

Contrôle de l'accessibilité des sites Internet et applications mobiles du secteur public au Luxembourg

Période de contrôle 2022-2024
Rapport

Luxembourg, le 15 janvier 2025



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service information et presse

1. RÉSUMÉ DU RAPPORT

Voici le *deuxième* rapport sur le contrôle de l'accessibilité des sites et apps mobiles du secteur public, proposé par le Service information et presse (SIP) du gouvernement luxembourgeois.

La Directive sur l'accessibilité du Web, transposée dans la législation luxembourgeoise par la [loi du 28 mai 2019](#), oblige le secteur public à améliorer l'accessibilité de ses sites Internet et de ses applications mobiles afin de respecter les normes stipulées par la directive européenne.

Le SIP est chargé de vérifier périodiquement sites et applications mobiles entrant dans le champ d'application de la loi et de s'assurer que les organismes du secteur public appliquent les règles légales en la matière. Le SIP mène également des activités générales d'information et de sensibilisation et dispense des formations aux agents du secteur public.

La tâche d'audit comprend trois parties : des audits approfondis de sites Web, des audits simplifiés de sites Web et des audits d'applications mobiles.

Présenté trois ans après la première enquête, ce rapport couvre la période 2022 – 2024 et offre les conclusions suivantes :

- Les **audits approfondis** montrent un **progrès continu** depuis 2021, en faveur de l'accessibilité numérique. La première campagne, en effet, affichait une moyenne de 44%, qui s'établira l'année suivante à 48%, puis 54% en 2023 et enfin 61% en 2024. Même si du chemin reste à parcourir jusqu'à la conformité, objectif affiché par la loi, on peut cependant se réjouir de l'évolution positive constatée au cours des trois dernières années.
- Cet enthousiasme doit cependant être nuancé à l'aune des résultats obtenus par les **apps mobiles**, plus **décevants**. Certes, le faible nombre d'apps auditées chaque année (six à sept) crée un risque de volatilité plus important. Malgré tout, la moyenne, qui était de 44% en 2021, a fait un bond à 49% l'année suivante, avant de chuter à 43 puis 37% en 2024, où comme en 2021 aucune app n'atteint la conformité partielle.
- Enfin, les **audits simplifiés** de sites Web montrent une **légère progression** de 2022 à 2024 et, de même, une meilleure moyenne d'une enquête à l'autre. Les tendances fondamentales demeurent inchangées, à savoir une performance des sites étatiques bien supérieure à celle des sites communaux.
- Les **documents PDF inaccessibles** arrivent largement en tête des raisons invoquées par les organismes de service public pour justifier d'une **charge disproportionnée**.
- Trop de **réclamations** émises par les citoyens n'ont **pas reçu de réponse**. Ainsi, pour la moitié d'entre elles, aucune solution n'a pu être proposée.
- Pour répondre aux besoins des auditeurs, le SIP a proposé **trois référentiels** dédiés à l'évaluation de l'accessibilité web, mobile et des PDF, tous basés sur la norme européenne.
- L'action de **sensibilisation** et de **formations** du SIP s'est densifiée au cours des dernières années et l'idée est de pérenniser ces acquis, notamment via un véritable **observatoire**, dont le prochain rapport permettra une première évaluation.

Les documents complets relatifs à l'activité d'audit ainsi que les déclarations d'accessibilité et les plaintes sont publiés sur le portail open data du Luxembourg :

- [Inventaire des sites Web du secteur public](#)
- [Inventaire des applications du secteur public](#)
- [Audits complets Web et mobile 2022](#)

- [Audits complets Web et mobile 2023](#)
- [Audits complets Web et mobile 2024](#)
- [Audits simplifiés 2022](#)
- [Audits simplifiés 2023](#)
- [Audits simplifiés 2024](#)
- [Déclarations d'accessibilité](#)
- [Plaintes concernant des problèmes d'accessibilité](#)

2. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

2.1. Informations générales

Comme le prévoit la [loi du 28 mai 2019](#), l'organisme en charge du contrôle est le [Service information et presse](#) (SIP), plus précisément sa division « Open data et accès à l'information » (adresse e-mail : accessibilite@sip.etat.lu).

Les audits approfondis et mobiles ont été en grande partie externalisés auprès d'une société externe spécialisée en accessibilité numérique, tandis que les audits simplifiés ont été pris en charge en interne.

TABLEAU 1 : DATE DU PREMIER ET DERNIER AUDIT, TOUS TYPES CONFONDUS, PAR PÉRIODE DE CONTRÔLE

Période de contrôle	Date du premier audit	Date du dernier audit
2022	21 mars	27 décembre
2023	22 mars	28 novembre
2024	5 juin	19 décembre

Le nombre de sites Web et d'applications mobiles audités est basé sur les objectifs fixés par l'UE en fonction de la taille de la population de chaque pays. Pour le Luxembourg, à partir de la 2^e période de contrôle (2022) les objectifs sont les suivants :

TABLEAU 2 : NOMBRE DE CONTRÔLES À RÉALISER PAR PÉRIODE D'APRÈS LES OBJECTIFS FIXÉS PAR L'UE

Période de contrôle	Contrôles simplifiés de sites	Contrôles approfondis de sites	Contrôles d'applications mobiles
2022	87	15	6
2023	93	15	6
2024	93	15	6

TABEAU 3 : NOMBRE DE CONTRÔLES RÉALISÉS PAR PÉRIODE

Période de contrôle	Contrôles simplifiés de sites	Contrôles approfondis de sites	Contrôles d'applications mobiles
2022	87	17	6
2023	93	15	6
2024	93	16	7

Le nombre de contrôle requis chaque année dans chaque catégorie a donc été atteint, voire légèrement dépassé dans certains cas.

Un échantillon a été défini pour chaque période de contrôle.

Pour chaque type d'audit, il a fallu définir les sites Web ou applications qui devaient faire partie des échantillons respectifs. À cette fin, et en collaboration avec d'autres acteurs gouvernementaux, le SIP a établi et maintient à jour des inventaires de [sites Web](#) et d' [applications](#) appartenant à des organismes du secteur public concernés par la loi du 28 mai 2019. Pour une transparence complète, ces documents ont été publiés sur le portail Open data national. Sur la base de ces listes, des échantillons ont ensuite été proposés par le SIP dans le but de représenter autant que possible les différents secteurs et niveaux gouvernementaux et administratifs, comme l'exige la [décision d'exécution \(UE\) 2018/1524 de la Commission](#). Les acteurs du secteur du handicap au Luxembourg ont été impliqués dans ce processus, et leurs commentaires ont été pris en compte au cours du processus. Le grand public a également été appelé à participer, notamment pour l'élaboration des échantillons [2024](#), [2025](#) et [2026](#).

Voici les échantillons publiés sur l'Open data luxembourgeois correspondant à la période de contrôle 2022 – 2024 :

- [Échantillons 2022](#) ;
- [Échantillons 2023](#) ;
- [Échantillons 2024 – 2025](#).

Il convient de noter que chaque échantillon a légèrement évolué au cours de la période de contrôle concernée, car certains sites Web ont été mis hors ligne entre-temps ou ont été fusionnés avec d'autres sites Web existants. Dans ces cas, les sites Web correspondants ont été remplacés dans l'échantillon par d'autres sites Web de la même catégorie lorsque cela était possible. En raison de la taille du pays, cela n'était pas toujours évident, en raison du petit nombre de sites disponibles.

TABEAU 4 : RÉPARTITION DES APPS AUDITÉES PAR SYSTÈME D'EXPLOITATION

Période de contrôle	Audits d'apps iOS	Audits d'apps Android
2022	3	3
2023	3	3
2024	4	3

Un équilibre a été maintenu entre les deux principales plateformes mobiles.

Ci-dessous, la répartition des niveaux administratifs dans les échantillons pour les audits approfondis et les audits simplifiés.

TABLEAU 5 : RÉPARTITION DES NIVEAUX ADMINISTRATIFS DANS LES ÉCHANTILLONS DE SITES WEB

Niveau administratif	2022	2023	2024	Global
État	40%	49%	50%	46%
Communes	20%	22%	31%	25%
Autres	40%	29%	19%	29%

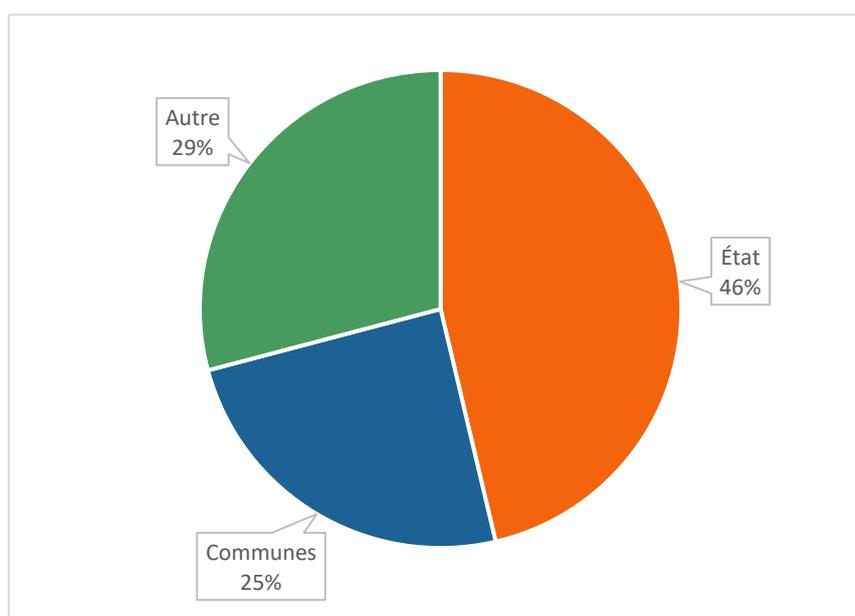


FIGURE 1: COUVERTURE DES NIVEAUX ADMINISTRATIFS DANS LES ÉCHANTILLONS DE SITES WEB SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 1 : 46% des sites Web de l'échantillon appartiennent à une organisation de niveau étatique, tandis que le niveau local (municipal) en fournit 25% et d'autres types d'organisations, également concernées par la loi sur l'accessibilité au Luxembourg, représentent 29% de l'échantillon.

La proportion des niveaux administratifs des échantillons de la période 2022 – 2024 est peu ou prou similaire à celle de l'inventaire global, qui compte 47% de sites étatiques, 22% de sites communaux et 32% appartenant à d'autres organismes du secteur public (établissements publics, par exemple).

Concernant spécifiquement les communes, 45 d'entre elles ont fait l'objet d'un audit au cours de la période 2022 – 2024. Elles représentent les deux tiers de la population luxembourgeoise.

Ci-dessous, la répartition des secteurs du service public dans les échantillons pour les audits approfondis et les audits simplifiés.

TABEAU 6 : RÉPARTITION DES SECTEURS DU SERVICE PUBLIC DANS LES ÉCHANTILLONS DE SITES WEB

Thématique	2022	2023	2024	Global
protection sociale	6%	7%	11%	8%
santé	9%	7%	9%	8%
transports	8%	6%	6%	7%
éducation	8%	6%	13%	9%
emploi et fiscalité	7%	7%	10%	8%
protection de l'environnement	8%	6%	5%	6%
culture et loisirs	9%	8%	8%	8%
logement et équipements collectifs	7%	8%	4%	6%
ordre et sécurité publics	6%	6%	1%	4%
autre	35%	35%	34%	35%

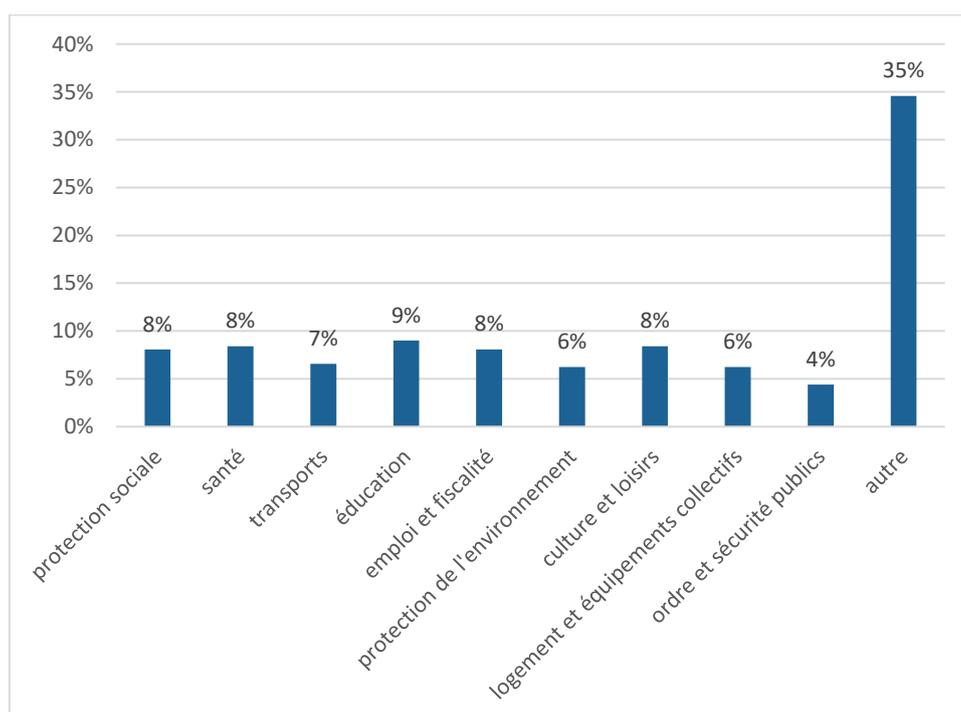


FIGURE 2 : COUVERTURE DU SECTEUR DES SERVICES PUBLICS DANS L'ÉCHANTILLON DE SITES WEB SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 2 : toutes les catégories de services publics sont couvertes et chacune d'entre elles représente entre 4% et 9% des sites Web de l'échantillon (protection sociale : 8%, santé : 8%, transports : 7%, éducation 9%, emploi et fiscalité : 8%, protection de l'environnement : 6%, culture et loisirs : 8%, logement et équipements collectifs : 6%, ordre public et sécurité : 4%). 35% des sites Web n'entrent dans aucune des catégories proposées dans [le règlement UE 2018/1524](#) (par exemple les sites Web des municipalités/villes).

Dans notre [inventaire](#), nous n'avons trouvé aucun site Internet au niveau régional, ce qui reflète le fait qu'au Luxembourg, les subdivisions régionales (canton, district) du territoire sont moins visibles.

2.2. Composition de l'échantillon

Les échantillons [2022](#), [2023](#) et [2024](#) sont disponibles en Open data sur le Portail Open data du Luxembourg.

La composition de ces échantillons peut être décrite comme suit :

- Nombre total de sites Web et d'applications mobiles inclus dans l'échantillon :
 - 2022 : 110
 - 2023 : 114
 - 2024 : 116
- Nombre de sites Web surveillés à l'aide de la méthode de contrôle simplifié :
 - 2022 : 87
 - 2023 : 93
 - 2024 : 93
- Nombre de sites Web et d'applications mobiles surveillés à l'aide de la méthode de contrôle approfondi :
 - 2022 : 23
 - 2023 : 21
 - 2024 : 23
- Nombre de sites Web surveillés par niveaux administratifs
 - 2022
 - a) Sites Web étatiques : 42
 - b) Sites Web régionaux : 0
 - c) Sites Web locaux : 21
 - d) Sites d'organismes de droit public n'appartenant pas aux catégories (a) à (c) : 41
 - 2023
 - a) Sites Web étatiques : 53
 - b) Sites Web régionaux : 0
 - c) Sites Web locaux : 24
 - d) Sites d'organismes de droit public n'appartenant pas aux catégories (a) à (c) : 31
 - 2024
 - a) Sites Web étatiques : 54
 - b) Sites Web régionaux : 0
 - c) Sites Web locaux : 34
 - d) Sites d'organismes de droit public n'appartenant pas aux catégories (a) à (c) : 21

- Nombre de sites Internet des secteurs respectifs, tels que retenus dans l'échantillon :

TABLEAU 7 : SITES ET APPS CONTRÔLÉS PAR SECTEUR

Secteur	2022	2023	2024
protection sociale	6	8	12
santé	9	8	10
transport	8	7	6
éducation	8	7	14
emploi et impôts	7	8	11
protection de l'environnement	8	7	5
loisirs et culture	9	9	9
logements et équipements collectifs	7	9	4
ordre public et sécurité	6	7	1
autre	36	38	37

- Répartition de l'échantillon pour les applications mobiles sur les différents systèmes d'exploitation
 - cf. Tableau 4 précédemment
- Nombre de sites Web et d'applications mobiles contrôlés pendant la période de surveillance, qui figuraient déjà dans la période de contrôle précédente

TABLEAU 8 : SITES ET APPS CONTRÔLÉS ET REPRIS DE LA PÉRIODE DE CONTRÔLE PRÉCÉDENTE

Période de contrôle	Sites Web, contrôle approfondi	Sites Web, contrôle simplifié	Apps
2022	1	14	0
2023	2	14	0
2024	1	11	0

2.3. Corrélation avec les normes, spécifications techniques et outils utilisés pour le contrôle

Afin de faciliter la compréhension et l'application pratique de la norme [EN 301 549 v.3.2.1](#), nous avons créé nos propres référentiels :

- RAWeb, dérivé du RGAA français et enrichi de telle manière à répondre à l'ensemble des critères de la norme ;
- RAAM, pour les applications mobiles, couvre lui aussi l'ensemble des critères de la norme.

Le RAWeb est opérationnel depuis 2024. Auparavant, pour le contrôle approfondi des sites Web, nous nous sommes basés sur le [RGAA](#). Ce dernier, comme le [RAAM](#) et la [méthode de contrôle simplifié](#), est décrit en détails dans le précédent rapport.

Si le RGAA ne reprend que les critères WCAG, il convient de préciser que, pour la totalité des sites audités en 2022 et 2023, la plupart des critères non-WCAG de la norme n'étaient pas applicables.

Vous trouverez en annexe un [tableau de correspondances](#) entre les critères de la norme européenne et les critères RAWeb.

Pour le RAAM 1, sa présentation ainsi que la corrélation avec la norme est déjà décrite dans le rapport 2020-2021.

2.3.1. Méthode de contrôle approfondi des sites RAWeb

Comme indiqué en préambule de la partie 2.3, la méthode de contrôle approfondi a évolué début 2024 : désormais, il est d'usage au Luxembourg de se référer au référentiel [RAWeb](#) (Référentiel d'Évaluation de l'Accessibilité Web). Tout comme le RGAA et le RAAM, cette méthode comporte des tests d'accessibilité – et des méthodologies non normatives qui les accompagnent – mais aucun test d'utilisabilité.

La méthode technique du RAWeb fournit un cadre opérationnel de vérification du respect des exigences d'accessibilité. Elle comprend 136 critères de contrôle comprenant en moyenne 2,2 tests par critère. Certains tests font référence à des techniques d'implémentation (HTML, CSS, JavaScript...) et sont définis précisément afin de réduire la marge d'interprétation quant au respect de la norme EN 301 549.

Dans cette méthode, un échantillon de pages est évalué selon les critères du RAWeb. L'échantillon de site Web correspondant contient au moins les pages suivantes lorsqu'elles existent :

1. la page d'accueil ;
2. les mentions légales ;
3. la page d'authentification ;
4. la page de contact ;
5. la page « accessibilité » ;
6. la page « aide » ;
7. la page ou un ensemble de pages constituant la documentation du site Web (si elles sont différentes de la page « accessibilité » et de la page « aide ») ;
8. la page ou un ensemble de pages constituant la documentation du service d'assistance ;
9. la page « plan du site » ;
10. au moins une page pertinente pour chaque type de service fourni et toute autre utilisation principale prévue (ex. : rubriques de 1er niveau dans l'arborescence), y compris la fonctionnalité de recherche ;
11. une page contenant au moins un document téléchargeable pertinent, le cas échéant, pour chaque type de service fourni et pour toute autre utilisation principalement prévue ;
12. l'ensemble des pages constituant un processus (par exemple, un formulaire de saisie ou une transaction sur plusieurs pages) ;

13. des exemples de pages ayant un aspect sensiblement distinct ou présentant un type de contenu différent (ex. : page contenant des tableaux de données, des éléments multimédia, des illustrations, des formulaires, une fonctionnalité de communication en temps réel, etc.).

La sélection des pages auditées ainsi que leur nombre doivent être représentatifs du site. Les statistiques de consultation peuvent notamment être prises en compte lors de la constitution de l'échantillon.

Enfin, s'ajoutent des pages sélectionnées au hasard représentant au moins 10% des éléments de l'échantillon décrit supra.

Certains des critères du RAWeb, principalement liés à l'évaluation de l'accessibilité des composants d'interface utilisateur riches basés sur JavaScript, doivent être testés avec différentes combinaisons de lecteurs d'écran et de navigateurs Web, comme décrit dans l'environnement de test du RAWeb. Ces tests doivent être effectués sur des ordinateurs de bureau et des appareils mobiles avec des combinaisons parmi les suivantes :

TABLEAU 1: ENVIRONNEMENT DE TEST SUR ORDINATEUR DE BUREAU

Technologie d'assistance	Navigateur
NVDA (dernière version)	Firefox ou Chrome ou Edge
JAWS (version précédente)	Firefox ou Chrome ou Edge
VoiceOver (dernière version)	Safari

TABLEAU 10 : ENVIRONNEMENT DE TEST SUR APPAREILS MOBILES

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

La méthode de test (non normative) du RAWeb recommande un ensemble d'outils pour les audits :

- Web Developer Toolbar (pour [Chrome](#) et [Firefox](#))
- [Wave](#)
- [Valideur en ligne](#) du W3C
- WCAG Contrast checker (pour [Chrome](#) et [Firefox](#))
- [Colour Contrast Analyser](#)
- HeadingsMap (pour [Chrome](#) et [Firefox](#))
- [PAC](#) (pour vérifier l'accessibilité d'un fichier PDF)
- [Ace by DAISY App](#) (pour vérifier l'accessibilité d'un fichier ePUB)
- [PEAT](#) (un outil d'analyse de l'épilepsie photosensible, pour Windows)

Remarque : l'utilisation de ces outils n'est pas requise par le référentiel.

3. RÉSULTATS DU CONTRÔLE

3.1. Résultats détaillés

3.1.1. Contrôle approfondi des sites Web

Sur la période 2022 – 2024, 48 sites ont fait l’objet d’un contrôle approfondi (17 en 2022, 15 en 2023, 16 en 2024), avec une moyenne de 14 pages examinées par site Web. Les résultats détaillés de ces contrôles sont disponibles dans [l’Annexe 2 – Résultats du contrôle approfondi des sites Web](#). Chaque audit approfondi est associé à un score de conformité. La méthode de notation correspondante est définie dans le RGAA comme suit : elle est obtenue à partir de la formule $C/(C+NC)$, où C est le nombre de critères conformes sur l’échantillon de pages et NC est le nombre de critères non conformes sur cet échantillon. Il est important de noter que si un critère est non conforme sur une page, alors il est également considéré comme non conforme sur toutes les pages de l’échantillon. À partir de 2024, le référentiel a changé (le RAWeb a remplacé le RGAA), cependant la formule est restée identique.

Précisions que les 30 critères additionnels intégrés dans le RAWeb représentent 22% de critères supplémentaires (106 RGAA + 30 nouveaux). Toutefois, ces derniers sont entrés en ligne de compte 65 fois (65 de ces nouveaux critères ont eu une note C ou NC sur les 16 sites audités), un nombre à mettre en relation avec 1112 critères au total qui ont eu une note C ou NC sur ce même corpus. L’influence réelle de ces nouveaux critères en 2024 s’élève donc à 6%.

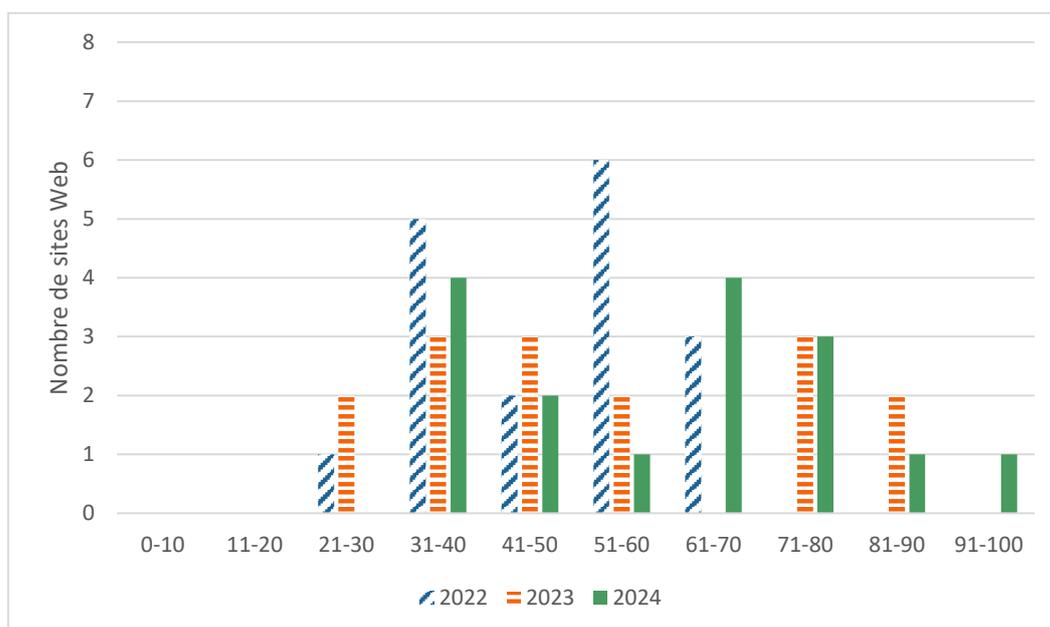


FIGURE 3: CONTRÔLE APPROFONDI DES SITES WEB, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 3 : Dans ces échantillons :

- en 2022 1 site a un score compris entre 21% et 30%, 5 entre 31% et 40%, 2 entre 41% et 50%, 6 entre 51% et 60% et 3 entre 61% et 70% ;
- en 2023 2 sites ont un score compris entre 21% et 30%, 3 entre 31% et 40%, 3 entre 41% et 50%, 2 entre 51% et 60%, 3 entre 71% et 80% et 2 entre 81% et 90% ;

- en 2024 4 sites ont un score compris entre 31% et 40%, 2 entre 41% et 50%, 1 entre 51% et 60%, 4 entre 61% et 70%, 3 entre 71% et 80%, 1 entre 81 et 90% et 1 entre 91% et 100%.

Un site est considéré comme non-conforme s'il obtient un score inférieur à 50%, partiellement conforme si le résultat est compris entre 50% et 100%, et totalement conforme seulement à 100%.

TABEAU 11 : VUE D'ENSEMBLE DE L'ÉVOLUTION DES SCORES DE CONFORMITÉ (CONTRÔLE APPROFONDI WEB)

	2022	2023	2024
Score minimum	26 %	27 %	35 %
Score maximum	66 %	89 %	100 %
Score moyen	48 % (écart type 12 %)	54 % (écart type 20 %)	61 % (écart type 19 %)
Évolution du score moyen par rapport à la période précédente	+4 points	+6 points	+7 points
Sites non-conformes	8	8	6
Sites partiellement conformes	9	7	9
Sites totalement conformes	0	0	1

Ces chiffres montrent clairement une amélioration significative des scores de conformité depuis le début des campagnes de contrôles.

Le RAWeb, tout comme le RGAA, présente des critères liés aux niveaux WCAG A et AA. Bien que les critères des deux niveaux soient obligatoires, les critères de niveau A ont plus d'impact sur l'accessibilité globale d'un site Web et doivent donc être traités avec un niveau de priorité plus élevé.

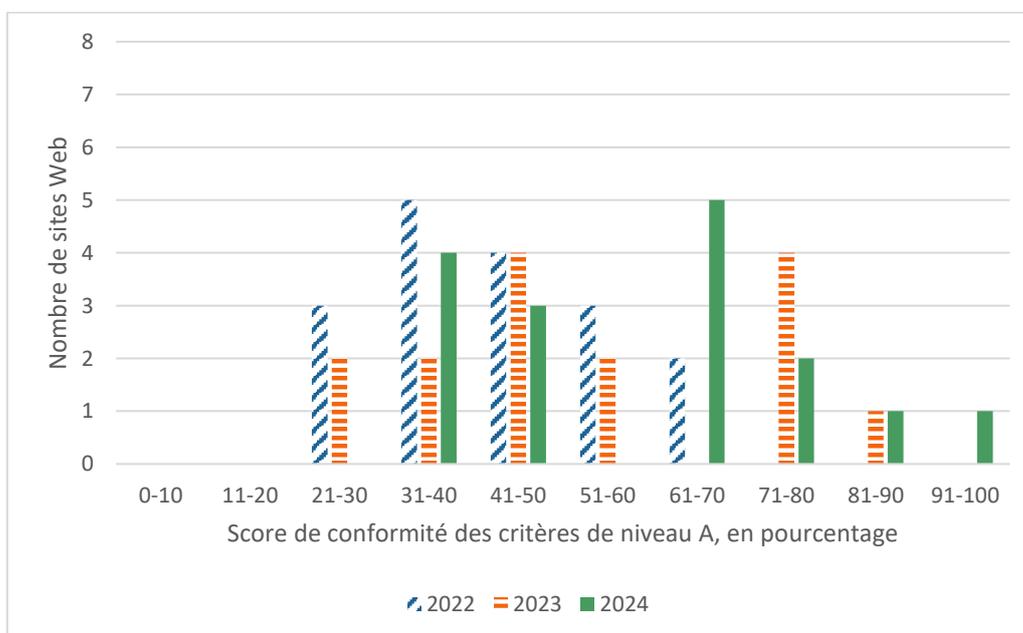


FIGURE 4: CONTRÔLE APPROFONDI DES SITES WEB, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ DE NIVEAU A SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 4 : Dans ces échantillons, concernant la conformité au niveau A :

- en 2022 3 sites ont un score compris entre 21% et 30%, 5 entre 31% et 40%, 4 entre 41% et 50%, 3 entre 51% et 60% et 2 entre 61% et 70% ;
- en 2023 2 sites ont un score compris entre 21% et 30%, 2 entre 31% et 40%, 4 entre 41% et 50%, 2 entre 51% et 60%, 4 entre 71% et 80% et 1 entre 81% et 90% ;
- en 2024 4 sites ont un score compris entre 31% et 40%, 3 entre 41% et 50%, 5 entre 61% et 70%, 2 entre 71% et 80%, 1 entre 81% et 90% et 1 entre 91% et 100%.

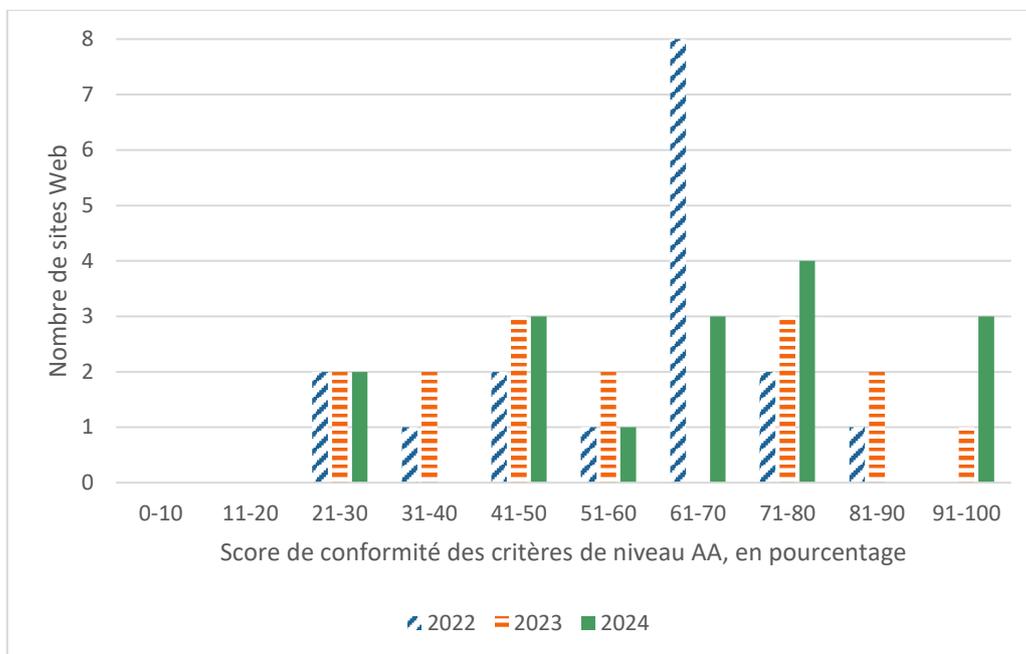


FIGURE 5: CONTRÔLE APPROFONDI DES SITES WEB, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ DE NIVEAU AA SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 5 : Dans ces échantillons, concernant la conformité au niveau AA :

- en 2022 2 sites ont un score compris entre 21% et 30%, 1 entre 31% et 40%, 2 entre 41% et 50%, 1 entre 51% et 60%, 8 entre 61% et 70%, 2 entre 71% et 80% et 1 entre 81% et 90% ;
- en 2023 2 sites ont un score compris entre 21% et 30%, 2 entre 31% et 40%, 3 entre 41% et 50%, 2 entre 51% et 60%, 3 entre 71% et 80%, 2 entre 81% et 90% et 1 entre 91% et 100% ;
- en 2024 2 sites ont un score compris entre 21% et 30%, 3 entre 41% et 50%, 1 entre 51% et 60%, 3 entre 61% et 70%, 4 entre 71% et 80% et 3 entre 91% et 100%.

Quelle que soit l'année étudiée, les scores de conformité sont globalement meilleurs au niveau AA qu'au niveau A : sur la période 2022 – 2024, en moyenne, 44% des sites étudiés se trouvent, pour le niveau A, au-dessus de la barre des 50% de conformité, or ils sont 64% à la franchir pour le niveau AA.

Si la résolution des problèmes de niveau A doit toujours être la priorité des organismes du secteur public, on note un progrès considérable : concernant la conformité de niveau A, la part des sites dépassant les 50% était de 29% en 2022, 47% en 2023 et 56% en 2024. En trois ans, cette moyenne a donc presque doublé.

Concernant la comptabilité des problèmes de non-conformités, elle est délicate dans la mesure où, jusqu'en 2023, ce sont les 106 critères du RGAA qui ont fait autorité, auxquels se sont ajoutés en

2024 30 nouveaux critères pour former au total les 136 critères du RAWeb. Même s'il est vrai que ces nouveaux critères sont, dans les faits, très peu souvent applicables, il nous est apparu plus pertinent de faire une addition, sur trois ans, des critères non-conformes les plus fréquemment reportés.

TABLEAU 2: CONTRÔLE APPROFONDI WEB, TOP 10 DES CRITÈRES NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

Critère RGAA / RAWeb	Classement	Niveau	% de tous les problèmes de non-conformité
7.1 Script incompatible avec les technologies d'assistance	1	A	3.3
8.9 Balise détournée à des fins de présentation	1	A	3.3
9.3 Liste mal structurée	3	A	3.2
9.1 Structure de titres inappropriée	4	A	3.1
9.2 Page Web mal structurée	5	A	3.05
3.3 Contraste des composants insuffisant	6	A	2.8
10.7 Focus peu ou pas visible	7	A	2.7
8.7 Changement de langue manquant	7	AA	2.7
13.3 Version accessible des documents bureautiques absente	7	A	2.7
3.2 Contraste du texte insuffisant	7	AA	2.7

Ce Top 10 représente au total 30% des problèmes, à mettre en perspective avec les 136 critères RAWeb. À deux exceptions près, tous les critères de ce Top 10 relèvent du niveau A.

Nous avons en tête de tableau un problème majeur, celui de scripts inaccessibles, rendant délicate voire impossible la navigation à l'aide de technologies d'assistance. On trouve ensuite des questions relatives à une mauvaise structuration des éléments, des problèmes de contraste et de mise en évidence du focus. Viennent enfin les changements de langue non précisés dans le code et l'absence de documents bureautiques (en grande majorité, des documents PDF) inaccessibles. Ces problèmes concernent tout autant les concepteurs / développeurs que les équipes éditoriales chargées de la mise à jour du contenu. Il convient, par conséquent, de poursuivre les actions de sensibilisation auprès de ces publics.

Pour compléter l'analyse, on peut également lister les thèmes les plus récurrents. Dans le référentiel RAWeb, un thème comporte de deux à 18 critères. En conséquence, certains peuvent être exagérément mis en avant. Toutefois, le fait que le top 5 des 17 thèmes recense plus de la moitié des non-conformités mérite que l'on s'y arrête un instant.

TABLEAU 3: CONTRÔLE APPROFONDI WEB, TOP 5 DES THÉMATIQUES RECUEILLANT LE PLUS DE NON-CONFORMITÉS

Thématique RGAA / RAWeb	% de tous les problèmes de non-conformité
Présentation de l'information	18.8
Formulaires	13.9
Éléments obligatoires	10.2
Structuration de l'information	9.9
Images	7.7

Comme lors du premier rapport – mais dans un ordre différent – les trois sujets présentant le plus de problèmes de non-conformité sont :

- « Présentation de l'information » avec des critères comme la visibilité du focus au clavier, la capacité à zoomer sans problème, la capacité à adapter les propriétés du texte ;
- « Formulaires » avec tous les critères liés aux formulaires comme l'étiquetage des champs, la prévention et la gestion des erreurs ;
- « Éléments obligatoires », qui englobent des critères techniques comme la validité du code HTML, la présence d'une langue par défaut, le balisage des changements de langue lorsqu'ils sont présents et l'évitement des balises HTML utilisées uniquement à des fins de présentation.

3.1.2. Contrôle approfondi des applications mobiles

Sur la période 2022 – 2024, 19 applications ont fait l'objet d'un contrôle approfondi (6 en 2022, 6 en 2023, 7 en 2024), avec une moyenne de 9 écrans examinés par application. Les résultats détaillés de ces contrôles sont disponibles dans [l'Annexe 3 – Résultats du contrôle approfondi des applications mobiles](#). Chaque audit approfondi est associé à un score de conformité. La méthode de notation correspondante définie dans le RAAM est équivalente à celle du RAWeb, décrite précédemment.

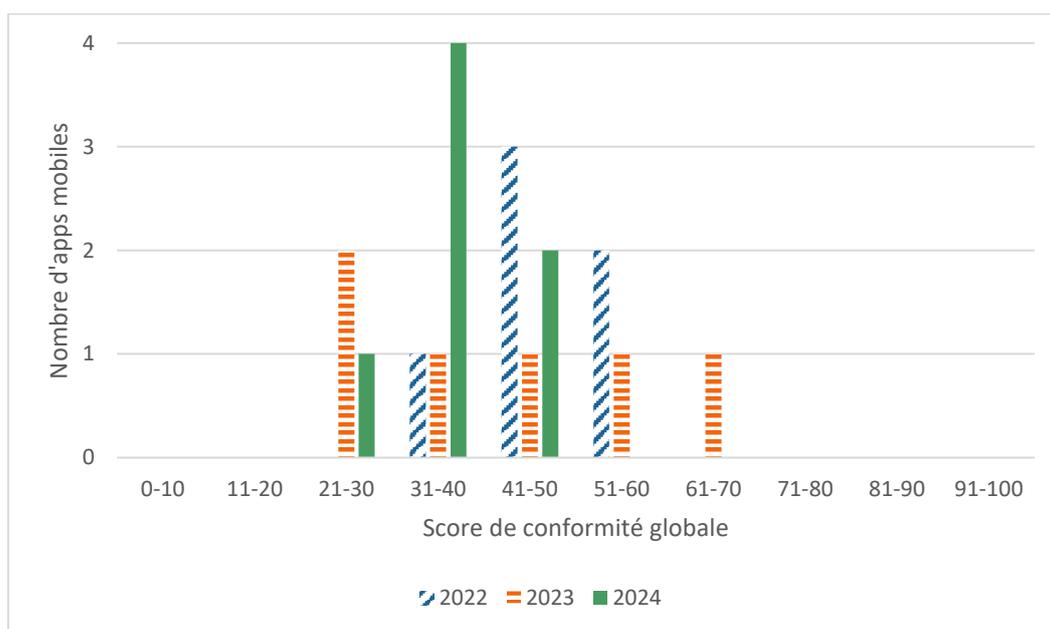


FIGURE 6 : CONTRÔLE APPROFONDI DES APPS, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 6 : Dans ces échantillons :

- en 2022 1 app a un score compris entre 31% et 40%, 3 entre 41% et 50% et 2 entre 51% et 60% ;
- en 2023 2 apps ont un score compris entre 21% et 30%, 1 entre 31% et 40%, 1 entre 41% et 50%, 1 entre 51% et 60% et 1 entre 61% et 70% ;
- en 2024 1 app a un score compris entre 21% et 30%, 4 entre 31% et 40% et 2 entre 41% et 50%.

Comme pour les sites Web, une app est considérée comme non-conforme si elle obtient un score inférieur à 50%, partiellement conforme si le résultat est compris entre 50% et 100%, et totalement conforme seulement à 100%.

Ainsi que l'indique le graphique 6, les résultats sont plus ramassés que pour les sites Web ayant fait l'objet d'un audit approfondi, ce que confirment les écarts types, respectivement de 6, 15 et 5% pour 2022, 2023, 2024.

TABLEAU 14 : VUE D'ENSEMBLE DE L'ÉVOLUTION DES SCORES DE CONFORMITÉ (CONTRÔLE APPROFONDI APPS)

	2022	2023	2024
Score minimum	40 %	26 %	27 %
Score maximum	59 %	66 %	44 %
Score moyen	49 %	43 %	37 %
Évolution du score moyen par rapport à la période précédente	+5 points	-6 points	-6 points
Apps non-conformes	4	4	7
Apps partiellement conformes	2	2	0
Apps totalement conformes	0	0	0

Ces chiffres montrent clairement une urgence à redresser la barre. D'autant qu'en la matière, très peu de déclarations d'accessibilité ont été publiées (30 sur 224 apps). Toutefois, la forte variabilité des résultats d'une année sur l'autre peut être due à la petite taille des échantillons.

Les apps Android affichent dans l'ensemble une conformité légèrement supérieure aux apps iOS (44% contre 41%). Parmi les facteurs qui peuvent expliquer cet écart, sur dix audits iOS, quatre critères RAAM en particulier ont pesé lourd :

- 2.3 Contraste des composants insuffisant : 10 non-conformités ;
- 8.2 Perte d'information au zoom : 10 non-conformités ;
- 5.2 Composant d'interface incontrôlable au clavier : 9 non-conformités ;
- 2.1 Information donnée uniquement par la couleur : 8 non-conformités.

Pour que comparaison soit raison, il aurait toutefois fallu analyser la même app sous ses deux versions (iOS et Android), ce qui n'a jusqu'à présent jamais été le cas.

Le RAAM, tout comme le RAWeb, présente des critères liés aux niveaux WCAG A et AA, les premiers devant être traités en priorité pour l'accessibilité.

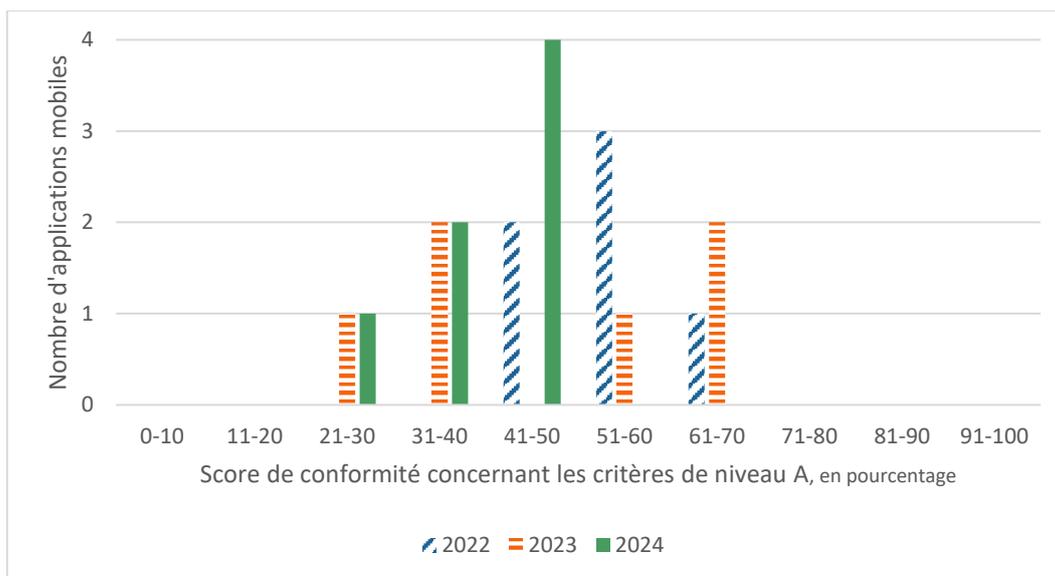


FIGURE 6: CONTRÔLE APPROFONDI DES APPS, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ DE NIVEAU A SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 7 : Dans ces échantillons, concernant la conformité au niveau A :

- en 2022 2 apps ont un score compris entre 41% et 50%, 3 entre 51% et 60% et 1 entre 61% et 70% ;
- en 2023 1 app a un score compris entre 21% et 30%, 2 entre 31% et 40%, 1 entre 51% et 60% et 2 entre 61% et 70% ;
- en 2024 1 app a un score compris entre 21% et 30%, 2 entre 31% et 40% et 4 entre 41% et 50%.

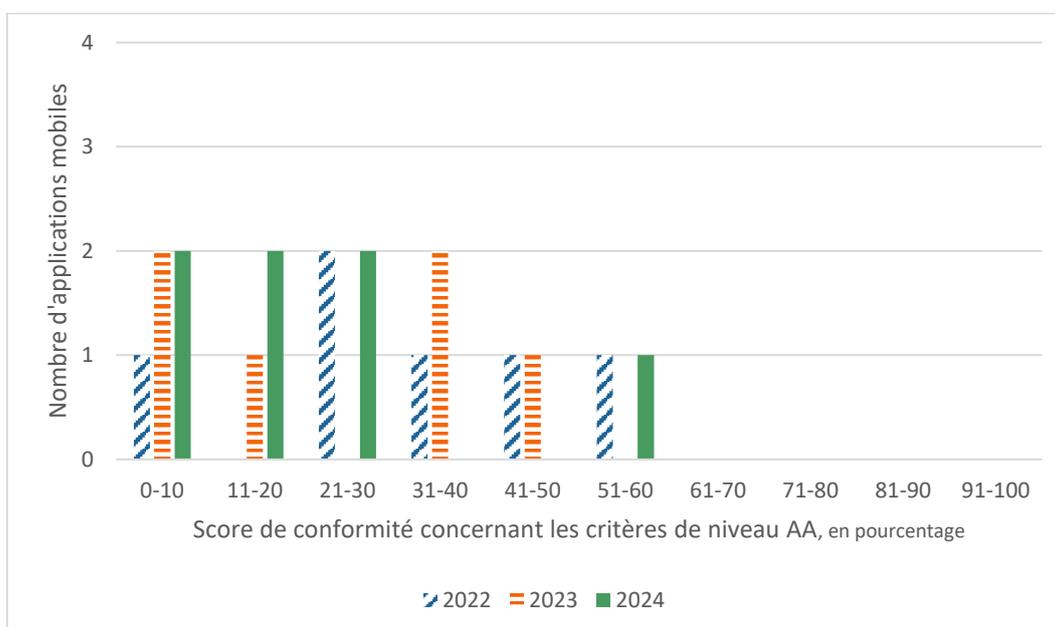


FIGURE 7: CONTRÔLE APPROFONDI DES APPS, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ DE NIVEAU AA SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 8 : Dans ces échantillons, concernant la conformité au niveau AA :

- en 2022 1 app a un score compris entre 0 et 10%, 2 entre 21% et 30%, 1 entre 31% et 40%, 1 entre 41% et 50% et 1 entre 51% et 60% ;
- en 2023 2 apps ont un score compris entre 0 et 10%, 1 entre 10% et 20%, 2 entre 31% et 40% et 1 entre 41% et 50% ;
- en 2024 2 apps ont un score compris entre 0 et 10%, 2 entre 11% et 20%, 2 entre 21% et 30% et 1 entre 51% et 60%.

Les scores, globalement faibles, se montrent meilleurs pour la conformité de niveau A, la plus importante du point de vue de l'accessibilité. Mais, même là, il convient de nuancer le constat : si, en 2022, la part des apps présentant un score dépassant les 50% était de 67%, elle n'était plus que de 50% en 2023 pour tomber à zéro en 2024.

Quels sont les problèmes les plus fréquemment mentionnés au cours de ces trois années ?

TABLEAU 4: CONTRÔLE MOBILE, TOP 10 DES CRITÈRES NON CONFORMES LES PLUS FRÉQUENTS

Critère RAAM	Classement	Niveau	% de tous les problèmes de non-conformité
5.1 Composant d'interface incompatible avec les technologies d'assistance	1	A	5.3
7.1 Structure de titres inappropriée	2	A	4.7
11.9 Contenu non adaptatif à l'orientation de l'écran	2	AA	4.7
2.2 Contraste du texte insuffisant	4	AA	4.4
2.3 Contraste des composants insuffisant	5	AA	3.9
8.2 Perte d'information au zoom	5	AA	3.9
1.2 Élément graphique informatif non décrit	7	A	3.6
5.4 Pas de restitution vocalisée des messages de statut	7	AA	3.6
2.1 Information donnée uniquement par la couleur	9	A	3.3
5.2 Composant d'interface incontrôlable au clavier	9	A	3.3

Ce Top 10 représente au total 41% des problèmes, à mettre en perspective avec les 107 critères RAAM.

La moitié des critères de ce Top 10 relèvent du niveau A.

En première position, on retrouve les problèmes liés aux composants d'interfaces qui ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance. La problématique est similaire à celle des scripts qui arrive aussi en première position des problèmes rencontrés dans le cadre du contrôle approfondi des sites web.

Suivent des considérations de structure de titres, du manque de support de l'orientation paysage du téléphone, des questions de contraste, un zoom qui masque une partie de l'information, des images dépourvues de texte alternatif, des alertes – comme celles indiquant à l'utilisateur un formulaire mal complété – non restituées oralement, des informations données par la couleur uniquement, comme des graphiques agrémentés de légendes présentant des couleurs pleines et dissociées du diagramme.

Pour compléter l'analyse, on peut également lister les thèmes les plus récurrents. Dans le référentiel RAAM, un thème comporte de deux à 18 critères. En conséquence, certains peuvent être

exagérément mis en avant. Toutefois, le fait que le top 5 des 15 thèmes recense plus des deux tiers (70%) des non-conformités mérite un détour.

TABEAU 5: CONTRÔLE MOBILE, TOP 5 DES THÉMATIQUES RECUEILLANT LE PLUS DE NON-CONFORMITÉS

Thématique RAAM	% de tous les problèmes de non-conformité
Formulaires	20.8
Composants interactifs	15.0
Couleurs	11.6
Consultation	11.4
Présentation de l'information	10.8

Les formulaires, qui étaient déjà un sujet lors de la première campagne – en 3^e position en 2020-2021 – occupent à présent la première place. Ils sont suivis, bien après, par les composants interactifs – qui étaient en tête de classement il y a quatre ans et, pour la campagne 2022 – 2024, deux de ses cinq critères se retrouvent dans le top 10 des critères les plus fréquemment cités dans les rapports d'audits.

Viennent ensuite les thématiques ayant trait aux couleurs (ne pas donner l'information uniquement par la couleur, utiliser des contrastes de couleurs suffisamment élevés pour les textes et les composants d'interface), à la consultation (versions accessibles des documents bureautiques, contrôle des changements brusques de luminosité ou des contenus en mouvement, orientation de l'écran...) et à la présentation de l'information (visibilité de la prise de focus, possibilité de zoomer, contenu accessible aux technologies d'assistance...)

3.1.3. Contrôle simplifié des sites Web

Sur la période 2022 – 2024, 273 sites Web ont fait l'objet d'un contrôle simplifié (87 en 2022, 93 en 2023, 93 en 2024), avec systématiquement trois pages examinées par site. Les résultats détaillés de ces contrôles sont disponibles dans [l'Annexe 4 – Résultats du contrôle simplifié des sites Web](#).

À cet égard, cinq niveaux ont été définis : très faible, faible, moyen, bon, très bon. Ils sont basés sur le score obtenu et représentent des intervalles de pourcentage uniformément répartis : entre 0% et 20%, très faible, entre 20% et 40 % faible, entre 40% et 60% moyen, entre 60% et 80% bon et entre 80% et 100% très bon.

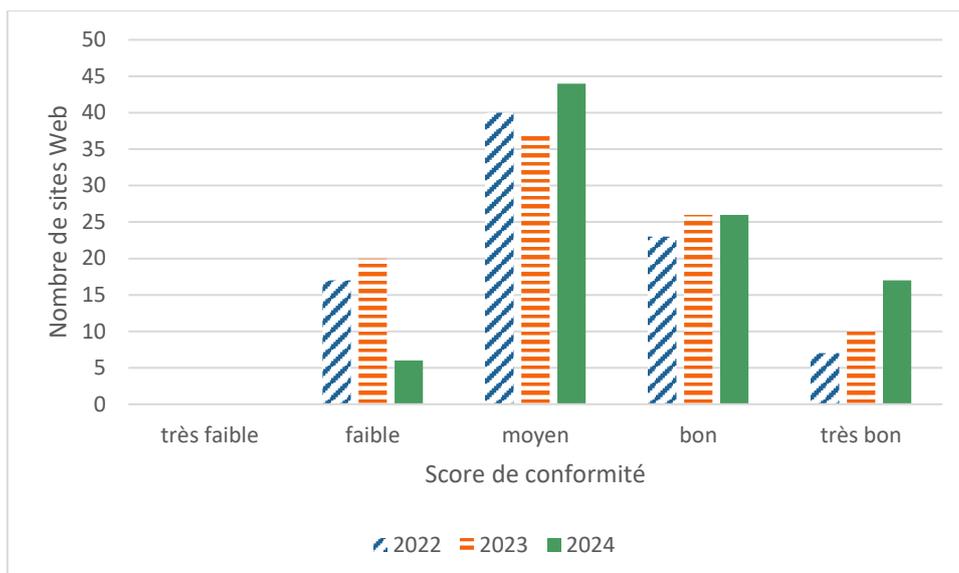


FIGURE 8: CONTRÔLE SIMPLIFIÉ DES SITES WEB, DISTRIBUTION PAR PERCENTILE DES SCORES DE CONFORMITÉ SUR LA PÉRIODE 2022 – 2024

Description de la figure 9 : La distribution du score de conformité global est la suivante :

- en 2022, 0 très faible, 17 faibles, 40 moyens, 23 bons, 7 très bons ;
- en 2023, 0 très faible, 20 faibles, 37 moyens, 26 bons, 10 très bons ;
- en 2024, 0 très faible, 6 faibles, 44 moyens, 26 bons, 17 très bons.

Sur la période étudiée, le nombre de scores faibles a chuté et, au contraire, le nombre de scores très bons a augmenté.

En moyenne, les résultats sont comparables à ceux de la période 2020-2021.

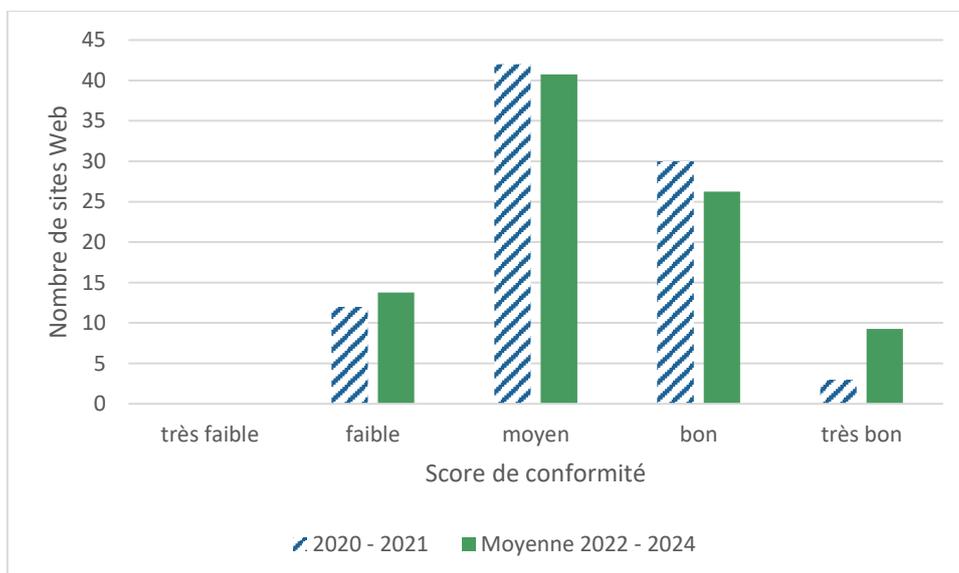


FIGURE 10 : CONTRÔLE SIMPLIFIÉ DES SITES WEB, DISTRIBUTION GLOBALE DES SCORES DE CONFORMITÉ, COMPARAISON DES CAMPAGNES 2020 – 2021 ET 2022 – 2024

Description de la figure 10 : La distribution du score de conformité global est la suivante, respectivement pour les deux campagnes 2020-2021 et 2022-2024 :

- 0 faible
- 12 et 14 faibles en moyenne ;
- 42 et 41 moyens en moyenne ;
- 30 et 26 bons en moyenne ;
- 3 et 9 très bons en moyenne.

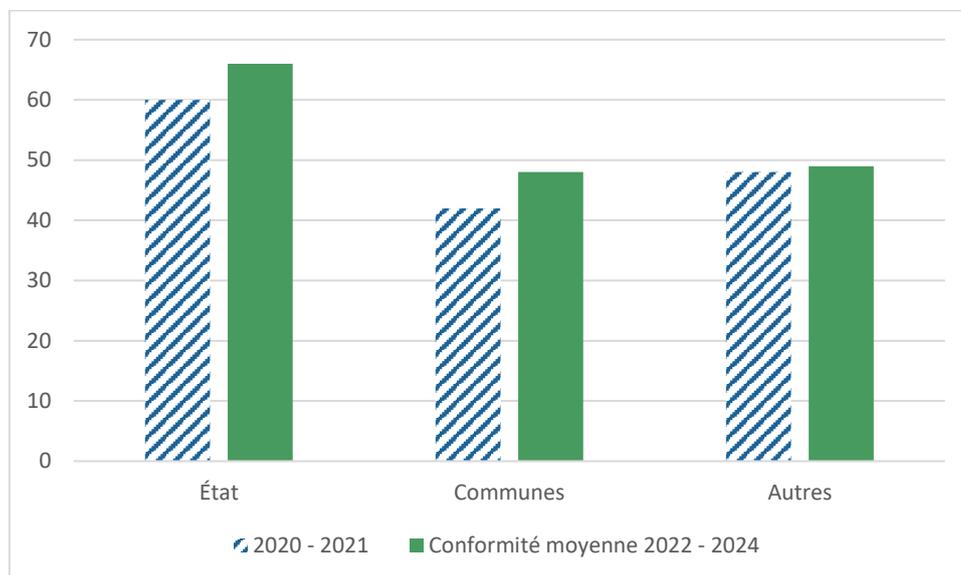


FIGURE 11 : CONTRÔLE SIMPLIFIÉ DES SITES WEB, SCORES MOYENS DE CONFORMITÉ PAR NIVEAU ADMINISTRATIF, COMPARAISON DES CAMPAGNES 2020 – 2021 ET 2022 – 2024

Description de la figure 11 : La conformité moyenne par niveau administratif est la suivante, respectivement pour les deux campagnes :

- 60% et 66% pour le niveau étatique ;
- 42% et 48% pour le niveau communal ;
- 48% et 49% pour les autres sites du secteur public.

La prise en compte des nécessités de l'accessibilité numérique est donc visible dans chaque niveau administratif, avec cependant un progrès plus marqué dans les secteurs communal et étatique. Ce dernier était déjà relativement à la pointe lors de la première enquête. Pour rappel, la plupart des sites Web de l'État ont été développés par [le CTIE](#) (Centre des Technologies de l'Information de l'État), qui a vingt ans d'expérience en matière d'accessibilité numérique et a mis en place des processus, qui incluent des contrôles d'accessibilité dans le circuit de contrôle qualité.

Quant au secteur communal, s'il gagne, comme le secteur étatique, six points depuis la première enquête, il demeure toutefois en moyenne sous le seuil de l'accessibilité partielle.

TABLEAU 6: CONTRÔLE SIMPLIFIÉ, SCORE MOYEN DE CONFORMITÉ PAR SECTEUR

Secteur	Note moyenne 2020 – 2021 en %	Note moyenne 2022 – 2024 en %
ordre et sécurité publics	68	78
protection sociale	63	68
emploi et fiscalité	63	61
logement et équipements collectifs	58	61

Secteur	Note moyenne 2020 – 2021 en %	Note moyenne 2022 – 2024 en %
transports	60	60
santé	64	59
culture et loisirs	54	54
enseignement	48	54
autre	48	52
protection de l'environnement	50	50

Un total de 3.403 non-conformités a été constaté sur ces 273 sites.

TABLEAU 7: CONTRÔLE SIMPLIFIÉ, TOP 10 DES CRITÈRES LES PLUS FRÉQUEMMENT NON CONFORMES

Critère RGAA / RAWeb	Classement	Niveau	% de tous les problèmes de non- conformité
8.7 Changement de langue manquant	1	AA	7.2
7.3 Script impossible à contrôler au clavier et à la souris	2	A	6.5
3.2 Contraste du texte insuffisant	3	AA	6.3
12.6 Zones de regroupement de contenus mal définies	4	A	5.9
9.1 Structure de titres inappropriée	5	A	5.6
10.7 Focus peu ou pas visible	6	A	5.5
6.2 Lien sans intitulé	7	A	5.0
11.10 Gestion des erreurs de saisie insuffisante	8	A	4.9
12.7 Lien d'accès rapide absent	9	A	4.3
11.1 Champ de formulaire sans étiquette	10	A	3.8

Ce Top 10 agrège plus de la moitié (55%) des non-conformités recensées autour des 53 critères qui forment la grille d'audit simplifié. Quatre critères sur cinq sont de niveau A. L'absence d'indication de changement de langue dans le code figure en tête de ce tableau. La thématique 11, liée aux formulaires, apparaît deux fois, en pied de tableau. Ces deux critères, 11.1 et 11.10, apparaissaient également lors de la première campagne, alors en tête de tableau.

La non-conformité peut également être analysée en fonction des thématiques de nos référentiels, qui regroupent ces différents critères.

TABLEAU 8: CONTRÔLE SIMPLIFIÉ, TOP 5 DES THÉMATIQUES RGAA / RAWEB RECUEILLANT LE PLUS DE NON-CONFORMITÉS

Thématique RGAA / RAWeb	% de tous les problèmes de non-conformité
Navigation	15.8
Éléments obligatoires	11.4
Formulaires	10.9
Présentation de l'information	10.9
Couleurs	9.6

Les sujets les plus problématiques concernent :

- la navigation (présence de zones de regroupement comme l'en-tête ou le pied de page, présence d'un lien d'accès rapide, pertinence de l'ordre de tabulation...);
- les éléments obligatoires (questions de langues et de changements de langue...);
- les formulaires;
- la présentation de l'information (visibilité de la prise de focus notamment);
- les couleurs (contraste du texte, information devant être donnée par un autre biais que la couleur...).

3.2. Utilisation de la dérogation pour charge disproportionnée

Le contexte de dérogation pour charge disproportionnée est défini à l'article 5 de la Directive (UE) 2016/2102 et a été transposé à l'article 4 de la loi luxembourgeoise du 28 mai 2019.

Lorsqu'une organisation invoque cette dérogation pour certains contenus ou fonctionnalités, cela doit être mentionné dans sa déclaration d'accessibilité. Au moment de la finalisation de ce rapport, SIP a été officiellement informé de la publication de 431 déclarations d'accessibilité de sites Web et de 30 déclarations d'accessibilité pour des apps (pour 15 apps iOS et Android), parmi les 979 sites Web et applications recensés. 44% de tous les sites Web et applications mobiles au Luxembourg disposent d'une déclaration d'accessibilité. Parmi ces 446 déclarations d'accessibilité, 61% ont invoqué une dérogation pour charge disproportionnée en 2024.

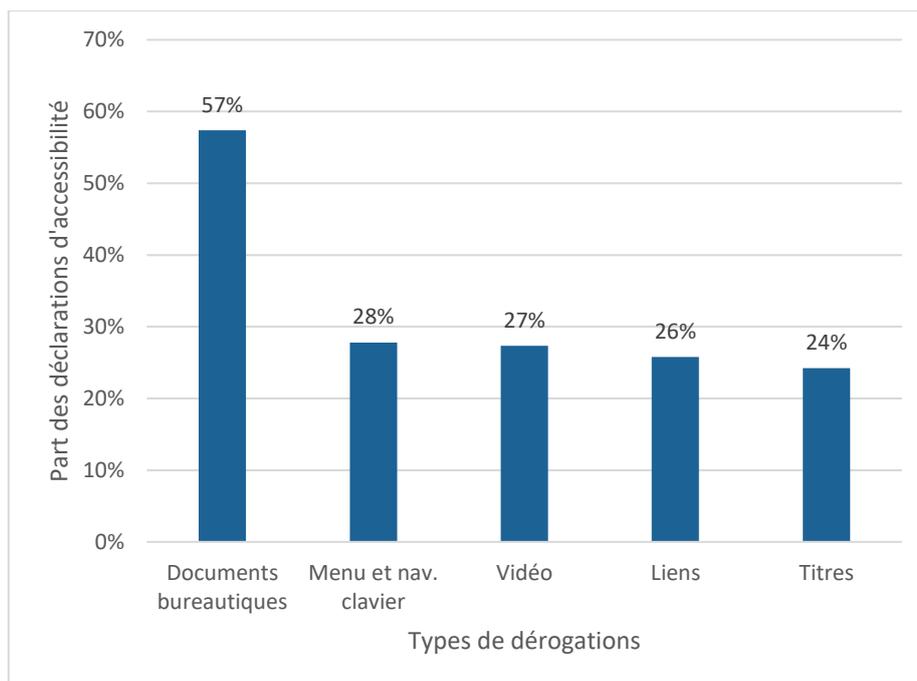


FIGURE 9: TYPES LES PLUS FRÉQUENTS DE DÉROGATIONS À LA CHARGE DISPROPORTIONNÉE DANS LES DÉCLARATIONS D'ACCESSIBILITÉ EN 2024

Description de la figure 12 : les cinq dérogations les plus courantes trouvées dans les déclarations d'accessibilité sont les suivantes :

- 57% mentionnent que tous les documents PDF et Office ne sont pas conformes à la norme d'accessibilité. Une alternative accessible ne sera fournie que sur demande ;
- 28% mentionnent que les menus de navigation avec sous-menus ne sont pas utilisables uniquement avec un clavier, mais les éléments de menu de niveau supérieur mènent à une page contenant les mêmes liens que ceux fournis dans les sous-menus ;
- 27% mentionnent des vidéos dépourvues de sous-titres (parfois de sous-titres dans la langue du locuteur), d'audiodescription ou de transcription textuelle ;
- 26% font état de problèmes de liens (mal nommés ou difficilement identifiables) ;
- 24% enfin présentent des questions liées aux titres structurant le contenu d'une page.

Lors de la première campagne, les documents bureautiques et les questions de menus et de navigation au clavier occupaient déjà respectivement les première et deuxième places. En revanche, le sujet de l'authentification, qui complétait alors le podium, est désormais relégué en dixième position, derrière la vidéo et, pour l'essentiel, des sujets de mise en page et de structuration du contenu (liens, titres, langues, paragraphes vides, tableaux).

4. UTILISATION DE LA PROCÉDURE VISANT À ASSURER LE RESPECT DE LA DIRECTIVE ET LE RETOUR D'INFORMATION DES UTILISATEURS FINAUX

Le SIP est chargé de proposer un formulaire de contact en ligne à toutes les personnes souhaitant déposer une plainte concernant une non-conformité d'un organisme du secteur public aux exigences d'accessibilité, conformément à l'article 7(2) de la loi luxembourgeoise du 28 mai 2019 transposant la directive sur l'accessibilité du Web.

Ce [formulaire de plainte en matière d'accessibilité](#) est disponible depuis le 26 juin 2020 sur le site du SIP.

Lorsqu'une plainte est déposée via ce formulaire, le SIP agit comme médiateur entre le citoyen et l'organisme du secteur public en suivant ce processus :

1. Analyser la plainte : porte-t-elle sur l'accessibilité numérique ? L'objet de la plainte entre-t-il dans le champ d'application de la loi ? Le problème rencontré peut-il être reproduit ?
2. Rechercher une personne de contact auprès de l'organisme du secteur public.
3. Envoyer un courriel à l'organisme du secteur public. Ce courriel informe sur le cadre juridique, explique la plainte, confirme que le problème a été vérifié et reproduit et informe du délai légal d'un mois pour réagir.
4. Échanger avec l'organisme du secteur public, par exemple sur les solutions possibles au problème rencontré.
5. Informer l'utilisateur des conclusions, dès qu'une solution a été proposée.

Dans les cas où les problèmes d'accessibilité signalés sortent du champ d'application de la [loi du 28 mai 2019](#), le SIP informe l'organisme responsable et donne un retour d'information au plaignant, même s'il n'existe aucune obligation légale à respecter.

L'[Ombudsman](#) peut également agir en tant que médiateur conformément à la loi et suivre une procédure similaire. Au moment de la finalisation du présent rapport, aucune information n'a été reçue de l'Ombudsman concernant d'éventuelles plaintes liées à des problèmes d'accessibilité.

Le SIP a publié en Open Data la [liste anonymisée des plaintes](#) qu'il a recueillies depuis 2020.

Durant la période 2022-2024, 20 plaintes ont été gérées :

- Dans huit cas, l'administration a pu proposer une solution accessible : le citoyen a reçu une solution à son problème précis, qui pouvait être réalisée à court terme. Il pouvait s'agir soit d'une correction concrète du problème sur le site, soit d'une fonctionnalité alternative garantissant un niveau de service équivalent.
- Pour les autres cas :
 - Une demande ne rentrait pas dans le champ d'application de la loi : il s'agissait d'obtenir le contenu dans une autre version linguistique que celle affichée sur le site.
 - Une administration a tenté d'apporter une solution, malheureusement cette dernière ne s'est pas avérée plus accessible.
 - Sinon, dans les autres cas de figure, aucune solution accessible à court terme n'a été proposée.

TABLEAU 9: NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES ENTRE 2022 ET 2024 PAR NIVEAU ADMINISTRATIF

Niveau administratif	Nombre de réclamations
État	13
Communes	2
Autre	5

La majorité des plaintes concernent les services en ligne de l'État. C'était déjà le cas lors de la première enquête.

TABLEAU 10: NOMBRE DE RÉCLAMATIONS PAR SECTEUR

Secteur	Nombre de réclamations
Transport	7
Autre	6
Santé	3
Enseignement	2
Protection sociale	1
Emploi et fiscalité	1

Déjà en deuxième position lors de la première enquête, le secteur des transports est celui qui agrège le plus de réclamations.

TABLEAU 11: NOMBRE DE RÉCLAMATIONS PAR THÈME

Mot-clé	Nombre de réclamations
Document PDF inaccessible	7
Problèmes d'accessibilité sur une page Web	6
Problèmes d'accessibilité sur une app	5
CAPTCHA	1
Langue	1

Les documents PDF inaccessibles constituent le premier motif de réclamations, qu'il s'agisse de formulaires, de documents numérisés en mode image ou encore non balisés. Le poids des PDF dans les procédures administratives reste très important, [ainsi que nous nous en faisons l'écho au printemps 2023](#), en dépit des appels à préférer une alternative Web plus simple à rendre et maintenir accessible. Notons toutefois l'effort porté sur le site guichet.lu visant à uniformiser et centraliser les demandes administratives, où ces dernières sont traitées via des formulaires sur des pages Web.

Les problèmes rencontrés sur des pages Web recensent majoritairement une incompatibilité avec les lecteurs d'écrans, mais aussi et plus globalement des images complexes dépourvues d'alternative, des formulaires, menus et sélecteurs de date inaccessibles.

L'incompatibilité avec les lecteurs d'écrans est aussi mentionnée pour les apps. Sont également remontées des questions de boutons et de champs sans étiquette et / ou inatteignables.

Enfin, la question de la langue a trait à une demande visant à obtenir un contenu disponible en français en langue allemande. Cette dernière, toutefois, ne rentre pas dans le cadre de la loi.

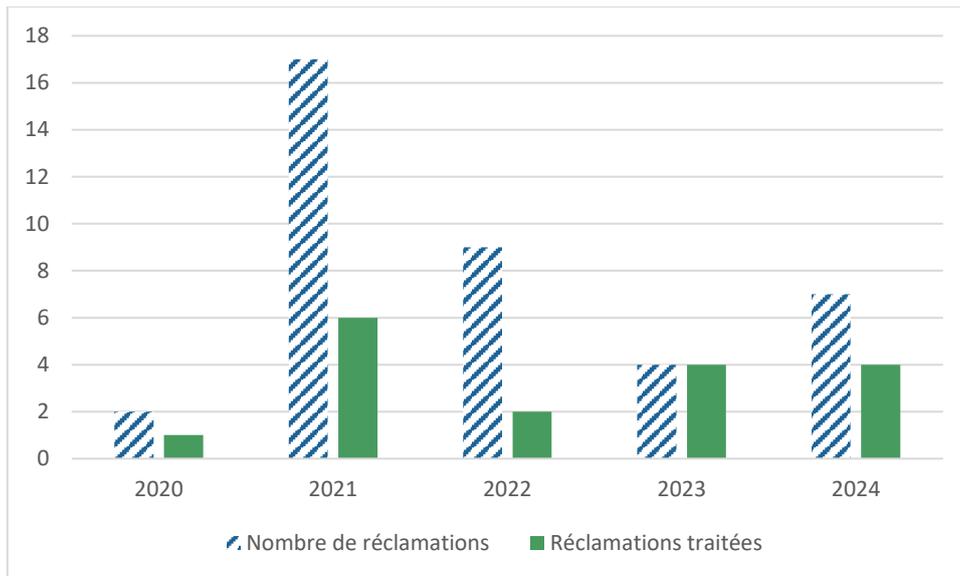


FIGURE 10: TOTAL PAR ANNÉE DES RÉCLAMATIONS RECUEILLIES PAR LE SIP ET TRAITÉES PAR LES ADMINISTRATIONS

Description de la figure 13 : le SIP a reçu 2 réclamations en 2020, 17 en 2021, 9 en 2022, 4 en 2023 et 7 en 2024. Les administrations en ont traité 1 en 2020, 6 en 2021, 2 en 2022, 4 en 2023 et 4 en 2024.

Comme bien d'autres aspects ayant trait à l'accessibilité numérique, le SIP profite toujours des séminaires, colloques, formations et de [sa rubrique éditoriale](#) pour rappeler l'existence de la procédure de réclamation.

5. MESURES SUPPLÉMENTAIRES

5.1. Description des mécanismes mis en place pour consulter les parties prenantes intéressées sur l'accessibilité des sites Web et des applications mobiles

Le processus a été décrit en détail dans le premier [rapport 2020-2021](#). La méthodologie est toujours d'actualité et reste inchangée.

5.2. Procédures visant à rendre publique toute évolution de la politique d'accessibilité concernant les sites Web et les applications mobiles

Là encore, le processus a été décrit en détail dans le premier rapport 2020-2021. La méthodologie est toujours d'actualité et reste inchangée.

5.3. Expériences et conclusions tirées de la mise en œuvre des règles relatives au respect de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité

La norme européenne [EN 301 549 v3.2.1](#) propose une liste exhaustive de critères visant à évaluer l'accessibilité des produits et services dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Elle résulte d'un effort visant à proposer une méthode unifiée. Elle peut cependant être jugée complexe et relativement peu dotée en termes d'exemples, de pratiques, de méthodologie. Certes, pour tous les critères reprenant les points WCAG, il y a matière à comprendre ce qui est attendu, via nombre d'illustrations et de cas précis mis en lumière. Mais la norme européenne ne se limite pas à WCAG. Que faire, donc, des autres critères ?

Cette difficulté d'interprétation de la norme nous a poussés à développer une approche par référentiels. Dans un premier temps, c'est le référentiel français [RGAA](#) qui est adopté pour l'évaluation de l'accessibilité des sites Web. Très tôt cependant, il apparaît que ce référentiel ne couvre pas des questions essentielles relatives à l'évaluation des applications mobiles. Par ailleurs, le RGAA ne reprend que les critères WCAG.

Décision est donc prise de créer un nouveau référentiel, dédié à l'évaluation de l'accessibilité mobile : ce sera le [RAAM](#), dont la première version sera publiée en juin 2021. Le RAAM propose une méthode d'évaluation pratique, fournissant tests et méthodologies pour chacun des 107 critères, tout comme un environnement de test et une grille d'audit. Le RAAM couvre l'intégralité de la norme européenne. Une mise à jour vient d'être portée sur notre site en ce mois de janvier 2025. Elle répond notamment aux réflexions soumises par différents experts qui ont répondu à un [sondage](#) lancé au printemps 2024 au sujet des évolutions souhaitées pour ce référentiel. L'intégration de ces retours sera faite dans une nouvelle version qui sera publiée début 2025.

En 2024 également, le RGAA a cédé le pas, chez nous, au [RAWeb](#), qui complète le RGAA afin de couvrir, lui aussi, l'entièreté de la norme européenne. Trente critères additionnels ont fait leur apparition pour former, au total, 136 critères. Les outils et l'environnement proposés sont comparables au RAAM et au RGAA. Loin de faire table rase, l'ambition a été de proposer aux auditeurs de continuer à travailler avec un outil qu'ils connaissent, mais qu'ils voient amélioré. [Voir notre article de présentation](#).

En complément de ces deux référentiels, nous en proposons un troisième, développé en 2023, intitulé [RAPDF](#) et qui se concentre sur l'accessibilité de PDF produits à l'aide de documents bureautiques. [Voir notre article de présentation](#).

Cette triple proposition a été bien accueillie, au Luxembourg comme dans d'autres États membres de l'Union européenne. Nombre d'entre eux attendaient que [notre portail](#), jusqu'ici disponible uniquement en français, propose également ses contenus en anglais : ce travail s'est concrétisé en 2024, en vue d'une publication au premier trimestre 2025.

Au-delà du sondage mentionné plus haut, qui fait partie des actions ponctuelles mises en place par l'équipe, nous répondons régulièrement aux demandes formulées dans nos trois espaces GitHub, à savoir :

- [ReferentielAccessibiliteWeb](#) ;
- [ReferentielAccessibiliteMobile](#) ;
- [ReferentielAccessibilitePDF](#).

Car, malgré nos efforts, certains points continuent à manquer de clarté aux yeux de quelques experts et c'est la raison pour laquelle nous voyons ces référentiels comme des objets en constante évolution. Nous n'avons ainsi pas la prétention d'affirmer que ces référentiels répondent aujourd'hui à l'ensemble des difficultés posées par la norme. Certains critères continuent à poser des problèmes d'interprétation. À cette fin notamment, nous avons rejoint différents groupes de travail : WADEX, le JTB eAccessibility CEN/CENELEC/ETSI pour la norme, et W3C MATF (mobile accessibility task force) pour les applications mobiles. Nous avons aussi contribué à la norme européenne par la création de tickets et la discussion de tickets existants sur la [plateforme Gitlab](#) de cette norme. Enfin, parallèlement à ces implications, nous travaillons au sein du groupe pour la traduction en français de WCAG, dont la version 2.2 doit être publiée sous peu.

5.4. Informations relatives à la formation et aux actions de sensibilisation

5.4.1. Formation

Le SIP a poursuivi son offre de formations disponibles à l'[Institut National d'Administration Publique \(INAP\)](#). Ces formations s'adressent aux collaborateurs de l'ensemble du secteur public luxembourgeois.

Voici la liste des formations disponibles actuellement :

1. [Introduction à l'accessibilité numérique : la prise en compte du handicap dans la digitalisation des services](#) ;
2. [Accessibilité des documents PDF par la pratique](#).

Par ailleurs, tout fonctionnaire débutant sa carrière au sein de l'administration luxembourgeoise doit suivre une formation obligatoire appelée « [formation spéciale](#) ». Cette formation contient également un module sur l'accessibilité numérique, qui sert de première introduction et fait connaître les autres formations approfondies.

TABLEAU 12: LISTE DES FORMATIONS DISPENSÉES DE 2022 À 2024

Webinaire	Durée (heures)	Nombre de séances	Nombre total de participants
Introduction à l'accessibilité numérique	12	2022 : 3 2023 : 3 2024 : 2	2022 : 42 2023 : 43 2024 : 34
Accessibilité des documents PDF	6	2022 : 3 2023 : 3 2024 : 3	2022 : 36 2023 : 46 2024 : 54
Accessibilité numérique présentée dans le cadre de la « formation spéciale »	0.5 (+ 1h en e-learning)	2022 : 5 2023 : 5 2024 : 5	2022 : 158 2023 : 168 2024 : 204
Total	/	32	785

Durant la période 2022-2024, 173 heures de formation ont été dispensées sur l'accessibilité numérique. 255 personnes ont suivi les cours approfondis et 530 ont assisté aux séances d'introduction de 30 minutes.

Au-delà de ces cours dispensés par le SIP, il faut ajouter que les agents du secteur public peuvent bénéficier d'autres cours données par le [ministère de la Famille](#) (rédaction en langage administratif accessible ; accessibilisation de fichiers Word), par des formateurs externes (rédaction dans une langue facile à comprendre) ou encore par le [Centre pour le développement des compétences relatives à la vue](#) (création de PDF accessibles avec Adobe InDesign).

5.4.2. Actions de sensibilisation

De 2022 à 2024, nous avons veillé à parler aux spécialistes comme au grand public du monde de l'accessibilité numérique. Voici quelques exemples d'actions qui ont été menées :

- Création d'une [section éditoriale](#) du portail de l'accessibilité numérique, où la parole est donnée à des personnes en situation de handicap afin qu'elles sensibilisent nos lecteurs sur les barrières du quotidien à travers des exemples concrets. Des interviews font par ailleurs intervenir des experts du domaine : ils exposent leur point de vue et partagent leurs priorités au sujet des évolutions attendues dans le domaine de l'accessibilité numérique. Le SIP, bien entendu, a profité de cette section pour publier son rapport annuel sur l'état de l'accessibilité numérique au Luxembourg, ce qui donne notamment lieu à un *name and praise* des sites et apps les plus accessibles et crée une réelle émulation entre les organismes du secteur public. Cette section compte aujourd'hui plus d'une vingtaine d'articles.
- Création d'une [lettre d'information](#) : publiée deux fois par an, elle offre à nos abonnés une synthèse des dernières publications.
- Nous sommes par ailleurs actifs sur les réseaux sociaux. À l'origine, un premier compte avait été ouvert sur [Twitter](#) en avril 2020 et a été, un temps, le moyen privilégié de communiquer avec le public. Depuis, trois autres comptes ont été ouverts, d'abord sur [LinkedIn](#), puis [Mastodon](#), enfin [Bluesky](#).
- Nous avons tenu à montrer que le respect de la loi, à savoir proposer [un site 100% conforme](#), est une chose possible, en rendant notre portail de l'accessibilité numérique effectivement conforme, à la suite d'un audit sanctionné par un expert indépendant.

- Ce même portail sera proposé début 2025 également en langue anglaise, afin de proposer bien au-delà des frontières luxembourgeoises notre contenu et nos référentiels, tous sous licence Creative Commons, donc réexploitables aisément.
- Dans la foulée des synthèses annuelles publiées sur le portail, nous avons mis en chantier en 2024 un véritable observatoire de l'accessibilité numérique, grâce à un appel à projets organisé par le ministère de la Digitalisation, que le SIP a remporté. Cet important projet a mobilisé deux prestataires externes chargés du développement et de l'accessibilité de l'observatoire, ainsi que nos ressources internes afin d'exploiter l'ensemble de nos données (inventaires, échantillons, réclamations, déclarations et surtout les audits, tous au format Excel) et de les rendre lisibles par l'API de l'observatoire. Sa publication est prévue en 2025.
- Un [mémoire](#) centré sur les moyens accordés par les organismes de service public à l'accessibilité numérique a été présenté au printemps 2024.
- Au-delà des cours que nous assurons chaque année, nous sommes régulièrement invités à présenter les enjeux de l'accessibilité numérique au sein d'un organisme public. C'est l'occasion d'évoquer les pistes que l'organisme pourrait privilégier afin de parfaire sa stratégie en matière d'accessibilité numérique.
 - Échanges et présentations de sensibilisation réalisées à différents organismes : Post, Police Grand-Ducale, Administration des Contributions Directes, Info-Handicap, Caisse Nationale d'Assurance Pension (CNAP), Klima-Agence, Ministère des affaires étrangères, Institut luxembourgeois de régulation (ILR), Service National de la Jeunesse (SNJ), Luxembourg Let's Make It Happen (SNJ), agence eSanté, Centre pour le développement des apprentissages (CC-CDA), Nationalmusée, Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL), KulturLX, business-events.lu, Administration des Transports Publics, Agence pour le développement de l'emploi (ADEM), Luxembourg Centre for Contemporary and Digital History (C2DH).
- Enfin, nous avons participé à plusieurs événements centrés autour de la question de l'accessibilité numérique. En voici quelques-uns :
 - Présentation sur l'accessibilité numérique au groupe des chargés de communication du gouvernement, 05/2022
 - Présentation des référentiels d'accessibilité numérique au Comité sectoriel pour l'interopérabilité (octobre 2022) puis au Comité national pour l'interopérabilité (décembre 2022).
 - Présentation au workshop Inclusion numérique et accessibilité chez PwC, mars 2023.
 - [Interview accordée au journal virgule.lu](#), 2 mars 2023
 - Autres articles de presse, sélection :
 - [L'accessibilité des sites et apps publics laisse à désirer](#), PaperJam, 21 février 2023
 - [Moins de 50 % des apps et sites publics sont conformes au Luxembourg](#), Les Frontaliers, 23 février 2023
 - [Comment les sites internet publics se mettent-ils à la page ?](#), Virgule, 17 mars 2023
 - [Inklusion im Realitäts-Check](#), Luxemburger Wort, 4 avril 2023
 - Présentation sur l'accessibilité numérique au groupe des chargés de communication du gouvernement, 07/2023
 - [« Evaluating Accessibility »](#) : ce symposium, qui s'est tenu sous l'égide de W3C en novembre 2023, visait à explorer les meilleures pratiques et les défis en matière d'évaluation et de suivi de l'accessibilité. Trois sujets étaient abordés : la formation dans ce domaine, l'accessibilité mobile, l'intelligence artificielle (IA). Le SIP est

intervenir [au cœur du dernier sujet](#), afin de comprendre comment l'IA pourrait être une aide au service de l'évaluation de l'accessibilité.

- [a11y Paris](#) : pour sa première participation à cette grand-messe de l'accessibilité numérique, le SIP a présenté fin juin 2024 à la Maison de la radio à Paris ses trois référentiels dédiés à l'évaluation de l'accessibilité Web, mobile et PDF. Une présentation qui a suscité le débat et un vif intérêt. Vous trouverez [ici les supports](#) de la présentation intitulée « Du RGAA à la norme européenne : les référentiels luxembourgeois ».
- [Conférence « Entreprises et accessibilité »](#) : organisée en septembre 2024 à la Chambre de Commerce de Luxembourg, alors qu'entre en 2025 en application l'Acte européen sur l'accessibilité, cette conférence visait à offrir un cadre d'explications aux entrepreneurs venus en nombre. À cette occasion, le SIP a animé deux ateliers techniques, principalement destinés aux concepteurs de sites et applications mobiles.
- Communauté de pratiques Moodle du service public, septembre 2024
- Dans le cadre de l'Afterwork [« Comprendre l'accessibilité numérique »](#) au GovtechLab Luxembourg (novembre 2024), nous avons présenté « Four years of monitoring public sector Websites and apps in Luxembourg, lessons learned ». C'était l'occasion d'un retour d'expérience sur notre quotidien en tant que référents accessibilité.

Annexes

Annexe 1 : Cartographie EN 301 549 – RAWeb 1

EN 301-549	RAWeb 1
5.2 Activation of accessibility features	3.2
5.2 Activation of accessibility features	14.2
5.2 Activation of accessibility features	3.3
5.3 Biometrics	13.14
5.4 Preservation of accessibility information during conversion	13.13
5.4 Preservation of accessibility information during conversion	4.15
5.4 Preservation of accessibility information during conversion	4.16
6.1 Audio bandwidth for speech	17.1
6.2.1.1 RTT communication	17.2
6.2.1.2 Concurrent voice and text	17.3
6.2.2.1 Visually distinguishable display	17.4
6.2.2.2 Programmatically determinable send and receive direction	17.4
6.2.2.3 Speaker identification	17.4
6.2.2.4 Visual indicator of Audio with RTT	17.5
6.2.3 Interoperability	17.6
6.2.4 RTT responsiveness	17.7
6.3 Caller ID	17.8
6.4 Alternatives to voice-based services	17.10
6.5.2 Resolution	17.11
6.5.3 Frame rate	17.11
6.5.4 Synchronization between audio and video	17.11
6.5.5 Visual indicator of audio with video	17.5
6.5.6 Speaker identification with video (sign language) communication	17.9
7.1.1 Captioning playback	4.11
7.1.2 Captioning synchronization	4.4
7.1.3 Preservation of captioning	4.15
7.1.4 Captions characteristics	4.17
7.1.5 Spoken subtitles	4.18
7.2.1 Audio description playback	4.11
7.2.2 Audio description synchronization	4.2
7.2.2 Audio description synchronization	4.6
7.2.3 Preservation of audio description	4.16
7.3 User controls for captions and audio description	4.14
9.1.1.1 Non-text Content	6.2
9.1.1.1 Non-text Content	13.6
9.1.1.1 Non-text Content	13.5
9.1.1.1 Non-text Content	10.2
9.1.1.1 Non-text Content	7.2
9.1.1.1 Non-text Content	6.1

EN 301-549	RAWeb 1
9.1.1.1 Non-text Content	1.1
9.1.1.1 Non-text Content	4.9
9.1.1.1 Non-text Content	1.2
9.1.1.1 Non-text Content	1.3
9.1.1.1 Non-text Content	4.7
9.1.1.1 Non-text Content	1.4
9.1.1.1 Non-text Content	1.5
9.1.1.1 Non-text Content	1.6
9.1.1.1 Non-text Content	1.7
9.1.1.1 Non-text Content	4.8
9.1.1.1 Non-text Content	1.9
9.1.2.1 Audio-only and Video-only (Prerecorded)	4.1
9.1.2.1 Audio-only and Video-only (Prerecorded)	4.2
9.1.2.2 Captions (Prerecorded)	4.3
9.1.2.2 Captions (Prerecorded)	4.4
9.1.2.3 Audio Description or Media Alternative (Prerecorded)	4.1
9.1.2.3 Audio Description or Media Alternative (Prerecorded)	4.2
9.1.2.5 Audio Description (Prerecorded)	4.5
9.1.2.5 Audio Description (Prerecorded)	4.6
9.1.3.1 Info and Relationships	5.4
9.1.3.1 Info and Relationships	11.8
9.1.3.1 Info and Relationships	10.1
9.1.3.1 Info and Relationships	10.2
9.1.3.1 Info and Relationships	5.8
9.1.3.1 Info and Relationships	5.7
9.1.3.1 Info and Relationships	11.7
9.1.3.1 Info and Relationships	11.6
9.1.3.1 Info and Relationships	11.5
9.1.3.1 Info and Relationships	11.1
9.1.3.1 Info and Relationships	9.4
9.1.3.1 Info and Relationships	9.3
9.1.3.1 Info and Relationships	8.9
9.1.3.1 Info and Relationships	12.6
9.1.3.1 Info and Relationships	5.2
9.1.3.1 Info and Relationships	5.1
9.1.3.1 Info and Relationships	9.1
9.1.3.1 Info and Relationships	5.6
9.1.3.1 Info and Relationships	9.2
9.1.3.1 Info and Relationships	3.1
9.1.3.1 Info and Relationships	7.3
9.1.3.1 Info and Relationships	5.5
9.1.3.2 Meaningful Sequence	10.1
9.1.3.2 Meaningful Sequence	8.10
9.1.3.2 Meaningful Sequence	10.3

EN 301-549	RAWeb 1
9.1.3.2 Meaningful Sequence	5.3
9.1.3.2 Meaningful Sequence	10.8
9.1.3.3 Sensory Characteristics	10.9
9.1.3.3 Sensory Characteristics	10.10
9.1.3.4 Orientation	13.9
9.1.3.5 Identify Input Purpose	11.13
9.1.4.1 Use of Color	10.10
9.1.4.1 Use of Color	10.6
9.1.4.1 Use of Color	10.7
9.1.4.1 Use of Color	10.9
9.1.4.1 Use of Color	3.1
9.1.4.10 Reflow	10.11
9.1.4.11 Non-text Contrast	3.3
9.1.4.12 Text Spacing	10.12
9.1.4.13 Content on Hover or Focus	10.13
9.1.4.2 Audio Control	4.10
9.1.4.3 Contrast (Minimum)	3.2
9.1.4.3 Contrast (Minimum)	10.5
9.1.4.4 Resize Text	10.4
9.1.4.5 Images of Text	1.8
9.2.1.1 Keyboard	4.12
9.2.1.1 Keyboard	12.9
9.2.1.1 Keyboard	10.14
9.2.1.1 Keyboard	12.11
9.2.1.1 Keyboard	4.11
9.2.1.1 Keyboard	7.3
9.2.1.2 No Keyboard Trap	12.9
9.2.1.2 No Keyboard Trap	4.11
9.2.1.2 No Keyboard Trap	4.12
9.2.1.4 Character Key Shortcuts	12.10
9.2.2.1 Timing Adjustable	13.1
9.2.2.1 Timing Adjustable	13.8
9.2.2.2 Pause, Stop, Hide	13.8
9.2.2.2 Pause, Stop, Hide	13.1
9.2.3.1 Three Flashes or Below Threshold	13.7
9.2.4.1 Bypass Blocks	9.1
9.2.4.1 Bypass Blocks	12.7
9.2.4.1 Bypass Blocks	12.6
9.2.4.2 Page Titled	8.6
9.2.4.2 Page Titled	8.5
9.2.4.3 Focus Order	10.3
9.2.4.3 Focus Order	12.7
9.2.4.3 Focus Order	12.8
9.2.4.4 Link Purpose (In Context)	6.1

EN 301-549	RAWeb 1
9.2.4.4 Link Purpose (In Context)	6.2
9.2.4.5 Multiple Ways	12.3
9.2.4.5 Multiple Ways	12.1
9.2.4.5 Multiple Ways	12.4
9.2.4.6 Headings and Labels	11.1
9.2.4.6 Headings and Labels	9.1
9.2.4.6 Headings and Labels	11.2
9.2.4.7 Focus Visible	7.3
9.2.4.7 Focus Visible	10.7
9.2.5.1 Pointer Gestures	13.10
9.2.5.2 Pointer Cancellation	13.11
9.2.5.3 Label in Name	7.1
9.2.5.3 Label in Name	11.9
9.2.5.3 Label in Name	6.1
9.2.5.3 Label in Name	11.2
9.2.5.4 Motion Actuation	13.12
9.3.1.1 Language of Page	8.3
9.3.1.1 Language of Page	8.4
9.3.1.2 Language of Parts	8.8
9.3.1.2 Language of Parts	8.7
9.3.2.1 On Focus	7.4
9.3.2.1 On focus	13.2
9.3.2.2 On Input	7.4
9.3.2.3 Consistent Navigation	12.7
9.3.2.3 Consistent Navigation	12.5
9.3.2.3 Consistent Navigation	12.4
9.3.2.3 Consistent Navigation	12.2
9.3.2.4 Consistent Identification	11.3
9.3.3.1 Error Identification	11.10
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.4
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.5
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.6
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.1
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.10
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.7
9.3.3.2 Labels or Instructions	11.2
9.3.3.3 Error Suggestion	11.11
9.3.3.4 Error Prevention (Legal, Financial, Data)	11.12
9.4.1.1 Parsing	8.2
9.4.1.1 Parsing	8.1
9.4.1.2 Name, Role, Value	1.3
9.4.1.2 Name, Role, Value	1.2
9.4.1.2 Name, Role, Value	10.8
9.4.1.2 Name, Role, Value	7.1

EN 301-549	RAWeb 1
9.4.1.2 Name, Role, Value	7.2
9.4.1.2 Name, Role, Value	11.1
9.4.1.2 Name, Role, Value	5.3
9.4.1.2 Name, Role, Value	11.9
9.4.1.2 Name, Role, Value	2.1
9.4.1.2 Name, Role, Value	2.2
9.4.1.2 Name, Role, Value	8.2
9.4.1.2 Name, Role, Value	9.1
9.4.1.2 Name, Role, Value	12.6
9.4.1.2 Name, Role, Value	1.9
9.4.1.2 Name, role, Value	4.13
9.4.1.3 Status Messages	7.5
tous les critères de la section 10 Non-Web documents.	13.4
tous les critères de la section 10 Non-Web documents.	13.3
11.7 User preferences	10.4
11.7 User preferences	4.17
11.8.1 Content technology	15.1
11.8.1 Content technology	15.2
11.8.1 Content technology	15.3
11.8.1 Content technology	15.4
11.8.1 Content technology	15.5
11.8.1 Content technology	15.6
11.8.2 Accessible content creation	15.1
11.8.2 Accessible content creation	15.2
11.8.3 Preservation of accessibility information in transformations	15.3
11.8.4 Repair assistance	15.4
11.8.5 Templates	15.5
11.8.5 Templates	15.6
12.1.1 Accessibility and compatibility features	14.1
12.1.2 Accessible documentation	14.3
12.2.2 Information on accessibility and compatibility features	16.1
12.2.3 Effective communication	16.2
12.2.4 Accessible documentation	16.3

Annexe 2 : Résultats du contrôle approfondi des sites Web

2.1 Année 2022

Site	Classement	Conformité	Pages testées	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Coronavirus - informations officielles	1	66.18	13	64	72.22
Caisse pour l'avenir des enfants	2	66.07	14	66.67	64.71
Ville de Luxembourg	3	61.19	16	52	88.24

Site	Classement	Conformité	Pages testées	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Association d'assurance accident	4	59.42	15	56.6	68.75
Portail Open Data	5	56.36	14	48.78	78.57
Portail des Secours	6	54.93	16	51.85	64.71
Le gouvernement luxembourgeois	7	54.79	15	50	70.59
MyGuichet	8	54.1	10	50	64.71
Philharmonie Luxembourg - version desktop	9	52.63	7	46.43	70
CFL	10	45.07	16	39.62	61.11
Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)	11	44.44	8	39.02	61.54
Philharmonie Luxembourg - version mobile	12	36.23	18	32.69	47.06
Centres foyers et services pour personnes âgées (SERVIOR)	13	34.78	17	26.42	62.5
Luxembourg Airport	14	34.38	15	30.61	46.67
Université du Luxembourg	15	34.29	16	37.04	25
Inondations.lu	16	31.37	9	33.33	25
Letzshop	17	26.32	17	23.81	33.33

2.2 Année 2023

Site	Classement	Conformité	Pages testées	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Portail des marchés publics	1	88.89	14	87.18	93.33
Portail du logement	2	81.94	17	80.7	86.67
Portail national des enquêtes publiques	3	76.67	13	73.91	85.71
Inspection du Travail et des Mines - Luxembourg	4	73.44	13	71.74	77.78
Chambre des députés	5	72.97	15	71.43	77.78
Nationalmuseum	6	58.57	13	54.39	76.92
Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel (ALIA)	7	53.12	11	53.06	53.33
Centre hospitalier du Nord	8	46.43	10	45	50
SYVICOL	9	45	16	43.48	50
Vision Zero	10	44.07	10	40.91	53.33
Luxembourg Institute of Health (LIH)	11	40.85	13	42.31	36.84
Differdange	12	37.74	18	43.59	21.43
Centre National Sportif et Culturel	13	32.26	14	32.65	30.77
Chambre des métiers	14	30.16	14	26	46.15

Site	Classement	Conformité	Pages testées	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER)	15	26.56	18	25	33.33

2.3 Année 2024

Site	Classement	Conformité	Pages testées	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Portail de l'accessibilité numérique	1	100	14	100	100
Caisse nationale d'assurance pension (CNAP)	2	88.71	15	84.09	100
guichet.lu	3	79.27	18	74.58	91.3
Sécurité alimentaire	4	74.68	15	74.55	75
Govjobs	5	71.23	14	67.92	80
Armée	6	70.51	13	69.09	73.91
Portail de l'emploi	7	64.29	16	62	70
Administration des contributions directes	8	61.9	15	60	66.67
CNS d'Gesondheetskees	9	61.25	15	66.67	47.83
Centre National Sportif et Culturel	10	53.12	15	48.98	66.67
De Piwitsch	11	49.18	11	45.83	61.54
mobiliteit.lu	12	48.72	16	38.6	76.19
Ville d'Esch - Esch Administration	13	39.39	15	41.67	33.33
Fonds du Logement	14	37.93	14	33.33	53.85
Natur- & Geopark Mëllerdall	15	37.14	12	33.33	50
CTSA - Centre pour enfants et jeunes présentant un Trouble du Spectre de l'Autisme	16	34.69	10	34.29	35.71

Annexe 3 : Résultats du contrôle approfondi des applications mobiles

3.1 Année 2022

Application – plateforme	Classement	Conformité	Écrans testés	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Mäin Offfall - Meng Ressourcen – Android	1	59.26	6	59.09	60
Adapto – iOS	2	53.12	9	57.69	33.33
GouvAlert.lu – iOS	3	48.15	20	61.9	0
CovidCheck.lu – Android	4	47.83	20	47.37	50
MyGuichet – iOS	5	47.06	8	51.85	28.57
Luxtrust – Android	6	40	6	43.48	28.57

3.2 Année 2023

Application – plateforme	Classement	Conformité	Écrans testés	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Meteolux – Android	1	65.52	8	68	50
Ville de Luxembourg – iOS	2	59.09	10	65.71	33.33
VisitLuxembourg – Android	3	43.33	6	52	0
CFL international – Android	4	34.21	7	38.71	14.29
Esch-sur-Alzette – iOS	5	30	15	37.5	0
LLO.lu – iOS	6	26.42	8	24.39	33.33

3.3 Année 2024

Application – plateforme	Classement	Conformité	Écrans testés	Conformité niveau A	Conformité niveau AA
Pétange – iOS	1	44.44	10	50	25
Checkmynet.lu – iOS	2	41.18	8	48.28	0
POST Colis & Courrier – Android	3	40	6	42.86	28.57
LetzScience – Android	4	36.36	5	41.18	20
Police Grand-Ducale – iOS	5	36.11	9	40	16.67
lëtzfïn Budget – Android	6	32.35	8	27.59	60
Pollen.lu – iOS	7	26.67	8	32	0

Annexe 4 : Résultats du contrôle simplifié des sites Web

4.1 Année 2022

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Info Crise	1	100	3	très bon
Circular economy	2	90.32	3	très bon
Fonds de compensation	3	86.67	3	très bon
Portail Santé	4	85.29	3	très bon
École nationale de l'éducation physique et des sports (ENEPS)	5	84.85	3	très bon
Portail des douanes et accises	6	83.87	3	très bon
Fonds du Kirchberg	7	82.35	3	très bon
Archives nationales de Luxembourg	8	79.41	3	bon
Service central de la statistique et des études économiques	9	79.41	3	bon
École supérieure du travail	10	78.57	3	bon

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Renita	11	77.42	3	bon
Office national d'inclusion sociale - gouvernement	12	75.76	3	bon
Ettelbruck	13	72.41	3	bon
Portail du logement	14	71.43	3	bon
Ambassade: Bruxelles	15	70.97	3	bon
Centre de psychologie et d'orientation scolaires	16	70.97	3	bon
Ministère de la Sécurité sociale - gouvernement	17	70.59	3	bon
OGM	18	70	3	bon
Direction de l'aviation civile (DAC) - gouvernement	19	69.7	3	bon
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics - gouvernement	20	69.44	3	bon
Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance - gouvernement	21	67.65	3	bon
Haut-Commissariat à la protection nationale (HCPN) - gouvernement	22	67.65	3	bon
Mondorf-les-Bains	23	67.65	3	bon
Single Window for Logistics	24	67.57	3	bon
Valorlux asbl	25	65.79	3	bon
Fonds du Logement	26	63.64	3	bon
Lëtzebuerger Online Dictionnaire	27	63.33	3	bon
Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information	28	62.5	3	bon
Observatoire National de la Qualité Scolaire	29	62.5	3	bon
Trésorerie de l'État	30	60.61	3	bon
Fonds national de solidarité	31	59.38	3	moyen
Pacte logement	32	58.82	3	moyen
Centre pour le développement des compétences relatives à la vue	33	58.62	3	moyen
Kehlen	34	56.76	3	moyen
FILANO	35	56.52	3	moyen
NORSTAD Entwécklungsgesellschaft sàrl	36	55.56	3	moyen
PAN bio 2025	37	55.17	3	moyen

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
SNHBM - Société nationale des habitations à bon marché	38	54.29	3	moyen
Quelle place pour le vélo dans ma rue ?	39	53.85	3	moyen
impfen.lu	40	52.17	3	moyen
Calculix	41	50	3	moyen
covidtracing	42	50	3	moyen
Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé G.I.E. (Agence eSanté)	43	50	3	moyen
Esch-sur-Alzette European Capital of Culture	44	50	3	moyen
klimacheck.lu	45	50	3	moyen
Roeser	46	50	3	moyen
Bertrange	47	48.28	3	moyen
Walferdange	48	48.28	3	moyen
Petitiounssite vun der Chamber	49	47.83	3	moyen
Spambee	50	47.83	3	moyen
SuperDrecksKëscht	51	46.88	3	moyen
Blog CFL	52	46.67	3	moyen
Energie Agence	53	46.67	3	moyen
Mondercange	54	46.43	3	moyen
Laboratoire national de la Santé	55	45.45	3	moyen
Mersch	56	45.16	3	moyen
Centre pour le développement des apprentissages	57	44	3	moyen
Centre Hospitalier Émile Mayrisch	58	43.75	3	moyen
Centre de gestion pour la formation continue et professionnelle universitaire - GIE	59	43.75	3	moyen
Luxembourg Business Registers (LBR)	60	43.48	3	moyen
Institut National des Langues	61	43.33	3	moyen
VisitLuxembourg	62	43.33	3	moyen
Centre Hospitalier Neuropsychiatrique (CHNP)	63	42.86	3	moyen
SIVÉC	64	42.86	3	moyen
Naturpark Oewersauer	65	41.94	3	moyen
Checkmynet.lu	66	41.67	3	moyen

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Ombudsman	67	41.67	3	moyen
FORESTRY AND CLIMATE CHANGE FUND	68	41.38	3	moyen
Käerjeng	69	41.38	3	moyen
Centre de Musiques amplifiées (Rockhal)	70	40.74	3	moyen
École Nationale pour Adultes	71	39.39	3	faible
Centre culturel de Rencontre Abbaye de Neumünster	72	38.71	3	faible
Schifflange	73	37.5	3	faible
Secure IoT	74	37.5	3	faible
Pétange	75	36.67	3	faible
SYVICOL	76	36.67	3	faible
Kayl	77	35.71	3	faible
Spuerkeess	78	35.71	3	faible
Steinfort	79	34.29	3	faible
Diekirch	80	31.03	3	faible
Centre thermal et de santé de Mondorf-les-Bains	81	31.03	3	faible
education.lu	82	29.63	3	faible
Niederanven	83	29.03	3	faible
Banque Centrale du Luxembourg (BCL)	84	28.57	3	faible
Sanem	85	27.59	3	faible
eboo	86	24.14	3	faible
Service de la navigation fluviale	87	23.08	3	faible

4.2 Année 2023

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Info Crise	1	100	3	très bon
Administration pénitentiaire	2	95.24	3	très bon
Mënscherechtshaus	3	92.31	3	très bon
E-facturation	4	89.29	3	très bon
Société Nationale de la circulation automobile (SNCA)	5	86.21	3	très bon
Médiateur santé	6	85.71	3	très bon
Conseil d'État du Grand-Duché de Luxembourg	7	85.19	3	très bon
Bibliothèque nationale de Luxembourg (BnL)	8	82.76	3	très bon

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Portail de l'économie sociale et solidaire	9	81.25	3	très bon
La Justice - Luxembourg	10	80.77	3	très bon
Portail de l'aménagement du territoire	11	79.31	3	bon
SEGA Dudelange	12	78.57	3	bon
Administration des chemins de fer - gouvernement	13	77.42	3	bon
Zesummen Digital	14	76.67	3	bon
emwelt.lu	15	75	3	bon
Conseil national des finances publiques	16	74.07	3	bon
Direction de la défense - gouvernement	17	71.88	3	bon
Service de renseignement de l'État - gouvernement	18	71.43	3	bon
Administration de la navigation aérienne - gouvernement	19	70.97	3	bon
Single Window for Logistics	20	70.27	3	bon
Police Grand-Ducale	21	68.75	3	bon
Bibliothèque de Dudelange	22	68	3	bon
Conseil de la concurrence	23	67.86	3	bon
Ministère de la Justice - gouvernement	24	67.74	3	bon
CIPA Résidence op der Waassertrap	25	66.67	3	bon
An der Schwemm	26	64.29	3	bon
Administration de la nature et des forêts - gouvernement	27	64.29	3	bon
Portail Qualité - Luxembourg	28	63.33	3	bon
Ministère de l'environnement, du climat et de la biodiversité - gouvernement	29	62.96	3	bon
Observatoire National de la Qualité Scolaire	30	62.5	3	bon
Portail TRANSPORTS	31	61.76	3	bon
Forum CAI	32	61.54	3	bon
Office du Ducroire	33	61.11	3	bon
Serveur des organismes de sécurité sociale du Luxembourg	34	60.87	3	bon
HIS	35	60.71	3	bon

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Umedo - Unité médico-légale de documentation des violences	36	60.61	3	bon
Luxembourg Space Agency	37	60	3	moyen
Actions positives	38	59.38	3	moyen
Research Luxembourg	39	59.38	3	moyen
Ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire - gouvernement	40	58.62	3	moyen
École Nationale pour Adultes	41	58.06	3	moyen
Ministère de l'Égalité des chances	42	58.06	3	moyen
1535 Creative Hub Differdange	43	55.56	3	moyen
Kayl	44	55.17	3	moyen
Administration de l'environnement - gouvernement	45	54.84	3	moyen
Service national de la jeunesse (SNJ)	46	54.17	3	moyen
Lëtzebuerg City Museum	47	53.57	3	moyen
Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST)	48	53.57	3	moyen
Board of economic development	49	53.57	3	moyen
Observatoire de l'Égalité	50	51.72	3	moyen
CITA - Contrôle et information du trafic sur les autoroutes	51	50	3	moyen
Drénkwaasser	52	50	3	moyen
Clinique pédiatrique	53	50	3	moyen
Service de Santé au Travail Multisectoriel	54	50	3	moyen
Zesumme Spueren	55	50	3	moyen
Zesumme Vereinfachen	56	50	3	moyen
lux.lu	57	48.39	3	moyen
Business events Luxembourg	58	48.28	3	moyen
Extrait Carrière	59	48.15	3	moyen
cnapa - Centre National de Prévention des Addictions	60	46.15	3	moyen
Minett stories	61	46.15	3	moyen
Lëtzfîn - let's talk about finance	62	45.83	3	moyen

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
SICONA – Syndicat intercommunal pour la conservation de la nature	63	45.45	3	moyen
Schungfabrik - Kayl Téiteng	64	44.83	3	moyen
Institut de la propriété intellectuelle Luxembourg	65	44.44	3	moyen
Paxgov	66	44.44	3	moyen
Secure IoT	67	43.48	3	moyen
Institut National des Langues	68	42.86	3	moyen
SEBES	69	42.86	3	moyen
Antigaspi	70	42.31	3	moyen
Service de la navigation fluviale	71	41.94	3	moyen
macommune.lu	72	40.74	3	moyen
Sou schmaacht Lëtzebuerg	73	40.74	3	moyen
Cité bibliothèque	74	40	3	faible
Minette Biosphère	75	40	3	faible
Syndicat Intercommunal de Gestion informatique au Luxembourg SIGI	76	40	3	faible
Steinsel	77	39.39	3	faible
Naturpark Our	78	39.29	3	faible
education.lu	79	39.13	3	faible
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (script)	80	38.46	3	faible
Banque Centrale du Luxembourg (BCL)	81	37.93	3	faible
Centre de gestion pour la formation continue et professionnelle universitaire - GIE	82	37.93	3	faible
IFEN	83	36	3	faible
Diekirch	84	35.71	3	faible
Médiateur de la consommation	85	35.71	3	faible
Centre thermal et de santé de Mondorf-les-Bains	86	35.71	3	faible
Frisange	87	35.48	3	faible
Aitia	88	33.33	3	faible
Les Thermes	89	33.33	3	faible
Weiler-la-Tour	90	32.26	3	faible
Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI)	91	30.77	3	faible

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
On dirait le sud - Blog de la Ville de Dudelange	92	30	3	faible
Rosport-Mompach	93	25	3	faible

4.3 Année 2024

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Institut national de l'activité physique et des sports	1	97.06	3	très bon
La monarchie luxembourgeoise	2	96.3	3	très bon
Zesummeliewen	3	96.3	3	très bon
healthcareers.lu	4	93.75	3	très bon
Système d'Information géographique de la Grande Région (SIG-GR)	5	93.75	3	très bon
Mënscherechtshaus	6	92.31	3	très bon
Infolux - Luxembourg	7	91.18	3	très bon
Infosenior	8	90.32	3	très bon
Ondes - Luxembourg	9	90	3	très bon
Caisse de maladie des fonctionnaires et employés publics	10	89.29	3	très bon
Nohalteg - Luxembourg	11	88.57	3	très bon
Propositions motivées aux fins de légiférer	12	88	3	très bon
Accessibilité infrastructure - Luxembourg	13	87.1	3	très bon
Portail de la fiscalité indirecte	14	86.67	3	très bon
Protection internationale - Luxembourg	15	85.71	3	très bon
Maison relais Schëffleng	16	81.48	3	très bon
Innovative Initiatives	17	81.08	3	très bon
Klima Pakt fir Betreiber	18	80	3	bon
RGTR	19	78.12	3	bon
Conseil national des finances publiques	20	77.78	3	bon
Maison du Luxembourg	21	77.14	3	bon
Ministère des Finances - gouvernement	22	77.14	3	bon
Institut National pour le Patrimoine Architectural (INPA)	23	76.67	3	bon

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Schoul & Maison relais Réimech	24	75.86	3	bon
Une école pour tous - l'Inclusion scolaire au Luxembourg	25	74.19	3	bon
Comité national d'éthique de recherche - gouvernement	26	72.97	3	bon
Inspection générale des finances (IGF) - gouvernement	27	72.73	3	bon
Wat ass normal?	28	71.88	3	bon
Ministère du Travail	29	71.43	3	bon
Luxembourg stratégie - gouvernement	30	71.05	3	bon
Grondschoole vu Mäertert a Waasserbëlleg	31	70.37	3	bon
Quelle place pour le vélo dans ma rue ?	32	70.37	3	bon
Administration de l'enregistrement et des domaines - gouvernement	33	69.7	3	bon
Administration des contributions directes - gouvernement	34	67.74	3	bon
Bissen	35	66.67	3	bon
CHL - Centre	36	65.62	3	bon
Inscription University of Luxembourg	37	64	3	bon
Université Populaire Luxembourg	38	63.33	3	bon
LetzScience	39	62.96	3	bon
CET - Centre pour l'égalité de traitement	40	62.86	3	bon
Erpeldange	41	62.07	3	bon
MyINL	42	61.9	3	bon
An der Schwemm	43	60.71	3	bon
Habscht	44	60	3	moyen
Moodle INL	45	59.38	3	moyen
Resonord - Regionale Sozialzenter Norden	46	59.26	3	moyen
Ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire - gouvernement	47	58.62	3	moyen
Lorentzweiler	48	56	3	moyen
Conservatoire du Nord	49	55.56	3	moyen
Eltereforum	50	55.56	3	moyen

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
Comité pour la Mémoire de la Deuxième Guerre Mondiale CM2GM	51	54.17	3	moyen
Heffingen	52	53.33	3	moyen
Beckerich	53	53.12	3	moyen
Fischbach	54	51.61	3	moyen
Betzdorf	55	51.61	3	moyen
Goesdorf	56	51.52	3	moyen
Bourscheid	57	50	3	moyen
Consdorf	58	50	3	moyen
Kiischpelt	59	50	3	moyen
lux.lu	60	48.39	3	moyen
Zesumme Spueren	61	48.39	3	moyen
Inondations.lu	62	48.15	3	moyen
Kultur Geschichte	63	48.15	3	moyen
Visit Maacher - Syndicat d'Initiative et de Tourisme Grevenmacher	64	48.15	3	moyen
Lëtzebuergesch Sproocherkennung	65	47.62	3	moyen
Contern	66	46.88	3	moyen
WEARECFL	67	46.67	3	moyen
Formulaires de la Ville de Luxembourg	68	46.15	3	moyen
Vel'OH	69	46.15	3	moyen
Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques (script)	70	46.15	3	moyen
Beaufort	71	45.45	3	moyen
Serveur des organismes de sécurité sociale du Luxembourg	72	45.45	3	moyen
Esch-sur-Sûre	73	45.16	3	moyen
Violence.lu	74	45.16	3	moyen
Jobs CFL	75	44.83	3	moyen
Bettendorf	76	43.33	3	moyen
Service de Santé au Travail Multisectoriel	77	43.33	3	moyen
Esch City Life	78	42.86	3	moyen
Kultur LX - Arts Council Luxembourg	79	42.86	3	moyen
Colmar-Berg	80	41.94	3	moyen
Dalheim	81	41.94	3	moyen
TICE	82	41.94	3	moyen

Site	Classement	Score	Pages testées	Niveau d'accessibilité simple
SIDOR	83	41.18	3	moyen
Vallée de l'Ernz	84	40.74	3	moyen
DEA – Distribution d'Eau des Ardennes	85	40.74	3	moyen
Extrait Carrière	86	40.74	3	moyen
Les Thermes	87	40.74	3	moyen
Flaxweiler	88	40	3	faible
Helperknapp	89	38.71	3	faible
Portail de la cybersécurité	90	38.46	3	faible
Grevenmacher	91	36.67	3	faible
La préhistoire au Luxembourg	92	33.33	3	faible
Médiateur de la consommation	93	30.77	3	faible
Institut national de l'activité physique et des sports	1	97.06	3	très bon
La monarchie luxembourgeoise	2	96.3	3	très bon

Ce document a été publié par le Service information et presse sous la licence [Creative Commons Zero \(CC0\)](#).

Service information et presse
33, boulevard Roosevelt
L-2450 Luxembourg

[+352 247 82181](tel:+35224782181)
accessibilite@sip.etat.lu
accessibilite.public.lu
www.gouvernement.lu
www.luxembourg.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service information et presse