



**Access42**

# RAPPORT D'AUDIT D'ACCESSIBILITE CCSS

08/08/2025

# Table des matières

<b>RAPPORT D'AUDIT D'ACCESSIBILITE</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Échantillon</b> .....	<b>3</b>
<b>Environnement de test (base de référence)</b> .....	<b>4</b>
Environnement de test – ordinateur .....	4
Environnement de test – mobile .....	4
<b>Accessibilité des pages auditées</b> .....	<b>4</b>
Moyenne par pages .....	5
Impacts utilisateurs .....	5
Exemptions .....	5
Contenus dérogés .....	6
Note sur le relevé des non-conformités .....	6
<b>Avis</b> .....	<b>6</b>
<b>Annexe technique</b> .....	<b>6</b>
Éléments obligatoires .....	6
Structuration de l'information .....	7
Présentation de l'information .....	9
Formulaires .....	10
Consultation .....	11

# Rapport d'audit d'accessibilité

## Introduction

Ce rapport accompagne le relevé d'audit effectué sur le site « CCSS ».

La méthodologie d'audit employée repose sur le référentiel RAWeb 1, consultable à l'adresse suivante : <https://accessibilite.public.lu/fr/raweb1/index.html>

L'audit a été réalisé au moyen de l'utilisation de navigateurs web et d'outils spécialisés. Des tests de restitution ont également été effectués conformément à la base de référence définie par le RAWeb 1.

## Échantillon

L'audit a porté sur un échantillon de 14 pages :

### Échantillon de l'audit

Échantillon		
Page	Titre	Url
P01	Accueil	<a href="https://ccss.public.lu/fr.html">https://ccss.public.lu/fr.html</a>
P02	Contact	<a href="https://ccss.public.lu/fr/support/contact.html">https://ccss.public.lu/fr/support/contact.html</a>
P03	Mentions légales	<a href="https://ccss.public.lu/fr/support/aspects-legaux.html">https://ccss.public.lu/fr/support/aspects-legaux.html</a>
P04	Accessibilité	<a href="https://ccss.public.lu/fr/support/accessibilite.html">https://ccss.public.lu/fr/support/accessibilite.html</a>
P05	Plan du site	<a href="https://ccss.public.lu/fr/support/plan.html">https://ccss.public.lu/fr/support/plan.html</a>
P06	Recherche	<a href="https://ccss.public.lu/fr/support/recherche.html?q=">https://ccss.public.lu/fr/support/recherche.html?q=</a>
P07	Nouvelle présentation des extraits de compte à partir de juillet 2025	<a href="https://ccss.public.lu/fr/actualites/2025/07/extrait-de-compte-ass-vol.html">https://ccss.public.lu/fr/actualites/2025/07/extrait-de-compte-ass-vol.html</a>
P08	Ménages privés	<a href="https://ccss.public.lu/fr/employeurs/menages-prives.html">https://ccss.public.lu/fr/employeurs/menages-prives.html</a>
P09	Travailler à l'étranger	<a href="https://ccss.public.lu/fr/independants/travailler-etranger.html">https://ccss.public.lu/fr/independants/travailler-etranger.html</a>
P10	Commande d'un certificat renseignant sur le nombre de salariés occupés	<a href="https://ccss.public.lu/fr/commandes-certificats/agriculteurs/commande-certificat-nombre-salaries-occupes.html">https://ccss.public.lu/fr/commandes-certificats/agriculteurs/commande-certificat-nombre-salaries-occupes.html</a>
P11	Formulaire	<a href="https://ccss.public.lu/fr/formulaires.html">https://ccss.public.lu/fr/formulaires.html</a>
P12	MALRET	<a href="https://ccss.public.lu/fr/seculine/paiement-salaires-maladie/malret.html">https://ccss.public.lu/fr/seculine/paiement-salaires-maladie/malret.html</a>
P13	Commande d'une carte de sécurité sociale	<a href="https://ccss.public.lu/fr/commandes-certificats/particuliers/commande-carte.html">https://ccss.public.lu/fr/commandes-certificats/particuliers/commande-carte.html</a>

P14	Demander le prélèvement automatique des cotisations sociales	<a href="https://ccss.public.lu/fr/agriculteurs/cotisations-sociales/prelevement-automatique-cotisations-sociales.html">https://ccss.public.lu/fr/agriculteurs/cotisations-sociales/prelevement-automatique-cotisations-sociales.html</a>
-----	--	---

## Environnement de test (base de référence)

Quelques critères RAWeb, notamment ceux de la thématique JavaScript, incluent des tests de restitution à effectuer sur des technologies d'assistance associées à des navigateurs et des systèmes d'exploitation. Pour qu'un dispositif HTML / WAI-ARIA ou son alternative soit considéré comme compatible avec l'accessibilité, il faut qu'il soit pleinement fonctionnel, en termes de restitution et de fonctionnalités sur certaines combinaisons. Vous trouverez une explication détaillée de cet [environnement de tests dans le document du RAWeb 1](#).

Nous détaillons ci-dessous la base de référence utilisée pour réaliser les tests de restitution des composants du site.

### Environnement de test – ordinateur

*Environnement de test (environnement de bureau)*

Technologie d'assistance	Navigateur
NVDA (dernière version)	Firefox ou Chrome ou Edge
JAWS 2025	Firefox ou Chrome ou Edge
VoiceOver (macOS Sonoma version 14.4)	Safari 17.4

### Environnement de test — mobile

*Environnement de test (environnement mobile)*

Système d'exploitation	Technologie d'assistance	Navigateur
Android natif	TalkBack (dernière version)	Chrome
iPhone	VoiceOver (dernière version)	Safari

## Accessibilité des pages auditées

Le site présente un niveau général d'accessibilité moyen.

Le niveau de conformité relevé atteint 88,71% de conformité au RAWeb sur l'ensemble des pages auditées.

**Le site est partiellement conforme.**

### Note sur le calcul de conformité

La conformité globale (Tableau « Conformité RAWeb 1 ») est calculée de la manière suivante :  $C / (C+NC)$ . C'est le nombre de critères conformes et NC le nombre de critères non conformes.

C'est ce nombre qui constitue la référence légale. Il représente le taux de conformité de l'échantillon.

Il est normal que le taux de conformité global diffère sensiblement du taux de conformité par page. En effet, un critère NC (non conforme) sur une page rend le critère non conforme sur l'ensemble de l'échantillon.

Pour qu'un site soit conforme (100 % des critères applicables sont conformes), il est nécessaire que le taux de conformité par page équivaille à 100 %.

## Moyenne par pages

Résultats par page		% C
P01	Accueil	70,21%
P02	Contact	79,55%
P03	Mentions légales	86,11%
P04	Accessibilité	88,89%
P05	Plan du site	88,89%
P06	Recherche	80,95%
P07	Nouvelle présentation des extraits de compte à partir de juillet 2025	86,84%
P08	Ménages privés	76,47%
P09	Travailler à l'étranger	73,81%
P10	Commande d'un certificat renseignant sur le nombre de salariés occupés	76,74%
P11	Formulaire	80,00%
P12	MALRET	76,74%
P13	Commande d'une carte de sécurité sociale	79,07%
P14	Demander le prélèvement automatique des cotisations sociales	75,00%

## Impacts utilisateurs

Les principales personnes impactées sont les personnes aveugles et celles qui naviguent au clavier. Les problèmes liés aux scripts, à l'API ARIA et aux formulaires rendent parfois difficile l'utilisation du site par ces utilisateurs.

## Exemptions

Sont listés ci-dessous les [contenus exemptés](#) de l'obligation d'accessibilité. Ils n'entrent pas dans le calcul de la conformité et ne sont pas audités.

- Module de gestion de cookies (orejime)

## Contenus dérogés

Lorsque l'organisme ne peut pas rendre un contenu ou une fonctionnalité accessible, le RAWeb prévoit sous certaines conditions la possibilité d'invoquer une [dérogation pour charge disproportionnée](#). Cette dernière doit être dûment justifiée et compensée dans la mesure du possible avec la production d'une alternative accessible aux personnes handicapées.

Les contenus suivants n'entrent pas dans le calcul de la conformité ni dans le périmètre des éléments à rendre accessibles, ils sont dérogés :

- aucun

## Droit à la compensation

Les dérogations émises notamment pour charge disproportionnée demandent en contrepartie la mise en place d'un moyen de compensation pour les utilisateurs. Pour les documents bureautiques par exemple, vous devez fournir un moyen à l'utilisateur de demander une version accessible d'un document s'il en a besoin. Cela peut être un mail ou un formulaire de contact.

## Note sur le relevé des non-conformités

Ne sont cités dans ce rapport que quelques exemples issus du relevé des non-conformités.

De plus, toutes les occurrences d'une non-conformité ne sont pas listées dans le relevé. Par exemple : [donner un exemple issu du relevé], le relevé mentionne quelques occurrences, mais ne les cite pas tous.

## Avis

Les non-conformités les plus bloquantes pour les utilisateurs concernent :

- La structuration des titres ;
- Des documents PDF non accessibles et ne possèdent pas d'alternatives accessibles.

Ce sont donc ces points qui devront nécessiter une attention toute particulière et qui demanderont le plus d'efforts.

## Annexe technique

### Éléments obligatoires

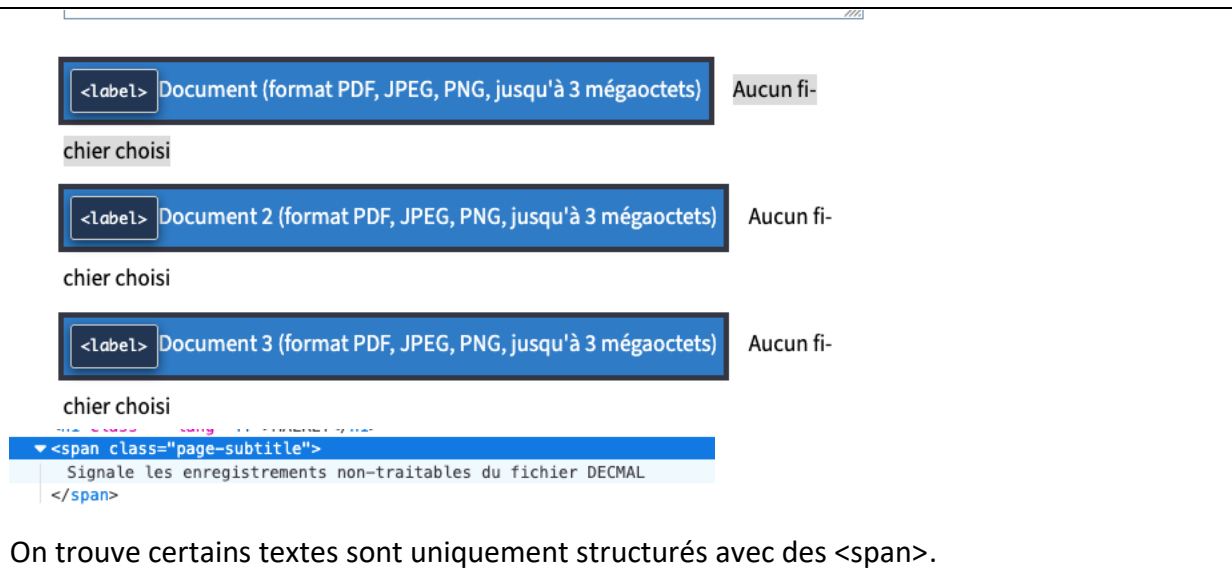
#### Recommandation

Vérifier que chaque page web a un code 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 à des fins de présentation](#), que les changements de langues et de direction de sens de lecture sont indiqués.

## Balises utilisées à des fins de présentation

Les éléments de structure HTML ont chacun une sémantique particulière (paragraphe, titre, image, lien, etc.). **Si les éléments sont mal employés** (détournés de leur utilité première), cela peut poser des **problèmes aux utilisateurs qui naviguent à l'aide d'une technologie d'assistance (lecteur d'écran, plug-in...)**. En effet, les technologies d'assistance disposent de raccourcis permettant de naviguer rapidement entre certains types d'éléments (paragraphe, titres, listes, etc.). Si ces éléments sont mal employés, les utilisateurs ne peuvent pas utiliser ces fonctionnalités de repère et de navigation dans le contenu.

### Constats sur le site



The screenshot displays three document links, each enclosed in a blue box and labeled with `<label>`. The links are: "Document (format PDF, JPEG, PNG, jusqu'à 3 mégaoctets)", "Document 2 (format PDF, JPEG, PNG, jusqu'à 3 mégaoctets)", and "Document 3 (format PDF, JPEG, PNG, jusqu'à 3 mégaoctets)". To the right of each link, the text "Aucun fi-" is visible. Below the links, the text "chier choisi" appears. At the bottom, a code snippet is shown: `<span class="page-subtitle">` followed by "Signale les enregistrements non-traitables du fichier DECIMAL" and `</span>`.

On trouve certains textes sont uniquement structurés avec des `<span>`.

## Structuration de l'information

### Recommandation

Utiliser des [titres](#), des [listes](#), des abréviations et des citations pour structurer l'information. S'assurer que la structure du document est cohérente.

### Titres

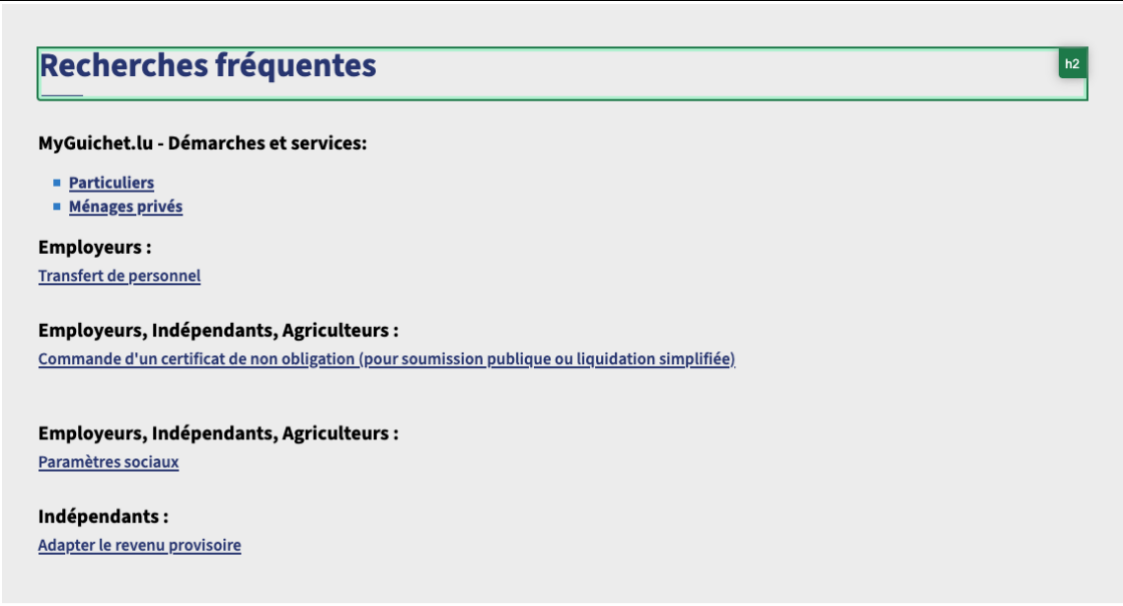
Le titrage des contenus est une étape importante dans la structuration des contenus. Cela répond à deux besoins :

- identifier rapidement un contenu recherché ;
- naviguer rapidement dans le contenu en se déplaçant de titre en titre.

Un titrage correct fournit à l'utilisateur d'un lecteur d'écran un plan du document et lui permet de naviguer de titre en titre pour se déplacer plus rapidement dans le contenu de la page.

Pour valider la structure de votre page, vous pouvez utiliser l'extension [Firefox HeadingsMap](#) ou [Chrome HeadingsMap](#). Lorsque l'extension est active, sélectionnez l'onglet « Headings » et vérifiez la cohérence et l'imbrication des titres.

## Constats sur le site



**Recherches fréquentes** h2

**MyGuichet.lu - Démarches et services:**

- [Particuliers](#)
- [Ménages privés](#)

**Employeurs :**

[Transfert de personnel](#)

**Employeurs, Indépendants, Agriculteurs :**

[Commande d'un certificat de non obligation \(pour soumission publique ou liquidation simplifiée\)](#)

**Employeurs, Indépendants, Agriculteurs :**

[Paramètres sociaux](#)

**Indépendants :**


[Adapter le revenu provisoire](#)

La hiérarchie des titres n'est pas pertinente, les textes (MyGuichet.lu - Démarches et services, Employeurs, Employeurs, Indépendants, Agriculteurs : , ...) doivent être des titres de niveau 3.

## Listes

La structuration en listes permet aux utilisateurs de lecteurs d'écran de **consulter plus rapidement le contenu**, grâce à des raccourcis spécifiques, et d'accéder directement à une liste ou de la passer sans avoir à en parcourir tous les items.

## Constats sur le site



**Espace MyGuichet.lu pour ménages privés**

**MyGuichet.lu**

[Retrouvez-v les démarches et services du CCSS liés à l'emploi de personnel dans votre ménage privé \(procédure simplifiée\)](#)

La succession de liens n'est pas structurée sous forme de liste.

## Présentation de l'information

### Recommandation

Utiliser des [feuilles de styles](#) pour contrôler la [présentation de l'information](#). Vérifier l'effet de l'agrandissement des [tailles des caractères](#) 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. S'assurer que les contenus sont lisibles et utilisables dans une fenêtre de largeur réduite. Veiller à ce que l'application de paramètres typographiques n'entraîne pas la perte de contenu ou de fonctionnalité. S'assurer que les contenus qui apparaissent au survol et à la prise de focus puissent être contrôlés par l'utilisateur.

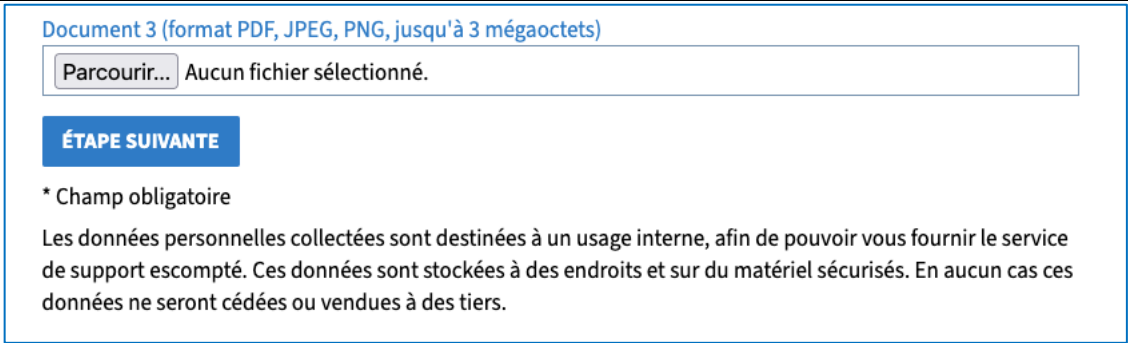
### Contenu compréhensible sans les styles : ordre visible vs ordre réel

Un utilisateur aveugle n'a pas accès à la mise en forme qui parfois est porteuse d'informations importantes, notamment des relations entre les éléments.

**Il est important de ne pas implémenter les textes dans l'ordre visuel, mais bien dans l'ordre logique de dépendance et hiérarchie des éléments.**

Le contenu doit rester compréhensible sans les feuilles de styles (vous pouvez tester vos contenus en désactivant les feuilles de styles).

### Constats sur le site



Document 3 (format PDF, JPEG, PNG, jusqu'à 3 mégaoctets)

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

**ÉTAPE SUIVANTE**

\* Champ obligatoire

Les données personnelles collectées sont destinées à un usage interne, afin de pouvoir vous fournir le service de support escompté. Ces données sont stockées à des endroits et sur du matériel sécurisés. En aucun cas ces données ne seront cédées ou vendues à des tiers.

Le texte situé après le bouton « étape suivante » doit être consulté avant la soumission du formulaire, car une personne aveugle qui navigue au clavier pourrait valider le formulaire sans savoir qu'un texte existe après celui-ci

### Liens dont la nature n'est pas évidente

Un lien dont la nature n'est pas évidente est un **lien qui peut être confondu avec un texte normal** lorsqu'il est signalé uniquement par la couleur par certains utilisateurs ne percevant pas ou mal les couleurs.

Les personnes **déficiences visuelles** peuvent ignorer ces liens puisque ceux-ci ne sont pas visuellement discernables du reste du texte dans lequel ils sont insérés.

## Constats sur le site

### Personnes concernées

Toute personne (physique ou morale) qui est titulaire d'un **compte cotisant** auprès du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS).

Le lien « compte cotisant » n'est pas visuellement identifiable, avec un contraste de 1:1 par rapport au texte environnant (1.51:1 en tenant compte du fond, mais toujours insuffisant). Une correction est nécessaire : idéalement par un soulignement, ou à minima en assurant un contraste d'au moins 3:1. Un indicateur visuel au survol et à la prise de focus est également recommandé.

## Formulaires

### Recommandation :

Associer pour chaque formulaire chacun de ses champs à son étiquette, grouper les champs dans des blocs d'informations de même nature, regrouper les items de même nature dans les listes de choix, 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 personnel.

### Contrôle de saisie et aide à la saisie

Tous les champs obligatoires doivent être identifiés préalablement à toute validation de l'utilisateur.

Pour les champs qui attendent un format de saisie particulier pour être validés, ce format doit être spécifié à l'utilisateur par un passage de texte visible à proximité du champ. De plus, si l'utilisateur commet une erreur sur ce champ, alors le message d'erreur doit présenter un exemple réel de saisie.

Enfin, les messages d'erreur de saisie des champs de formulaire doivent être liés correctement aux champs en erreur.

## Constats sur le site

Adresse e-mail (format : monadresse@monmail.com) \*

*L'e-mail est obligatoire. Veuillez renseigner votre e-mail.*

Le champ Adresse e-mail, en erreur et nécessitant un format particulier, n'est pas accompagné d'un exemple concret de saisie.

## Consultation

### 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 clignotants](#). 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. Proposer des [versions accessibles](#) ou rendre accessibles les documents en téléchargement. S'assurer que la consultation n'est pas dépendante de l'orientation de l'écran. Toujours proposer un [geste simple](#) en alternative d'un [geste complexe](#) permettant de réaliser une action.

### Documents en téléchargement

Assurez-vous que chaque document soit **accessible** (cf. les [Guides de créations de documents bureautiques accessibles](#)), ou qu'il dispose d'une **alternative accessible proposant le même contenu** (par exemple, une version HTML correctement structurée).

#### Constats sur le site

Ouvrir document



Titre **(pas de titre)**


Nom de fichier **ccss-formulaire-indep-detachement-FR.pdf**

Langue **(pas de langue)**

Pages **2**

Balises **(pas de balises)**

Taille **161 KB**

PDF/UA  WCAG  Qualité 

**Ce fichier PDF n'est pas conforme à la norme PDF/UA.**

Point de contrôle	Passé	Averti	Échoué
<input checked="" type="checkbox"/> Syntaxe PDF (ISO 32000-1)	6	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Polices	16	0	2
<input checked="" type="checkbox"/> Contenu	954	0	1813
<input type="checkbox"/> Fichiers incorporés	0	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Langue naturelle	0	0	1001
<input checked="" type="checkbox"/> Éléments de structure	49	0	49
<input type="checkbox"/> Arbre de la structure	0	0	0
<input type="checkbox"/> Cartographie des rôles	0	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Descriptions alternatives	44	0	2
<input checked="" type="checkbox"/> Métadonnées	1	0	2
<input checked="" type="checkbox"/> Paramètres du document	1	0	4

Sur la page « Travailler à l'étranger », dans le document PDF « Demande d'attestation en cas de travail à l'étranger pour indépendants », on constate plusieurs erreurs : absence de titres, de balises, et la langue du document n'est pas déclarée.