

Avis du Conseil national du numérique
**sur le projet de décret relatif à l'accessibilité
aux personnes handicapées
des services de communication au public en ligne**



@CNNum



<https://cnnumerique.fr/>

Préambule

Considérant que l'accessibilité numérique est un impératif de citoyenneté, le Conseil national du numérique a créé un groupe de travail sur l'accessibilité numérique, qui a décidé de rendre un avis le 29 avril 2019 afin de mieux comprendre les effets potentiels du **projet de décret n°2019/99 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne**¹. Pour rendre son avis, le Conseil a procédé à plusieurs auditions avec des experts de l'accessibilité numérique.

Sommaire

Préambule	1
Sommaire	1
Contexte	2
L'accessibilité numérique : un droit humain et une obligation	3
L'accessibilité : un principe au fondement du web	4
L'accessibilité : un enjeu majeur du 21ème siècle	5
La dématérialisation des services publics : une évolution qui risque de briser le principe d'égalité des citoyens	6
Recommandation du CNUM sur la dématérialisation	6
Le projet de décret : l'évolution d'une règle technique et l'extension de l'obligation d'accessibilité à certaines entreprises	7
Sur cette base, le Conseil est d'avis que	8
Le décret permet une extension salutaire du périmètre des entités concernées par l'accessibilité numérique	8
Les critères d'évaluation de la charge disproportionnée de l'article 2 pourraient avoir des conséquences négatives sur l'accessibilité numérique	9
Recommandation du CNUM sur la charge disproportionnée	11
Les obligations passibles de sanctions sont problématiques car le niveau d'accessibilité n'est pas jugé selon l'accessibilité effective mais selon une déclaration d'accessibilité publiée par les personnes mentionnées aux 1° à 4° de l'article 47 de la loi du 11 février 2005	12
Recommandation du CNUM sur le pilotage de l'accessibilité	12
Le décret prévoit une liste considérable de contenus exemptés	13
Recommandation du CNUM sur les exemptions	14
Le décret prévoit des sanctions insuffisantes et complexes à appliquer	15
Recommandation du CNUM sur les sanctions	17

¹ Cet avis se base sur le projet de décret notifié à la Commission européenne le 6 mars dernier et accessible via le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/tris/fr/search/?trisaction=search.detail&year=2019&num=99>

En ce qui concerne la formation du personnel et le co-design des services de communication au public en ligne, le décret n'est pas suffisamment ambitieux 17

Annexes	19
Les recommandations	19
Personnes auditionnées	21

Contexte

Les services de communication au public en ligne sont devenus essentiels pour la société et pour la démocratie. Ils contribuent notamment à garantir l'autonomie des personnes, l'égal accès à l'éducation, à l'emploi et à d'autres aspects de la société². **Cependant, les services de communication au public en ligne peuvent également être des espaces d'exclusion.** Le manque d'accessibilité numérique éloigne une partie des usagers et en particulier les personnes en situation de handicap. Paradoxalement, alors même que le numérique pourrait faciliter l'autonomie des personnes en situation de handicap, cette inaccessibilité renforce leur dépendance.

C'est la raison pour laquelle il est essentiel de favoriser l'égalité d'accès à l'information et aux services publics. C'est l'ambition de l'accessibilité numérique qui repose principalement sur l'accessibilité du Web. La *Web Accessibility Initiative*³ définit l'accessibilité numérique comme suit : « l'accessibilité du Web signifie que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser le Web. Plus précisément, qu'elles peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le Web, et qu'elles peuvent contribuer sur le Web. L'accessibilité du Web bénéficie aussi à d'autres, notamment les personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. L'accessibilité du Web comprend tous les handicaps qui affectent l'accès au Web, ce qui inclut les handicaps visuels, auditifs, physiques, de parole, cognitifs et neurologiques. ». Au-delà de l'accessibilité du Web, l'accessibilité numérique consiste en la mise à la disposition des ressources numériques à l'ensemble des individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales. L'accessibilité numérique recouvre ainsi : la télévision numérique et la radio numérique et notamment les normes et la compatibilité, mais aussi la conception des services et du matériel, les téléphones mobiles de troisième génération en ce qui concerne la conception du matériel, des logiciels et des services, les communications à large bande en faisant appel, entre autres, aux possibilités des présentations multimodales de façon à renforcer l'accessibilité plutôt que de la diminuer⁴.

² Voir à cet égard, le rapport : *The ICT Opportunity for a Disability-Inclusive Development Framework - Synthesis report of the ICT Consultation in support of the High-Level Meeting on Disability and Development of the sixty-eighth session of the United Nations General Assembly*, septembre 2013, <http://www.cfhe.org/upload/accueil/2013/octobre/The%20ICT%20Opportunity%20for%20a%20Disability%20Inclusive%20Development%20Framework-1.pdf>

³ La WAI a été lancée en 1996 par le World Wide Web Consortium (W3C)

⁴ Plus d'information sur la page wikipédia dédiée à [l'accessibilité numérique](#)

1. L'accessibilité numérique : un droit humain et une obligation

L'**accessibilité numérique est un droit humain**. Le Conseil national du numérique rappelle que l'**État français a ratifié, le 18 février 2010, la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)⁵ adoptée par l'Organisation des Nations Unies le 13 décembre 2006**. Cette convention prévoit, dans l'article 9, qu'il appartient aux États de prendre « des mesures appropriées pour leur assurer [aux personnes en situation de handicap] l'accès à l'environnement physique, aux transports, à **l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication (...)** ».

L'Union européenne, quant à elle, a élaboré des plans d'actions visant à renforcer la prise en compte du handicap dans le paysage numérique européen. Avec le « plan eEurope 2002 » confirmé par le « plan eEurope 2005 »⁶, **la Commission Européenne a intégré l'accessibilité des personnes handicapées et âgées à la société de l'information comme une priorité de son action**.

Depuis lors, l'accessibilité numérique est un droit européen et français. Au niveau européen, la **directive relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public** est entrée en vigueur le 22 décembre 2016⁷.

Au niveau français, les principaux textes de réglementation nationale en matière d'accessibilité numérique sont :

- l'article 47 de loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées dite loi Handicap ;
- le décret d'application du 14 mai 2009, relatif au **Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA)** ;
- l'arrêté du 29 avril 2015, approuvant la version 3 du RGAA ;
- l'article 106 de la loi du 7 octobre 2016 pour une **République Numérique** ;
- l'article 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel⁸ qui modifie l'article 47 de la loi Handicap du 11 février 2005.

L'article 47 de la loi susmentionnée impose aux « services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent » d'être accessibles aux personnes handicapées, tous

⁵ [Convention relative aux droits des personnes handicapées \(CIDPH\)](#) adoptée par l'Organisation des Nations Unies le 13 décembre 2006.

⁶ En savoir plus sur eEurope - Une société de l'information pour tous, 2005 : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124221>

⁷ Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

⁸ Voir l'article 47 de la loi Handicap modifié par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 80 : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?sessionId=D6B06992728123ABF04056B5537CF660.tplqfr35s_3?idArticle=LEGIARTI000037388867&cidTexte=LEGITEXT000006051257&dateTexte=20181017

handicaps confondus. Le décret d'application du 14 mai 2009⁹ (complété par un arrêté ministériel¹⁰) précise que le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA) s'applique et doit être respecté. L'arrêté ministériel du 29 avril 2015¹¹ remplace l'arrêté de 2009 et indique que la version à respecter est désormais la version 3.0 du RGAA. L'article 106 de la loi pour une République Numérique¹² réforme l'article 47 de la loi de 2005. L'obligation légale est ainsi étendue à certains acteurs privés (sous condition de chiffre d'affaires) et aux organismes délégataires d'une mission de service public. Il est également fait obligation à tous les organismes concernés :

- de mettre en place et publier un schéma pluriannuel de mise en accessibilité ne pouvant pas dépasser trois ans et décliné en plan annuel ;
- d'afficher sur la page d'accueil l'indication de conformité ou de non-conformité au RGAA ;
- de permettre aux utilisateurs de signaler les manquements aux règles d'accessibilité du service.

L'article 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 modifie l'article 47 et transpose la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

2. L'accessibilité : un principe au fondement du web

Le CNNUM affirme son attachement à une amélioration substantielle des conditions d'accès aux sites et services de communication en ligne pour les personnes en situation de handicap.

Tim Berners-Lee, considéré comme l'un des principaux fondateurs du web, déclare que le « pouvoir du web est dans son universalité » et que « le web est fondamentalement conçu pour fonctionner pour toutes les personnes, quel que soit leur matériel, leur logiciel, leur langue, leur culture, leur emplacement ou leur capacité physique ou mentale¹³ ». Ce faisant, il décrit un idéal d'égalité dans l'accès à l'information.

⁹ Décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020616980&fastPos=1&astReqId=4867584&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>

¹⁰ Arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021208630&fastPos=1&astReqId=949412044&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>

¹¹ Arrêté du 29 avril 2015 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030540064&categorieLien=i>

¹² Voir l'article 106 de la [loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)

¹³ « *The power of the Web is in its universality* » et « *the Web is fundamentally designed to work for all people, whatever their hardware, software, language, culture, location, or physical or mental ability* » (<https://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>).

Les personnes en situation de handicap confirment les bénéfices de l'utilisation d'outils numériques dans leur insertion sociale, tout en regrettant que les sites web ne soient toujours pas pleinement accessibles, voire même qu'ils le soient moins qu'il y a quinze ans en raison de surcouches esthétiques. Ces personnes éprouvent des difficultés d'utilisation et d'accès à l'information recherchée sur de nombreux sites web. Elles sont donc souvent confrontées à des contenus illisibles, non traduits par les lecteurs d'écrans ou encore à des problèmes de contraste ou des difficultés à naviguer avec une souris sur un site web.

3. L'accessibilité : un enjeu majeur du 21ème siècle

L'accessibilité des sites web est un problème majeur, qui concerne, à différents degrés, l'ensemble des citoyens. Bien qu'il soit difficile de chiffrer précisément le nombre de personnes en situation de handicap, une enquête de l'INSEE de 2011¹⁴ estime que **9,6 millions de Français sont touchés par un handicap au sens large**¹⁵. Cette estimation est confirmée par le rapport mondial sur le handicap publié par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en 2010¹⁶ qui recense environ 15 % de la population mondiale en situation de handicap.

Et, si l'on tient compte des prévisions pour certains types de handicap, notamment auditifs et visuels¹⁷, ainsi que du vieillissement de la population¹⁸, **ce sont tous les individus qui sont concernés, de près ou de loin, par l'accessibilité numérique.** Le Conseil national du numérique estime donc qu'un service numérique ne saurait être considéré comme fonctionnel sans être accessible à tous.

¹⁴ INSEE, *Les Tableaux de l'économie française*, Edition 2011, INSEE (<https://www.insee.fr/fr/statistiques/1373648?sommaire=1373710>)

¹⁵ Autrement dit des personnes reconnues administrativement, personnes qui déclarent avoir un problème de santé depuis au moins six mois et rencontrer des difficultés importantes dans leur activité quotidienne ou avoir eu un accident du travail dans l'année

¹⁶ OMS, Rapport mondial sur le handicap, 2010, https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/fr

¹⁷ Bourne, Rupert et al., *Magnitude, temporal trends, and projections of the global prevalence of blindness and distance and near vision impairment: a systematic review and meta-analysis*, The Lancet Global Health, Volume 5, Issue 9, e888 - e897.

¹⁸ Le nombre de personnes susceptibles de perdre certaines capacités avec l'âge est en augmentation. Près de 90% des plus de 65 ans déclarent que les personnes âgées ont les plus grandes difficultés à accéder et à utiliser les outils numériques (Sondage BVA, *Le numérique : inclusion ou exclusion*, 2018) : <https://staticswww.bva-group.com/wp-content/uploads/2018/11/Orange-Le-num%C3%A9rique-inclusion-ou-exclusion-R%C3%A9sultats-complets.pdf>

4. La dématérialisation des services publics : une évolution qui risque de briser le principe d'égalité des citoyens

À travers son plan « Action publique 2022 »¹⁹, le Gouvernement a réaffirmé son ambition d'aboutir à ce que 100% des procédures administratives puissent être réalisées numériquement d'ici 2022.

Le 7 juin 2017, le gouvernement déclarait qu'il souhaitait s'engager « pour l'accessibilité des services publics numériques pour tous. Il soutiendra également l'innovation technologique pour les personnes en situation de handicap »²⁰. Une étude réalisée en septembre 2018 sur 400 sites publics, montre pourtant que moins de 5% des sites audités ont un niveau de conformité acceptable²¹. Une des personnes auditionnées confirme ce manque d'accessibilité à propos de deux nouveaux services dématérialisés d'importances : la délivrance des titres (passeport...) et la déclaration des impôts en ligne.

De fait l'objectif du plan « Action publique 2022 » ne doit pas occulter les efforts à réaliser pour garantir le respect du principe constitutionnel d'égalité et en particulier l'égalité d'accès au service public. Comme le rappelle un récent avis du Défenseur des droits²² « la non mise en accessibilité constitue une exclusion de fait du service public pour les personnes en situation de handicap ». Dans ce même avis, le Défenseur des droits reconnaît que « **la non mise en accessibilité de la majorité des sites publics relève non pas d'impossibilités techniques, mais davantage d'arbitrages en termes de priorités, d'affectations des ressources humaines et financières des administrations ou organismes concernés** ».

Dès lors, le Conseil national du numérique considère que **l'objectif de 100% de dématérialisation des procédures administratives du plan « Action publique 2022 » ne saurait être atteint si ces procédures n'étaient pas accessibles à tous.**

Recommandation du CNUM sur la dématérialisation

- **Prévoir, dans le cadre du plan Action publique 2022, des ressources humaines et financières conséquentes dédiées à l'accessibilité numérique et à l'inclusion numérique au service des personnes en situation de handicap.**

¹⁹ Rapport du Comité Action Publique 2022 au Premier ministre, [Service public : se réinventer pour mieux servir. 22 propositions pour changer de modèle](#), 2018.

²⁰ Julien Lausson, [Le gouvernement s'engage sur l'accessibilité des services publics numériques pour les handicapés](#), Numerama, 7 juin 2017

²¹ KOENA, [Décret RGAA \(1/3\) : charges disproportionnées](#)

²² Rapport du Défenseur des droits, [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#), 14 janvier 2019.

5. Le projet de décret : l'évolution d'une règle technique et l'extension de l'obligation d'accessibilité à certaines entreprises

Actuellement, le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009²³ et le Référentiel d'accessibilité (RGAA)²⁴, dont la première version a été publiée par un arrêté du 21 octobre 2009, « fixent les règles relatives à l'accessibilité et les modalités de leur mise en œuvre ». Ces textes, notamment le référentiel, se réfèrent aux recommandations internationales (WCAG) qui définissent notamment la nature des adaptations à mettre en œuvre.

En complément de la méthode technique de vérification de la conformité à la norme de référence, **le projet de décret relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne fixe les points suivants :**

- **les contenus qui en sont exemptés,**
- **les critères d'évaluation de la notion de charge disproportionnée²⁵,**
- **le seuil du chiffre d'affaires au-delà duquel les entreprises doivent rendre leurs services de communication au public en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap,**
- **les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne,**
- **les conditions dans lesquelles les contrôles sont effectués,**
- **les sanctions qui sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations d'accessibilité,**
- **ainsi que les modalités obligatoires de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne.**

Le projet de décret relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne est pris pour l'application de l'article 47 de la loi Handicap du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dans sa rédaction issue des articles 106 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique mais également

²³ Voir le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?dateTexte=&categorieLien=id&cidTexte=JORFT-EXT000020616980>

²⁴ Voir le référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) Version 3 2017 : <https://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>

²⁵ Si la notion de "charge disproportionnée" n'est pas précisément définie (*cf. infra*), le gouvernement a indiqué dans son étude d'impact qu'elle s'approchait de celle "d'aménagement raisonnable" qui figure dans le RGAA. Elle serait appréciée au regard des critères suivants : la taille, les ressources et la nature de l'organisme du secteur public concerné ; et l'estimation des coûts et des avantages pour l'organisme du secteur public concerné par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du site internet ou de l'application mobile spécifique, d'après l'article 6 de la directive européenne relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public de 2016.

de l'article 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel²⁶. Elle a pour objet de finaliser la transposition des dispositions de la directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites web et des applications mobiles des organismes du secteur public pour les dispositions nécessitant une intervention législative²⁷. L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 modifiée étend le champ de l'obligation d'accessibilité à tous les organismes du secteur public visés par la directive, remplace la référence aux recommandations internationales par la référence aux normes européennes visées par la directive et introduit notamment la notion de « charge disproportionnée » figurant dans la directive.

Sur cette base, le Conseil est d'avis que

1. Le décret permet une extension salubre du périmètre des entités concernées par l'accessibilité numérique

Comme l'indique l'étude d'impact du gouvernement²⁸ sur l'article 80 de la loi n° 2018-771 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, ces nouvelles dispositions de l'article 80 précité permettent de faire rentrer de nouveaux acteurs dans l'accessibilité :

- les groupements d'intérêt public ;
- les associations formées par des organismes de droit public, créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et qui ne sont pas délégataires d'une mission de service public, **par exemple, les fondations de coopération scientifique** ;
- les organismes créés pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial, dotés d'une personnalité juridique et financés ou contrôlés majoritairement par un organisme public, qui n'ont pas reçu de délégation de service public, **par exemple, des associations caritatives au service des personnes en situation de précarité** ;
- les entreprises dont le chiffre d'affaires équivaut à 250 millions d'euros (calculé par unité légale sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables précédant l'année considérée), ce qui concerne environ 1350 entreprises en France.

²⁶ Voir l'article 47 de la loi Handicap modifié par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 80 : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?sessionId=D6B06992728123ABF04056B5537CF660.tplqfr35s_3?idArticle=LEGIARTI000037388867&cidTexte=LEGITEXT000006051257&dateTexte=20181017

²⁷ Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

²⁸ [Etude d'impact](#) sur le projet de loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, 26 avril 2018.

Cette évolution a été saluée par tous les acteurs que nous avons interrogés. Toutefois, durant les auditions menées, nous avons identifié plusieurs aspects particulièrement problématiques concernant ce décret :

- les critères d'évaluation de la charge disproportionnée,
- la logique des obligations passibles de sanctions basée sur une déclaration d'accessibilité et non le niveau réel d'accessibilité,
- certaines exemptions prévues par le texte,
- le montant et les modalités de la mise en œuvre de la sanction administrative,
- la disposition relative à la formation sur l'accessibilité numérique et l'absence de dispositions relatives à la co-conception ou au test avec un panel d'utilisateurs représentatifs de l'accessibilité numérique des sites web.

2. Les critères d'évaluation de la charge disproportionnée de l'article 2 pourraient avoir des conséquences négatives sur l'accessibilité numérique

L'article 2 dudit projet de décret est consacré à la définition de la « **charge disproportionnée** ». Il est important de préciser qu'il existe une définition de la charge disproportionnée au considérant 38 de la directive européenne UE2016/2102, elle-même issue de la notion **d'aménagement raisonnable**²⁹ définie dans l'article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies :

Par « mesures qui imposeraient une charge disproportionnée », il convient d'entendre des mesures qui imposeraient une charge organisationnelle ou financière excessive à un organisme du secteur public ou qui compromettraient la capacité de celui-ci de réaliser son objectif ou de publier les informations nécessaires ou appropriées aux tâches qu'il doit remplir et aux services qu'il doit fournir, tout en tenant compte des bénéfices probables ou des inconvénients susceptibles d'en résulter pour les citoyens, en particulier pour les personnes handicapées.

Seules des raisons légitimes devraient être prises en compte pour évaluer la mesure dans laquelle les exigences en matière d'accessibilité ne peuvent être satisfaites compte tenu de la charge disproportionnée qu'elles imposeraient. L'absence de priorité ou le manque de temps ou de connaissances ne devraient pas constituer des raisons légitimes. De la même manière, il ne peut y avoir de raison légitime justifiant de ne pas fournir ou développer des systèmes logiciels pour gérer des contenus sur des sites internet et des applications mobiles d'une manière accessible, étant donné qu'il existe des techniques et des orientations

²⁹ L'article 2 de la [Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies](#), précise : On entend par « aménagement raisonnable » les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales

suffisantes pour rendre ces systèmes conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive.

La dernière version de l'article 47 de la loi du 2005-102 indique à ce propos, au paragraphe II :

II. – L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation, en particulier les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. Elle est mise en œuvre dans la mesure où elle ne crée pas une charge disproportionnée pour l'organisme concerné. La charge disproportionnée est définie par décret en Conseil d'État, après avis du conseil mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles³⁰.

Il est intéressant de remarquer que « la notion de charge disproportionnée vient de la définition de l'aménagement raisonnable, qui met en avant le besoin de fournir les moyens d'une égalité réelle d'accès aux droits et libertés fondamentales pour les personnes handicapées. Or, la loi ne retient que l'aspect "charges disproportionnées", pas l'objectif d'égalité d'accès.³¹ »

L'article 2 dudit projet de décret précise que :

I. – La mise en accessibilité d'un ou plusieurs contenus ou fonctionnalités entraîne une charge disproportionnée au sens du II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 susvisée lorsque :

1° **La taille**, les ressources et **la nature** de l'organisme concerné ne lui permettent pas de l'assurer ;

2° **L'estimation des avantages attendus** pour les personnes handicapées de la mise en accessibilité est **trop faible** au regard de l'estimation des coûts pour l'organisme concerné, compte tenu de la **fréquence** et de la durée d'utilisation du service, ainsi que de **l'importance** du service rendu.

II. – Les contenus ou fonctionnalités qui ne sont pas rendus accessibles au titre de la charge disproportionnée prévue au I sont accompagnés, **dans la mesure où cela est raisonnablement possible**, d'une alternative accessible.

On retrouve également une définition plus précise de la notion de charge disproportionnée dans l'arrêté qui accompagne ledit projet de décret ce qui complexifie grandement la lecture et la compréhension de cette notion.

Dès lors si la définition n'est pas suffisamment précise, il y a un risque que l'accessibilité ne soit jamais mise en œuvre. En effet, « certaines personnes pourraient dire que même un petit investissement dans la mise aux normes est une charge trop lourde, disproportionnée, par rapport à leurs autres priorités. » Selon l'un des acteurs

³⁰ [Article 47 de la loi 2005-102 du 11 février 2005](#)

³¹ KOENA, [Décret RGAA \(1/3\) : charges disproportionnées](#)

auditionnés, « **il y a là un risque important que tout le monde s'engouffre dans la brèche de la notion de charge disproportionnée. D'ailleurs ce n'est plus une brèche, mais une autoroute pour que personne ne fasse rien** »³².

Concernant les notions de **taille** et de **nature**, on peut regretter qu'elles demeurent très floues ; en effet, l'absence de seuils pouvant donner lieu à une exemption rend l'interprétation de la charge disproportionnée peu contraignante.

Le second critère est également problématique dans la mesure où **les entités concernées pourraient mettre en avant le fait que les personnes en situation de handicap utilisent peu leurs services. En outre, la fréquence et la durée d'utilisation ne présument en rien de l'utilité d'un service**. Par exemple, demander un extrait d'acte de naissance en ligne, n'est ni fréquent ni long à faire, mais crucial pour toutes les autres démarches administratives (passeport, carte d'identité...). Pire, l'obligation de proposer une alternative accessible au service n'est prévue que « dans la mesure où cela est raisonnablement possible » sans que la notion de raisonnable ne soit définie.

Recommandation du CNNUM sur la charge disproportionnée

- **Pour plus de clarté, réécrire l'article 2 dudit projet de décret pour que la définition de la notion de charge disproportionnée soit complète et intelligible :** il s'agirait de réécrire cet article en reprenant le considérant 38 de la directive européenne UE2016/2102 et notamment la mention explicite à l'aménagement raisonnable et aux enjeux d'accès aux droits des personnes handicapées.
- **Supprimer les critères de taille et de nature** de l'organisme pour estimer la charge disproportionnée.
- **Rendre obligatoire une alternative accessible pour les contenus ou fonctionnalités** qui ne sont pas rendus accessibles au titre de la charge disproportionnée notamment en renvoyant *a minima* vers les coordonnées du responsable de la publication.

³² Voir *op. cit.* : Vous le voyez venir le coup du « *bon, vous savez, y a pas beaucoup de personnes handicapées qui utilisent ce service, qui d'ailleurs n'est pas vital, et ça coûterait cher de le rendre accessible, ça ne vaut pas la peine, charge disproportionnée* » ? C'est un argument tellement entendu, que la façon dont ce décret est écrit ouvre une brèche où ne vont pas manquer de s'engouffrer les personnes qui n'ont pas compris les répercussions que représentent l'inaccessibilité de ces services pour les personnes handicapées.

3. Les obligations passibles de sanctions sont problématiques car le niveau d'accessibilité n'est pas jugé selon l'accessibilité effective mais selon une déclaration d'accessibilité publiée par les personnes mentionnées aux 1° à 4° de l'article 47 de la loi du 11 février 2005

Les personnes auditionnées ont également soulevé que les obligations passibles de sanction (article 3 dudit décret) **ne reposent pas sur l'effectivité de l'accessibilité, mais sur le niveau d'accessibilité numérique publié en ligne dans une déclaration d'accessibilité publiée par les personnes mentionnées aux 1° à 4° de l'article 47 de la loi du 11 février 2005.**

Certes, la déclaration d'accessibilité se base sur les règles de mise en œuvre des obligations en matière d'accessibilité définies par le référentiel d'accessibilité arrêté conjointement par le ministre chargé des personnes handicapées et le ministre chargé du numérique. **Cependant, le CNNUM s'inquiète de cette logique du niveau d'accessibilité qui est attesté par les personnes mentionnées aux 1° à 4° de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et non pas sur la base du niveau d'accessibilité numérique réel.**

Recommandation du CNNUM sur le pilotage de l'accessibilité

- **Mentionner expressément que le responsable de la publication ou le délégué à la protection des données est délégué à l'accessibilité numérique, et qu'il a pour mission de piloter la mise en œuvre de la politique accessibilité numérique des services de communication au public en ligne ainsi que de s'assurer de la conformité des services de communication au public en ligne aux règles relatives à l'accessibilité numérique.** Cette recommandation, basée sur la désignation d'un délégué à la protection des données personnelles prévue par le règlement général pour la protection des données personnelles, aurait pour vertu de responsabiliser les personnes mentionnées dans la mise en œuvre de l'accessibilité numérique de leurs services de communication au public en ligne. Le délégué à l'accessibilité numérique pourrait également avoir un rôle de conseil, de sensibilisation et de formation sur les nouvelles obligations d'accessibilité numérique.³³
- **Renforcer l'effectivité dudit projet de décret en prévoyant également que l'autorité compétente puisse constater le défaut de conformité à l'état du service de communication au public en ligne au regard de l'obligation d'accessibilité prévue à l'article 1 et non sur les seules exigences de l'article 3.**

³³ Dans le cadre de nos auditions, une des personnes interrogés nous indique d'ailleurs qu'il est particulièrement important de nommer un référent accessibilité au sein des services publics car au sein de l'administration : *"il y a parfois des marchés publics dédiés à l'accessibilité numérique mais personne ne les sollicite, parce que personne ne s'en occupe"*

4. Le décret prévoit une liste considérable de contenus exemptés

Un point a particulièrement cristallisé les débats : les nombreux contenus exemptés de l'obligation d'accessibilité (article 7 dudit projet de décret).

De manière générale, le CNUM constate que la liste des contenus exemptés est particulièrement longue puisque six types de contenus sont exemptés :

- tous les fichiers et contenus audio et vidéo publiés avant l'entrée en vigueur du décret (sauf si un document est nécessaire pour accomplir une démarche administrative),
- les contenus audio et vidéo diffusés en direct,
- les cartes et services de cartographie en ligne (dès lors que les informations essentielles sont fournies sous une forme numérique accessible, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire),
- les contenus de tiers,
- les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent pas être rendues totalement accessibles
- et, enfin, les contenus des intranets et des extranets s'ils sont publiés avant l'entrée en vigueur des lois susmentionnés du 11 février 2005 et du 23 septembre 2019 et ce jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur.

Par ailleurs, le Conseil national du numérique s'interroge sur la définition des « services de communication publique en ligne ». En effet, ledit projet de décret prévoit l'abrogation du décret n° 2009-546 du 14 mai 2009. Or, dans son article 1, ce dernier précisait que :

« le référentiel [RGAA] s'applique aux différents types de handicap et aux différentes technologies mises en œuvre par les services de communication publique en ligne, en particulier **l'internet, le téléphone et la télévision** »

L'arrêté qui accompagne ledit projet de décret indique quant à lui que :

« les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de **communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages** de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée »

Ce faisant, cette dernière définition reprend celle de l'article 2 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dite LCEN et **exclut la communication audiovisuelle et donc les services de médias audiovisuels dits "SMA"** (V. art 2 loi du 30 sept. 1986), **contrairement à celle du décret n° 2009-546 du 14 mai 2009.**

En ce sens, la directive européenne fait le choix de privilégier une approche sectorielle de l'accessibilité (V. considérant 23). La mise en accessibilité des SMA sera donc intégrée à la directive européenne, adoptée récemment, relative aux exigences en

matière d'accessibilité des biens et des services³⁴ (Art.1 § 2 et Section 4 de l'annexe). Cette directive prévoit notamment une obligation de mise en accessibilité pour les services de médias audiovisuels (exemple : le site de France Télévision), pour les équipements permettant d'y accéder (exemple : une smart TV), ainsi que pour les services permettant d'accéder aux contenus de ces services (exemple : les interfaces donnant accès aux programmes). Etant donné le temps de transposition et d'application certaines personnes que nous avons auditionnées considèrent qu'il s'agit d'un "retour en arrière".

Les personnes auditionnées regrettent également l'absence de mise en accessibilité pour les contenus audios et vidéos en direct.

Le Conseil national du numérique relève que l'absence d'obligation concernant la vidéo en direct pourrait rompre le principe d'égalité des citoyens à l'information pour les personnes en situation de handicap compte tenu du nombre toujours plus important de vidéos officielles du Gouvernement désormais publiées en direct, à l'instar de la diffusion des derniers discours ou des conférences de presse du Président de la République sur les réseaux sociaux.

Recommandation du CNUM sur les exemptions

- **Au 1° de l'article 7, obliger les organismes concernés à lister les documents déjà publiés nécessaires pour accomplir une démarche administrative et veiller à ce que l'autorité compétente puisse constater le défaut de conformité à l'obligation de l'accessibilité d'un document nécessaire pour accomplir une démarche administrative.**
- **Réécrire l'exemption n°3 de l'article 7 concernant les "contenus vidéos et audios diffusés en direct" de manière à ce que certains contenus, notamment ceux essentiels à la participation à la vie démocratique (discours présidentiels...) soient rendus accessibles.**
- **Au 4° de l'article 7, préciser la notion d'« informations essentielles (...) fournies sous une forme numérique accessible s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire ».**
- **Au 7° de l'article 7, retirer la mention jusqu'« à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur » pour les contenus des intranets et des extranets afin de ne laisser perdurer une situation de discrimination pour les utilisateurs des intranets et extranets alors même que ces services sont essentiels dans de nombreux emplois.**

³⁴ Et pour laquelle Sophie Cluzel, Secrétaire d'Etat chargée des Personnes handicapées, se réjouit de l'adoption définitive de la directive accessibilité des biens et des services. Après le vote du Parlement européen le 13 mars dernier, le Conseil a adopté la directive le 9 avril, au terme de plus de trois ans de négociations. Plus d'informations : <https://handicap.gouv.fr/presse/communiqués-de-presse/article/la-directive-europeenne-d-accessibilite-des-biens-et-des-services>

5. Le décret prévoit des sanctions insuffisantes et complexes à appliquer

Le décret prévoit également des sanctions pouvant aller de deux mille euros pour des collectivités de moins de cinq mille habitants à vingt mille euros pour les autres entités concernées par le décret. Le CNUM salue le passage d'une logique d'accompagnement, telle que figurant dans la loi de 2005, à une logique de sanction matérialisée par la loi République Numérique de 2016, mais estime que ce nouveau paradigme n'a pas eu les effets escomptés. Jusqu'à présent, l'effectivité du contrôle et des sanctions mis en place en 2016 n'a pas été démontrée.

Le faible montant des sanctions a été largement souligné par tous les acteurs présents. De fait, combiné à la notion de charge disproportionnée, il risque fortement de ralentir le processus de mise en accessibilité des sites web. Pire, en l'état, le Conseil estime que ces sanctions risquent d'être inopérantes. En effet, bien que la sanction administrative soit prononcée par le ministre chargé des personnes handicapées, le CNUM s'interroge sur l'autorité compétente qui sera chargée de constater le défaut d'accessibilité numérique et d'envisager une sanction administrative : celle-ci n'est pas désignée dans ledit projet de décret. Par ailleurs, un récent avis du *Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées*³⁵ indique que *"l'effectivité du contrôle et des sanctions n'a pas pu être démontrée par l'Administration"*. L'article 80 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 prévoyait également de verser les amendes à un fonds national d'accessibilité universelle qui a été supprimé depuis³⁶. **Sans informations claires concernant les modalités de collecte et d'utilisation des fonds ainsi collectés, le CNUM s'inquiète de l'ineffectivité des dispositions dudit projet de décret.**

De surcroît, le Conseil rappelle qu'il est essentiel de considérer le temps d'instruction des sanctions. Ainsi, une des personnes interrogées s'inquiète de ce délai. Cette personne indique qu'il faut « trois mois pour investiguer le bien-fondé de la demande » pendant lesquels l'entité doit répondre à la mise en demeure. L'entité peut ensuite bénéficier d'un délai de « deux mois supplémentaires ». Une fois que l'entité a répondu à la demande, l'Administration peut accorder « un autre délai de trois mois pour que la structure se conforme à son obligation de publication de déclaration d'accessibilité ». Au total, il peut donc y avoir un délai de 8 mois pour que l'entité fasse un audit d'accessibilité et déclare potentiellement qu'elle n'est pas accessible.

Ce temps de traitement est d'autant plus problématique que la sanction ne repose pas sur l'effectivité de l'accessibilité, mais sur la publication du niveau d'accessibilité numérique publié en ligne dans une déclaration d'accessibilité (article 3 dudit décret sur les obligations passibles de sanctions).

³⁵ CNCN, [Avis sur le projet de décret relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne](#), 18 avril 2019

³⁶ [Amendement du groupe La République en Marche n° AS280, 17 juillet 2018](#). Ce fonds était *"destiné à financer des actions de recherche et de mise en accessibilité et doit être alimenté du produit des sanctions prononcées pour non-respect des obligations d'accessibilité"*

Pour cette raison, et sous réserve de la création d'une autorité compétente, le Conseil national du numérique considère qu'il est souhaitable d'alourdir le montant de la sanction pour le seuil prévu à l'article IV de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 modifiée par la loi du 5 février 2018 soit vingt-cinq mille euros. Les entités potentiellement passibles de cette sanction sont en effet des organismes publics, des entités faisant l'objet d'une délégation de service public (La Poste, la SNCF...) ou des entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse les deux-cent cinquante millions d'euros. Ce sont également les organismes qui proposent le plus de services en ligne. **En ce sens, le CNUM constate que le décret ne précise pas si les amendes seront prononcées par entité défaillante ou bien par service proposé.** Une sanction administrative d'un montant maximum de vingt mille euros ne paraît donc pas de nature à inciter les entités à se conformer à la loi.

De manière générale, le Conseil national du numérique propose un renforcement de la législation en matière d'accessibilité. Aucune avancée ne pourra être constatée sans un réel pouvoir de sanction et la désignation d'une autorité compétente chargée de contrôler l'accessibilité des sites webs. Depuis la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'accent a été mis sur l'accompagnement. **Quatorze ans plus tard, force est de constater que l'accessibilité numérique est toujours un horizon lointain. Il est donc nécessaire que le Gouvernement français intensifie ses efforts d'accessibilité numérique.**

Recommandation du CNNUM sur les sanctions

- **Prévoir dans le décret les modalités de mise en oeuvre des sanctions qui sont prévues par l'article 4 notamment en désignant expressément l'autorité compétente chargée du suivi et des sanctions en matière d'accessibilité.**
- **Alourdir les sanctions prévues par l'article 4, notamment pour le seuil de la sanction initialement prévue à l'article IV de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 modifiée soit vingt mille euros.**
- **S'assurer que les amendes soient prononcées par service non-accessible plutôt que par entité.³⁷ Si une entité propose trois services en ligne non-accessibles, elle devrait donc faire l'objet de trois amendes.**
- **Mettre en place une plateforme de suivi public et transparent de la mise en oeuvre de la loi, sur le modèle du [site du département de la Justice américaine](#). Ce site public, permettra aux citoyens de faire remonter les problèmes et de rendre public les services défaillants³⁸ et les amendes prononcées.**

6. En ce qui concerne la formation du personnel et le *co-design* des services de communication au public en ligne, le décret n'est pas suffisamment ambitieux

Le Conseil national du numérique tient à rappeler que la formation sur l'accessibilité numérique de toute la chaîne de projet (managers, développeurs, designers et équipe éditoriale) est essentielle. Dès lors, les personnes mentionnées par ledit décret c'est-à-dire les personnes morales de droit public, les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public et les personnes morales de droit privé dont le chiffre d'affaire est d'au moins 250 millions d'euros devraient être concernées par l'article 10 relatif à la formation. **Or, cet article ne concerne d'une part, que les personnes morales de droit public (les personnes mentionnées au I de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 mentionnée) et d'autre part, que les personnels intervenants sur les services de communication au public en ligne. Le CNNUM constate par ailleurs qu'il n'est prévu aucun contrôle ni sanction relative à l'absence de formation.**

Par ailleurs, le CNNUM remarque l'absence de **disposition pour encourager les acteurs concernés à co-concevoir ou à tester l'accessibilité numérique sur un échantillon représentatif de personnes en situation de handicap** alors même que cette pratique est

³⁷ KOENA, [Décret RGAA \(2/3\) : contrôle et sanctions à l'échelle nationale](#)

³⁸ Sur le modèle de la liste noire qui était présente dans l'article 47 de loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées dite loi Handicap et qui "*n'a jamais été mise en place*" d'après une des personnes interrogées

souvent le gage de qualité pour répondre aux besoins réels en termes d'accessibilité numérique³⁹.

Recommandation du CNNUM sur la charge disproportionnée

- **Généraliser la formation pour toutes les personnes mentionnées aux 1° à 4° du I de la loi du 11 février 2005 susmentionnée.**
- **Inclure des informations relatives à la formation continue sur l'accessibilité numérique des personnes mentionnées aux 1° à 4° du I de la loi du 11 février 2005 susmentionnée dans le référentiel d'accessibilité et *in fine* dans la déclaration d'accessibilité.**
- **Encourager les personnes mentionnées aux 1° à 4° du I de la loi du 11 février 2005 à co-concevoir ou à tester l'accessibilité numérique des services de communication au public en ligne avec les personnes en situation de handicap. Cette recommandation pourrait faire l'objet d'un nouvel article.**

³⁹ Voir notamment l'exemple de la SNCF d'après un article publié sur Maddyness : "Afin de n'exclure personne, le web doit se rendre plus accessible", 24 avril 2019, <https://www.maddyness.com/2019/04/24/afin-de-nexclure-personne-le-web-doit-se-rendre-plus-accessible/>: *Chez SNCF nous avons pris le pari de former toute la chaîne de projet (managers, développeurs, designers et équipe éditoriale) pour intégrer les bons réflexes dans leur travail quotidien. Nous avons également mis en place en interne une démarche pédagogique, à travers un cycle de conférences qui a touché plusieurs centaines de collaborateurs et nous avons désigné une personne référente dans l'équipe Design sur le sujet de l'accessibilité numérique. Elle aiguille tous les porteurs de projets digitaux et les sensibilisent sur la démarche », dévoile Florence Tagger. Pour parvenir à cibler les besoins de cette catégorie d'utilisateurs, SNCF a constitué un panel de collaborateurs représentatif des différents types de handicap. En effet, chaque situation demande des aménagements différents. « Pour les utilisateurs qui ne peuvent pas se servir d'une souris, il faut que l'ensemble des interactions soient opérables au clavier, pour les non-voyants il faut s'assurer de donner les informations que transmet une image pour qu'ils puissent comprendre le contenu », cite Jean-Pierre Villain à valeur d'exemple. Chez SNCF, plutôt que de mettre à jour l'ancien, le choix a été fait de créer un nouveau site. « Nous avons donc retravaillé tous les fondamentaux design et la charte graphique. Pour chaque nouvelle livraison du site, soit chaque mois environ, nous organisons un audit axé sur l'accessibilité numérique », raconte la Directrice de la Fab Design qui sollicite pour cela le panel de collaborateurs pré-cité. (...) « Pour preuve de la qualité du travail réalisé par nos équipes, nous avons reçu le label Braille.net », se félicite Florence Tagger qui assure que le groupe « souhaite désormais aller encore plus loin dans sa démarche de design responsable. Il faut évaluer d'autres dimensions que l'accessibilité dans une approche globale d'éco-conception. Un design inclusif et non-intrusif, engagé et écologique au sens large. Les standards de ce design sont encore à créer ! »*

Annexes

Les recommandations

- **Prévoir, dans le cadre du plan Action publique 2022, des ressources humaines et financières conséquentes dédiées à l'accessibilité numérique et à l'inclusion numérique au service des personnes en situation de handicap.**
- **Pour plus de clarté, réécrire l'article 2 dudit projet de décret pour que la définition de la notion de charge disproportionnée soit complète et intelligible :** il s'agirait de réécrire cet article en reprenant le considérant 38 de la directive européenne UE2016/2102 et notamment la mention explicite à l'aménagement raisonnable et aux enjeux d'accès aux droits des personnes handicapées.
- **Supprimer les critères de taille et de nature** de l'organisme pour estimer la charge disproportionnée.
- **Rendre obligatoire une alternative accessible pour les contenus ou fonctionnalités** qui ne sont pas rendus accessibles au titre de la charge disproportionnée notamment en renvoyant *a minima* vers les coordonnées du responsable de la publication.
- **Mentionner expressément que le responsable de la publication ou le délégué à la protection des données est délégué à l'accessibilité numérique, et qu'il a pour mission de piloter la mise en œuvre de la politique accessibilité numérique des services de communication au public en ligne ainsi que de s'assurer de la conformité des services de communication au public en ligne aux règles relatives à l'accessibilité numérique.** Cette recommandation, basée sur la désignation d'un délégué à la protection des données personnelles prévue par le règlement général pour la protection des données personnelles, aurait pour vertu de responsabiliser les personnes mentionnées dans la mise en œuvre de l'accessibilité numérique de leurs services de communication au public en ligne. Le délégué à l'accessibilité numérique pourrait également avoir un rôle de conseil, de sensibilisation et de formation sur les nouvelles obligations d'accessibilité numérique.
- **Renforcer l'effectivité dudit projet de décret en prévoyant également que l'autorité compétente puisse constater le défaut de conformité à l'état du service de communication au public en ligne au regard de l'obligation d'accessibilité prévue à l'article 1 et non sur les seules exigences de l'article 3.**

- **Au 1° de l'article 7, obliger les organismes concernés à lister les documents déjà publiés nécessaires pour accomplir une démarche administrative et veiller à ce que l'autorité compétente puisse constater le défaut de conformité à l'obligation de l'accessibilité d'un document nécessaire pour accomplir une démarche administrative.**
- **Réécrire l'exemption n°3 de l'article 7 concernant les "contenus vidéos et audios diffusés en direct" de manière à ce que certains contenus, notamment ceux essentiels à la participation à la vie démocratique (discours présidentiels...) soient rendus accessibles.**
- **Au 4° de l'article 7, préciser la notion d'« informations essentielles (...) fournies sous une forme numérique accessible s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire ».**
- **Au 7° de l'article 7, retirer la mention jusqu'« à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur » pour les contenus des intranets et des extranets afin de ne laisser perdurer une situation de discrimination pour les utilisateurs des intranets et extranets alors même que ces services sont essentiels dans de nombreux emplois.**
- **Prévoir dans le décret les modalités de mise en oeuvre des sanctions qui sont prévues par l'article 4 notamment en désignant expressément l'autorité compétente chargée du suivi et des sanctions en matière d'accessibilité.**
- **Alourdir les sanctions prévues par l'article 4, notamment pour le seuil de la sanction initialement prévue à l'article IV de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 modifiée soit vingt mille euros.**
- **S'assurer que les amendes soient prononcées par service non-accessible plutôt que par entité. Si une entité propose trois services en ligne non-accessibles, elle devrait donc faire l'objet de trois amendes.**
- **Mettre en place une plateforme de suivi public et transparent de la mise en oeuvre de la loi, sur le modèle du [site du département de la Justice américaine](#). Ce site public, permettra aux citoyens de faire remonter les problèmes et de rendre public les services défectueux et les amendes prononcées.**
- **Généraliser la formation pour toutes les personnes mentionnées aux 1° à 4° du I de la loi du 11 février 2005 susmentionnée.**
- **Inclure des informations relatives à la formation continue sur l'accessibilité numérique des personnes mentionnées aux 1° à 4° du I de la loi du 11 février 2005 susmentionnée dans le référentiel d'accessibilité et *in fine* dans la déclaration d'accessibilité.**
- **Encourager les personnes mentionnées aux 1° à 4° du I de la loi du 11 février 2005 à co-concevoir ou à tester l'accessibilité numérique des services de**

communication au public en ligne avec les personnes en situation de handicap. Cette recommandation pourrait faire l'objet d'un nouvel article.

Personnes auditionnées

- Fernando Pinto da Silva, CNCNPH - Membre du collège - Responsable de la commission numérique
- Laurane Poulain, Syntec numérique - Chargée des relations institutionnelles
- Alain Olives, Syntec numérique - Président de la commission handicap
- Bénédicte Roullier, DINSIC - Chargée de qualité des services en ligne et accessibilité
- Jean-Pierre Villain, Access42 - Directeur général
- Armony Altinier, Koena - Présidente
- Florence Delorivière, Fédération nationale pour l'inclusion des personnes en situation de handicap sensoriel et DYS - Directrice générale
- Edouard Ferrero, Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes - Président