type: none">• de l'intégration des exigences d'accessibilité dans la méthodologie proposée pour la réalisation des prestations ;• de la capacité à identifier les risques de non-conformité aux exigences d'accessibilité et à proposer des mesures correctrices ;• de la qualité des livrables prévus en matière d'accessibilité ;• de la capacité du soumissionnaire à concevoir et produire, le cas échéant, des contenus numériques accessibles ;• des références et compétences spécifiques du soumissionnaire. <p><u>Pondération du critère d'accessibilité numérique</u> : 10-15 % recommandé. <u>Si le projet est fortement exposé (site internet, portail usagers)</u> : 15-20 % recommandé.</p>

Remerciements

La direction des Affaires juridiques (DAJ) des ministères économiques et financiers et la direction interministérielle du Numérique (DINUM) tiennent particulièrement à remercier l'ensemble des entités ayant contribué à l'élaboration du présent guide (par ordre alphabétique) :

Adullact - Association des développeurs et utilisateurs de logiciels libres pour les administrations et les collectivités territoriales

AFNUM - Alliance française des industries du numérique

AMF – Association des Maires de France

APHPP – Association nationale pour la prise en compte du handicap dans les politiques publiques et privées

Association A11Y

CNCPH – Conseil national consultatif des personnes handicapées

Déclic association (fédération des OPSN)

DIA – Direction interministérielle à l'Accessibilité

DITP – Direction interministérielle de la Transformation publique

Fédération des aveugles et amblyopes de France

Forum Médias-Mobiles

Communauté d'agglomération du Pays Basque

Métropole de Lyon

Ville de Paris

Ministère de l'Action et des Comptes publics - direction des Achats de l'Etat

Ministère de l'Intérieur - direction générale des Collectivités locales

Ministère de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées - direction du Numérique

UGAP – Union des groupements d'achats publics

Annexes

Annexe 1 – Liste des abréviations

AE – Acte d’engagement

AMOA – Assistance à Maitrise d’ouvrage

Arcom - Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique

CCAP – Cahier des clauses administratives particulières

CCAG – Cahier des clauses administratives générales

CCTP – Cahier des clauses techniques particulières

CIH – Comité interministériel du handicap

DCE – Dossier de consultation des entreprises

DGCCRF - Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (ministères économiques et financiers)

DINUM – Direction interministérielle du numérique

RGAA – Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité

PI – Prestations intellectuelles

TIC – Technologies de l’information et de la communication

SaaS – Software as a Service (Solution logicielle en tant que service)

UX – User Experience (Expérience utilisateur)

UI – User Interface (Interface Utilisateur)

WCAG - Web Content Accessibility Guidelines (Règles pour l’accessibilité des contenus Web)

Annexe 2 – Questions à poser en sourçage

Extrait du [Guide de sourçage opérationnel](#) de la direction des achats de l'Etat.

	Entreprise 1	Entreprise 2	Synthèse
Inclusion numérique			
Les salariés affectés à la réalisation des prestations objet du projet d'achat sont-ils formés à l'accessibilité numérique et la conformité au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) ? Si oui, merci de détailler (type et sujet des formations, durée, nombre et profil des salariés formés et fréquence de formation, caractère certifiant des formations.).			
Comment le RGAA est-il mis en œuvre dans le développement et la maintenance du logiciel ?			
Avez-vous conçu vos logiciels afin qu'ils soient accessibles aux personnes en situation de handicap (moteur, sensoriel, cognitif, ...) ? Si oui, quels types de handicaps êtes-vous en capacité d'adresser ? Si non, est-il prévu des évolutions ? A quelle(s) échéances et pour quelle(s) fonctionnalité(s) ?			
Avez-vous des actions pour réduire l'illectronisme (difficulté, voire incapacité, que rencontre une personne à utiliser les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissance à propos de leur fonctionnement) ?			
Plan de progrès			
Qu'avez-vous mis en place pour garantir l'accessibilité aux services numériques ?			

Annexe 3 - Modèles de clauses types

Les marchés de logiciels sur étagère, y-compris en mode Saas

Article X.1 – Les obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à concevoir et livrer des ressources numériques totalement conformes aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de l'exécution des prestations, ou à défaut aux exigences de la norme EN 301-549 dans sa version en vigueur.

Le titulaire fournit pour le service numérique objet du présent marché :

- le rapport d'audit d'accessibilité au RGAA complet ou une synthèse du rapport identifiant toutes les non-conformités ;
- un plan de remédiation, assorti d'un calendrier prévisionnel, pour toute non-conformité identifiée ;
- le titulaire doit intégrer une page "Accessibilité" dans la solution, présentant le niveau d'accessibilité du logiciel. Cette page doit pouvoir être adaptée par l'acheteur afin qu'il puisse y afficher sa propre déclaration d'accessibilité ou un lien vers celle-ci ;
- la mention sur la page d'accueil du niveau de conformité au RGAA : totalement conforme/partiellement conforme/non conforme.

Ces exigences s'appliquent aux services numériques au sens du RGAA. Pour les autres types de livrables (vidéos, documents numériques, etc.), le titulaire s'assure que chaque élément livré est conforme aux règles d'accessibilité.

Article X.2 – Modalités de contrôle du respect de ces obligations

L'acheteur se réserve le droit de vérifier, au moyen d'audits internes ou externes, le respect des exigences légales d'accessibilité pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Dans le cas où le niveau minimal requis ne serait pas atteint du fait d'une défaillance du titulaire, celui-ci devra procéder à toutes les actions correctives nécessaires dans les conditions prévues à l'article X.

Ces actions correctives seront à la charge du titulaire.

Article X.3 – Pénalités

Sans préjudice des dispositions relatives à la réception, des pénalités seront appliquées dans les cas suivants :

- non-atteinte du niveau de conformité exigé au regard du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) tel que prévu par le marché ;
- non-respect des échéances prévues dans un plan de progrès validé ;
- maintien, après délai correctif fixé par l'acheteur, d'une non-conformité qualifiée de bloquante au sens du RGAA.

Les pénalités sont appliquées dans les conditions prévues au CCAP et sont indépendantes de l'obligation pour le titulaire de procéder aux corrections nécessaires.

En cas de manquement lié au non-respect des engagements pris dans le cadre du marché, le montant de la pénalité sera égal à **X% du montant maximum total HT ou du bon de commande ou du montant minimum HT du présent marché.**

Les marchés de développement spécifique

Article X.1 – Les obligations du titulaire

Les prestations livrées dans le cadre du présent marché (sites web, applications mobiles, progiciels, documents numériques) doivent être conformes aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de la réalisation des prestations, ou à défaut aux exigences de la norme EN 301-549 dans sa version en vigueur.

À ce titre, le titulaire s'engage à ce que les services et ressources numériques développés atteignent un taux de conformité de 100 % en proposant une trajectoire d'amélioration continue adaptée au cycle de vie du produit.

Le titulaire s'engage à :

- mettre en place une page dédiée (« Accessibilité ») disponible directement depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page du site qui contient les éléments suivants :
 - Aide décrivant les dispositions relatives à l'accessibilité du site pour son utilisation par les personnes en situation de handicap,
 - Déclaration d'accessibilité, ou lien vers la déclaration fourni lors du dépôt via le téléservice,
 - Il est recommandé d'utiliser une adresse internet (ou URL) standardisée telle que www.nomdusite.extension/accessibilite ;
- mentionner sur la page d'accueil le niveau de conformité: totalement conforme/partiellement conforme/non conforme.

Article X.2 – Modalités de contrôle

L'acheteur se réserve le droit de procéder à tout audit de conformité à l'accessibilité numérique des livrables développés, à tout moment du projet, afin de vérifier le respect des exigences contractuelles. Les frais d'audit sont à la charge de l'acheteur. Toutefois, en cas de non-conformité constatée, ces frais pourront être imputés au titulaire, ainsi que ceux liés à l'audit attestant de la mise en conformité effective.

Article X.3 - Pénalités

Sans préjudice des dispositions relatives à la réception, des pénalités seront appliquées dans les cas suivants :

- non-atteinte du niveau de conformité exigé au regard du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) tel que prévu par le marché ;
- non-respect des échéances prévues dans un plan de progrès validé ;
- maintien, après délai correctif fixé par l'acheteur, d'une non-conformité qualifiée de bloquante au sens du RGAA.

Les pénalités sont appliquées dans les conditions prévues au CCAP et sont indépendantes de l'obligation pour le titulaire de procéder aux corrections nécessaires.

En cas de manquement lié au non-respect des engagements pris dans le cadre du marché, le montant de la pénalité sera égale à X % du montant maximum total HT ou du bon de commande ou du montant minimum HT du présent marché.

Les marchés de prestations intellectuelles numériques

Article X.1 – Les obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à concevoir et délivrer des livrables numériques totalement conforme aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans sa version en vigueur au moment de la réalisation des prestations, ou à défaut aux exigences de la norme EN 301-549 dans sa version en vigueur.

Article X.2 – Modalités de contrôle

L'acheteur se réserve la possibilité de procéder, ou de faire procéder, à tout contrôle ou audit d'accessibilité sur les livrables numériques remis par le titulaire. Les frais d'audit sont à la charge de l'acheteur. Toutefois, en cas de non-conformité constatée, ces frais pourront être imputés au titulaire, ainsi que ceux liés à l'audit attestant de la mise en conformité effective.

Article X.3 – Pénalités

Sans préjudice des dispositions relatives à la réception, des pénalités seront appliquées dans les cas suivants :

- non-atteinte du niveau de conformité exigé au regard du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) tel que prévu par le marché ;
- non-respect des échéances prévues dans un plan de progrès validé ;
- maintien, après délai correctif fixé par l'acheteur, d'une non-conformité qualifiée de bloquante au sens du RGAA.

Les pénalités sont appliquées dans les conditions prévues au CCAP et sont indépendantes de l'obligation pour le titulaire de procéder aux corrections nécessaires.

En cas de manquement lié au non-respect des engagements pris dans le cadre du marché, le montant de la pénalité sera égale à X % du montant maximum total HT ou du bon de commande ou du montant minimum HT du présent marché.

Annexe 4 - Contrôle réalisé par l’Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique a posteriori

Au-delà des risques juridiques susceptibles d’être encourus lors de la passation ou de l’exécution du marché, l’acheteur est également susceptible de faire l’objet d’un contrôle par l’Arcom concernant le respect des obligations d’accessibilité numérique prévues par la [loi n°2005-102 du 11 février 2005](#).

L’[ordonnance n°2023-859 du 6 septembre 2023](#) prévoit que l’Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) est chargée de contrôler le respect de ces obligations pour les services de communication au public en ligne relevant de son champ de compétence.


À ce titre, l’Arcom¹² vérifie notamment :

- le respect des exigences en matière d’accessibilité : ce point est contrôlé, pour les sites Internet, au regard des critères du RGAA. À noter que cette obligation n’est pas contrôlée par l’Arcom pour les entreprises privées, mais par la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) ;
- la mention de la conformité : chaque service en ligne doit afficher clairement sur sa page d’accueil sa conformité aux règles d’accessibilité ;
- la présence et conformité de la déclaration d’accessibilité, du schéma pluriannuel de mise en accessibilité de l’organisme et du plan d’action de l’année en cours ;
- la mise à disposition d’un mécanisme de signalement concernant des manquements aux règles d’accessibilité.

Dans le cadre de ses contrôles, l’Arcom peut également prendre en compte les mesures mises en œuvre par l’acheteur pour assurer le respect des obligations d’accessibilité, notamment au regard du contenu des pièces contractuelles (clauses des CCAP et CCTP, exigences de conformité, modalités de vérification et de sanction). La présence de telles stipulations contribue à démontrer la diligence de l’acheteur pour l’Arcom.

En cas de manquement et en l’absence de régularisation dans le délai fixé, il peut être infligé une sanction financière d’un montant de 25 000 € et/ou 50 000 € par service numérique concerné. Ces amendes sont cumulables pour chaque service numérique défaillant au sein d’une même entité, et peuvent être renouvelées tous les six mois en cas de manquement persistant.

¹² [Accessibilité des sites et des services numériques | Arcom](#).



Ce guide est édité par
la direction des Affaires
juridiques-Bercy et la
direction interministérielle
du Numérique

 www.economie.gouv.fr/daj
 www.numerique.gouv.fr