



OBSERVATIONS DÉFINITIVES

(Article R. 143-11 du code des juridictions financières)

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES DE L'ÉTAT POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Exercices 2019-2024

Le présent document, qui a fait l'objet d'une contradiction avec les destinataires concernés,
a été délibéré par la Cour des comptes, le 15 avril 2026.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
PROCÉDURES ET MÉTHODES	4
SYNTHÈSE	6
RECOMMANDATIONS	10
INTRODUCTION	11
1. UNE AMBITION POLITIQUE FORTE	12
1.1. Une politique répondant au principe d'égalité d'accès au service public	12
1.1.1. Un positionnement au croisement des politiques du handicap et du numérique	12
1.1.1.1. Un objectif volontariste, dès 2005, en faveur de l'autonomie	12
1.1.1.2. L'administration publique, premier champ d'application	14
1.1.1.3. Une nécessité accentuée par la numérisation croissante des services publics	16
1.1.2. Une politique appuyée par un véritable corpus de normes techniques	17
1.1.2.1. Un référentiel national depuis 2009	18
1.1.2.2. Quatre obligations complémentaires imposées ultérieurement	20
1.1.2.3. Une distinction à faire entre taux de conformité et accessibilité	21
1.2. Un dispositif interministériel très développé	23
1.2.1. Une gouvernance étoffée au niveau interministériel	23
1.2.1.1. De nombreuses parties prenantes en matière de politique du handicap	23
1.2.1.2. La DINUM, chef de file en matière d'accessibilité numérique	25
1.2.1.3. Un pouvoir de sanction formalisé	29
1.2.2. Des soutiens importants mis à disposition des administrations	29
1.2.2.1. Des financements spécifiques et des marchés publics	30
1.2.2.2. Un accompagnement au plan technique	31
1.2.2.3. Le levier de la politique de « design de l'État »	32
2. UNE NON CONFORMITÉ GÉNÉRALISÉE, GÉNÉRATRICE DE SURCOÛTS	34
2.1. Une accessibilité numérique non réalisée et non sanctionnée, associée à une sous-consommation des ressources dédiées	34
2.1.1. Des niveaux de conformité globalement insuffisants	34
2.1.1.1. Des taux de conformité au RGAA très bas	34
2.1.1.2. Des retours des usagers convergents sur les difficultés	40
2.1.1.3. L'absence d'utilisation des pouvoirs de sanction	42
2.1.1.4. Une situation difficile à comparer avec les autres pays européens	43
2.1.2. Des ressources sous employées par les administrations censées les utiliser	44
2.1.2.1. La sous-consommation des crédits dédiés au niveau interministériel	44
2.1.2.2. La sous-consommation des marchés disponibles au niveau interministériel	46
2.2. Un surcoût global issu de l'insuffisante accessibilité numérique	47
2.2.1. Le coût de la mise en conformité : l'intérêt d'une accessibilité « native »	48
2.2.1.1. La difficulté à isoler précisément le coût de la mise en conformité	48
2.2.1.2. L'impossibilité pratique d'un traitement rapide de tout le « stock »	49
2.2.1.3. La principale source d'optimisation des coûts : l'accessibilité « native »	49
2.2.2. Le coût de la non-conformité : une réalité difficile à estimer	50
2.2.2.1. Le coût pour les personnes handicapées	50
2.2.2.2. Le coût pour la puissance publique	50
3. L'INTÉRÊT D'UNE APPROCHE PRAGMATIQUE ET PROGRESSIVE, CENTRÉE SUR L'USAGER	52

3.1. Plutôt que de durcir les règles, donner la priorité à l'accessibilité de bout en bout au sein des démarches essentielles des usagers	53
3.1.1. La modulation récente des normes	53
3.1.1.1. L'introduction de la notion de « charge disproportionnée » dans la loi.....	53
3.1.1.2. L'évolution issue du comité interministériel du handicap du 6 mars 2025.....	54
3.1.1.3. La réponse graduelle de l'ARCOM	54
3.1.2. Vers une meilleure hiérarchisation des priorités dans la mise en œuvre	55
3.1.2.1. Donner la priorité aux « 250 démarches essentielles ».....	56
3.1.2.2. Donner la priorité à l'accessibilité de bout en bout d'une même démarche	57
3.1.2.3. Donner la priorité, plus largement, à la simplicité du parcours de l'utilisateur.....	58
3.2. Faciliter l'appropriation de l'accessibilité numérique par les prescripteurs opérationnels et les développeurs informatiques.....	59
3.2.1. L'action des prescripteurs dans les marchés publics et les projets informatiques	60
3.2.1.1. Faire de l'accessibilité numérique un standard dans les marchés publics.....	60
3.2.1.2. Faire de l'accessibilité un standard dans les projets informatiques	62
3.2.1.3. S'appuyer sur une politique active de sensibilisation	65
3.2.2. L'action des informaticiens	65
3.2.2.1. Conforter la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les cursus de formation	66
3.2.2.2. Faire de l'accessibilité numérique une norme professionnelle	67
3.2.2.3. Progresser dans le recours à l'intelligence artificielle.....	69
ANNEXES	72
Annexe n°1. Sigles.....	73
Annexe n°2. Quatre évolutions de l'article 47 de la loi de 2005 entre 2005 et 2025	74

PROCÉDURES ET MÉTHODES

Les rapports de la Cour des comptes sont réalisés par l'une des six chambres thématiques que comprend la Cour¹ ou par une formation associant plusieurs chambres et/ou plusieurs chambres régionales ou territoriales des comptes.

Trois principes fondamentaux gouvernent l'organisation et l'activité de la Cour ainsi que des chambres régionales et territoriales des comptes, donc aussi bien l'exécution de leurs contrôles et enquêtes que l'élaboration des rapports publics : l'indépendance, la contradiction et la collégialité.

L'**indépendance** institutionnelle des juridictions financières et l'indépendance statutaire de leurs membres garantissent que les contrôles effectués et les conclusions tirées le sont en toute liberté d'appréciation.

La **contradiction** implique que toutes les constatations et appréciations faites lors d'un contrôle ou d'une enquête, de même que toutes les observations et recommandations formulées ensuite, sont systématiquement soumises aux responsables des administrations ou organismes concernés ; elles ne peuvent être rendues définitives qu'après prise en compte des réponses reçues et, s'il y a lieu, après audition des responsables concernés.

La **collégialité** intervient pour conclure les principales étapes des procédures de contrôle et de publication. Tout contrôle ou enquête est confié à un ou plusieurs rapporteurs. Le rapport d'instruction, comme les projets ultérieurs d'observations et de recommandations, provisoires et définitives, sont examinés et délibérés de façon collégiale, par une formation comprenant au moins trois magistrats. L'un des magistrats assure le rôle de contre-rapporteur et veille à la qualité des contrôles.

Sauf pour les rapports réalisés à la demande du Parlement ou du Gouvernement, la publication d'un rapport est nécessairement précédée par la communication du projet de texte que la Cour se propose de publier, pour exercice de leur droit de réponse, aux ministres, directeurs d'administration centrale ou chefs de service intéressés (selon les cas) et aux responsables des organismes concernés, ainsi qu'aux autres personnes morales ou physiques directement intéressées. Leurs réponses sont présentées en annexe du rapport publié par la Cour.

¹ La Cour comprend aussi une chambre contentieuse, dont les arrêts sont rendus publics.

Le présent rapport d'observations définitives est issu d'une enquête conduite sur le fondement des articles L. 111-2 et L. 111-3 du code des juridictions financières. Il est rendu public en vertu des dispositions de l'article L. 143-6 du même code.

Le rapport a été préparé par la première chambre. Il s'est appuyé, classiquement, sur des questionnaires et des entretiens avec les administrations compétentes au niveau interministériel d'une part, plusieurs ministères et organismes d'autre part, ainsi que le Cigref, organisme d'échanges et de réflexion entre directions des systèmes d'information d'entités privées et publiques. Une étude de données a été réalisée, tant sur les remontées d'utilisateurs dans le cadre de « Service public+ », que sur les bilans transmis à la Commission européenne par les États membres.

Le projet de rapport d'observations définitives a été préparé, puis délibéré le 15 avril 2026, par la quatrième section de la première chambre, présidée par M. Marcovitch, conseiller maître et composée de MM. Linquié et Vareille, conseillers maîtres, M. Rouzeau, conseiller maître en service extraordinaire, ainsi que, en tant que rapporteur, M. Coudroy, conseiller maître en service extraordinaire et, en tant que contre-rapporteur, M. Von Lennep, conseiller maître.

Les rapports publics de la Cour des comptes sont accessibles en ligne sur le site internet de la Cour et des chambres régionales et territoriales des comptes : www.ccomptes.fr.

SYNTHÈSE

L'année 2025 a marqué le vingtième anniversaire de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette loi, aux multiples facettes, pose le principe que les services publics en ligne doivent être accessibles aux personnes handicapées. Le présent rapport vise à effectuer un bilan de son application, vingt ans après, pour les services publics numériques de l'État.

On estime à 12 millions le nombre de personnes en situation de handicap². Beaucoup de handicaps se développent avec l'âge : avec le vieillissement de la population, leur accès aux services publics va devenir un sujet de plus en plus important.

Parallèlement, les pouvoirs publics promeuvent la dématérialisation de l'accès aux services publics. Ce mouvement s'accompagne de problématiques de plus en plus aiguës telles que la « fracture numérique » et « l'illectronisme »³. Plus un service public est accessible aux personnes handicapées, plus il est facile d'accès pour toute la population.

Face à cet enjeu, l'État a mis en place, de manière progressive, un dispositif juridique et administratif très complet, avec un pilotage interministériel et des ressources spécifiques. La faiblesse des résultats obtenus aujourd'hui en est d'autant plus décevante, même si des progrès sont réalisés, et elle engendre des coûts pour la société.

Cela montre que les acteurs chargés de la mettre en œuvre ne se sont pas approprié l'accessibilité numérique : perception erronée d'une faible proportion d'utilisateurs concernés, arbitrage de coûts à une échelle trop étroite, décalage entre l'impulsion interministérielle et l'action au quotidien dans les services informatiques, maîtrise insuffisante de règles techniques complexes, priorité moindre dans les arbitrages par rapport à la sécurité informatique, absence de sanction jusqu'à présent, etc.

Ce constat milite en faveur d'une approche à la fois déterminée et réaliste, dans le sens de l'accessibilité « native » des développements informatiques et mises à jour régulières des sites internet.

Une ambition politique traduite par un dispositif interministériel très développé

L'État a affirmé une ambition politique forte en matière d'accessibilité numérique. Au plan normatif, la loi de 2005 a précédé plusieurs directives européennes (2016, 2019). Elle a été déclinée au niveau réglementaire (décret de 2019) et technique (le règlement général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA), avec une obligation d'audit régulier des sites internet publics, de déclaration du taux de conformité et de plan de mise en conformité. Un pouvoir de sanction a également été prévu, confié au ministère chargé des personnes handicapées puis à l'autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM).

Ce dispositif s'est accompagné d'une gouvernance très fournie : la direction interministérielle du numérique (DINUM) en assure le pilotage et la coordination au quotidien

² Tous les handicaps ne sont pas un obstacle à l'usage de téléservices.

³ Cour des comptes, [Garantir l'équité dans l'accès numérique aux services publics](#), rapport public annuel, mars 2026.

au niveau interministériel, avec des relais dans les directions du numérique des ministères. Elle a mis à disposition de multiples outils techniques et des formations. Le service d'information du gouvernement (SIG), avec la politique de marque de l'État, et le « système de design de l'État », a également appuyé cette dynamique. De son côté, la direction des achats de l'État (DAE), entre 2017 et 2021, a mis à disposition des marchés publics spécifiques, complétés par ceux de l'union des groupements d'achats publics (UGAP).

Au même niveau interministériel, mais à un échelon politique, l'accessibilité numérique est abordée au sein des instances pilotant la politique du handicap. Interviennent régulièrement, sous la présidence du Président de la République et du Premier ministre, des conférences nationales du handicap préparées par des comités interministériels, appuyés sur un secrétariat général et une délégation interministérielle à l'accessibilité.

En outre, à partir de l'exercice 2024, des crédits spécifiques (60 M€ annoncés sur cinq ans) ont été dégagés, complétés par ceux du fonds pour l'insertion pour les personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP, 20 M€ sur quatre ans) et, pour un temps, par ceux du fonds pour la transformation de l'action publique.

Une non-conformité généralisée, qui engendre des surcoûts

Vingt ans après la loi fondatrice de 2005, le contraste est frappant entre, d'une part, l'ampleur du dispositif normatif et interministériel mis en place et, d'autre part, la non-conformité généralisée au RGAA, avec une très faible accessibilité effective pour les personnes handicapées. En janvier 2026, seulement seize des 244 démarches jugées essentielles pour les usagers (soit 6,6 %) sont conformes au RGAA⁴, alors que ces démarches ont concentré depuis cinq ans les annonces politiques et les dispositifs de suivi et de pilotage. À l'échelle de l'ensemble des sites internet publics, les sondages réalisés par des associations de personnes handicapées estiment ce taux à moins de 1 %.

De plus, un taux élevé de conformité au RGAA, mais inférieur à 100 %, ne garantit pas l'accessibilité effective pour l'utilisateur : si une démarche en ligne est accessible à l'exception d'une seule étape, elle ne pourra être effectuée de bout en bout. Les retours des usagers montrent des difficultés récurrentes, sans que cela donne lieu à aucune sanction jusqu'à présent.

Cette situation s'accompagne d'une sous-consommation très marquée des ressources spécifiquement prévues au niveau interministériel. Même après application des mesures transverses de régulation budgétaire, un quart des crédits disponibles en 2024 et 2025 n'ont pas été engagés et la moitié n'ont pas été décaissés, faute de demande suffisante des administrations. Dans le même sens, le marché public interministériel mis à leur disposition entre 2017 et 2021 n'a été utilisé qu'à hauteur du minimum prévu.

Il faut se garder de voir dans cette situation une source d'économies. Au contraire, l'insuffisante accessibilité numérique des services publics engendre des surcoûts, tant pour les personnes handicapées que pour l'administration et, plus largement, la société.

Lorsqu'une démarche en ligne n'est pas accessible, la personne handicapée va en effet mobiliser une aide pour la réaliser, laquelle a son propre coût, ou devoir emprunter un autre

⁴ [Vos démarches essentielles](#), suivi trimestriel de la qualité, janvier 2026

canal, tel que le courriel, le téléphone ou le guichet. Ces canaux sont beaucoup plus coûteux qu'une démarche en ligne accessible. Le coût de la non accessibilité numérique ne doit donc pas être apprécié seulement à l'échelle du service chargé des systèmes d'information ou de la communication, mais à l'échelle de la puissance publique et de la société en général. Le vieillissement de la population va encore accroître cette problématique.

Par ailleurs, tous les acteurs soulignent que le « surcoût » d'un développement informatique accessible dès l'origine (estimé entre 5 % et 25 %) est très inférieur à celui d'une refonte d'ensemble d'un site internet, laquelle souffre en outre de contraintes de durées d'indisponibilité pénalisantes s'agissant de démarches en ligne fortement utilisées.

L'intérêt d'une approche pragmatique et progressive, centrée sur l'utilisateur

Les constats qui précèdent mettent en évidence que l'accessibilité numérique n'est pas traitée comme un enjeu prioritaire. Le décalage entre normes et pratiques résulte d'une insuffisante appropriation des exigences de l'accessibilité numérique par les acteurs appelés à mettre en œuvre cette politique, en l'absence de véritable culture de l'accessibilité numérique.

Pour faire évoluer la situation, il est vain d'imaginer qu'avec un surcroît ponctuel de financements, tous les sites publics seraient rendus accessibles aisément et rapidement. L'expérience montre en outre qu'un durcissement du RGAA (sans préjudice de sa nécessaire actualisation) n'est pas en soi de nature à faciliter son application.

A l'opposé d'une approche maximaliste, le dispositif normatif a été assoupli récemment, tant dans la loi que dans les orientations pour son application, avec un écho dans la politique de contrôle de l'ARCOM. Ainsi, la notion de « charge disproportionnée » a été introduite dans le droit en 2018-2019, pour permettre formellement des exceptions au RGAA. Le comité interministériel du handicap a promu une approche progressive visant à ce que, d'ici fin 2025, chaque ministère mette en conformité au moins deux démarches essentielles supplémentaires et fasse progresser les autres au-delà de 75 % de conformité. De son côté, l'ARCOM met en œuvre une action ciblée et pédagogique.

Il est proposé de conforter le cadre actuel en amplifiant la démarche progressive qui se dessine, avec l'appui de l'ARCOM, en la centrant sur l'utilisateur. Il ne s'agit pas d'amoindrir l'ambition de la cible fixée par la loi mais d'améliorer sa mise en œuvre effective en structurant davantage celle-ci. L'objectif est de se rapprocher progressivement mais effectivement de l'objectif d'accessibilité numérique, avec des progrès tangibles échelonnés dans le temps. Il convient d'agir à la fois sur le « stock » des sites internet existants et sur le « flux » des nouveaux sites ou des développements nouveaux sur les sites existants.

Trois axes, complémentaires entre eux, se dégagent : donner la priorité aux « 250 démarches essentielles », veiller à l'accessibilité de bout en bout pour la personne handicapée (par rapport au suivi du seul taux de conformité au RGAA), simplifier les parcours en ligne eux-mêmes. L'association de personnes handicapées aux différents stades des projets informatiques doit être développée.

S'agissant des démarches en ligne existantes, la DINUM, pourrait sélectionner, au sein des « 250 démarches essentielles », celles pour lesquelles, avec les administrations concernées, elle piloterait de manière active un plan de mise en accessibilité de bout en bout, selon un

calendrier accéléré, avec des tests associant des personnes handicapées. Par ailleurs, la validation des nouvelles démarches en ligne ou des nouveaux sites internet de l'État pourrait être subordonnée, non seulement à leur conformité complète au RGAA (taux de 100 %), mais aussi à des tests associant des usagers en situation de handicap.

Au-delà, il convient de faciliter davantage l'appropriation de l'accessibilité numérique par les prescripteurs opérationnels et les informaticiens. Elle doit devenir concrètement une norme professionnelle. Cela passe par la systématisation de clauses types dans les marchés publics, avec un contrôle plus strict de leur application, par une intégration de cette exigence dans la conduite des projets informatiques, à toutes les étapes, et par une politique active de sensibilisation, tant au sein des administrations que des prestataires informatiques.

L'entrée en vigueur de l'acte européen d'accessibilité, le 28 juin 2025, qui concerne les services et produits numériques du secteur privé, devrait donner une impulsion dans ce sens, sous le contrôle, notamment, de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Un levier puissant consiste dans l'accessibilité « native » des solutions informatiques livrées par les éditeurs privés aux administrations pour construire leurs sites internet. Le développement de l'intelligence artificielle n'offre pas aujourd'hui d'alternative efficace même si certaines pistes sont prometteuses : il faut privilégier la conception « universelle » des services publics numériques, en cohérence avec le principe d'égalité d'accès au service public.

RECOMMANDATIONS

Recommandation n° 1. (DINUM, DGCS) : Modifier le décret du 24 juillet 2019 pour faire de l'ARCOM l'unique autorité de sanction de l'accessibilité des services de communication au public en ligne (2026).

Recommandation n° 2. (DINUM, DITP) : Établir, sous le pilotage de la DINUM, un plan d'action d'amélioration de l'accessibilité numérique, centré sur les « démarches essentielles », et privilégiant l'accessibilité de bout en bout (2026).

Recommandation n° 3. (DINUM, SIG, DITP) : Pour toute nouvelle démarche en ligne, ou tout nouveau site internet public soumis à l'agrément du SIG, subordonner sa validation à une conformité complète au RGAA et à un test auprès d'utilisateurs en situation de handicap (2026).

Recommandation n° 4. (DINUM, DAE) : Garantir la mise à disposition des administrations, sans discontinuité, de marchés de prestations informatiques assurant le respect effectif de l'accessibilité numérique (2026).

Recommandation n° 5. (ARCOM, DGCCRF) : Cibler les politiques de contrôle et de sanction sur les dossiers à fort effet de levier, incluant les priorités interministérielles et, pour la DGCCRF, les éditeurs privés de solutions informatiques (2026).

INTRODUCTION

À l'occasion du vingtième anniversaire de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la Cour des comptes procède à une analyse des politiques publiques menées en faveur des personnes en situation de handicap. Dans cette perspective, plusieurs rapports bilanciaux ont été publiés, portant notamment sur l'inclusion scolaire des enfants en situation de handicap⁵, sur le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP)⁶ et sur l'accès des jeunes aux emplois de l'État⁷.

Le présent rapport s'inscrit dans cette démarche en évaluant la politique d'accessibilité numérique, une obligation qui s'impose depuis 2005 aux services publics de l'État notamment. L'accessibilité numérique vise à garantir l'accès aux personnes handicapées, quelles que soient leurs capacités physiques, cognitives ou d'apprentissage, à tous les produits, services et contenus numériques. En méthode, les services publics en ligne ont été identifiés au sein des environ 250 démarches en ligne les plus usitées par les Français, dont la direction interministérielle du numérique (DINUM) assure le suivi. Des références à d'autres sites publics numériques de l'État peuvent ponctuellement être présentées.

La politique d'accessibilité numérique est marquée par une ambition politique forte, fondée sur l'obligation d'égalité d'accès au service public et soutenue par un ensemble vaste de moyens administratifs pour aider les administrations à la mettre en œuvre (I). Malgré ce dispositif, la Cour fait le constat d'une non-conformité généralisée, génératrice de surcoûts (II). Une voie, centrée sur l'utilisateur, permettrait d'améliorer l'accessibilité numérique des services publics (III).

⁵ Cour des comptes, rapport d'initiative citoyenne, l'inclusion scolaire des enfants en situation de handicap, septembre 2024.

⁶ Cour des comptes, fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) - Exercices 2017 à 2022, 2024.

⁷ Cour des comptes, l'accès des jeunes aux emplois de l'État : une stratégie à construire, 2025.

1. UNE AMBITION POLITIQUE FORTE

L'obligation d'accessibilité numérique des services de communication publics a été instaurée par 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. Elle correspond à une véritable ambition politique, voulant concrétiser le principe d'égalité d'accès au service public (1.1), et traduite par un dispositif administratif très riche pour sa mise en œuvre (1.2).

1.1. Une politique répondant au principe d'égalité d'accès au service public

L'obligation d'accessibilité numérique, instaurée en 2005, vise à promouvoir l'autonomie des personnes en situation de handicap et cible en premier lieu les administrations publiques. La pertinence de cette obligation s'accroît à mesure que les services publics se numérisent (1.1.1). Elle a été traduite dans un dispositif normatif, qui, bien que complet, privilégie une approche en termes de taux de conformité plus que d'accessibilité effective, de bout en bout pour les personnes handicapées (1.1.2).

1.1.1. Un positionnement au croisement des politiques du handicap et du numérique

1.1.1.1. Un objectif volontariste, dès 2005, en faveur de l'autonomie

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 pose une responsabilité globale suivant laquelle « *l'État [...met] en œuvre des politiques de prévention, de réduction et de compensation des handicaps et les moyens nécessaires à leur réalisation qui visent à créer les conditions collectives de limitation des causes du handicap, [...] et de la recherche de la meilleure autonomie possible* »⁸.

Cette loi aborde l'ensemble de la vie quotidienne des personnes en situation de handicap de manière à les rendre autonomes, en construisant un environnement adapté, c'est-à-dire accessible, jusqu'aux moyens de communication publique en ligne, pour l'exercice de la citoyenneté et l'accès aux services publics.

C'est dans ce cadre que l'obligation d'accessibilité numérique est énoncée pour la première fois. L'article 47 de la loi du 11 février 2005 oblige ainsi tous les services de communication publique en ligne des services de l'État à être accessibles aux personnes handicapées, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation.

⁸ Article 4 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005

« Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique 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. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

Un décret en Conseil d'État fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'Agence pour le développement de l'administration électronique, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne. »⁹

L'accessibilité n'est pas formellement définie mais il est fait référence aux normes internationales en vigueur, c'est-à-dire aux principes d'accessibilité du web (*Web Content Accessibility Guidelines, WCAG*), énoncés à partir de 1999 par le *World Wide Web Consortium (W3C)*, principale organisation internationale non gouvernementale de normalisation d'internet.

Selon ces règles, les services en ligne doivent être conçus de manière à être à la fois lisibles, utilisables, compréhensibles et compatibles. Leurs auteurs doivent faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur en proposant des équivalents textuels à tout contenu non textuel (par exemple une image), en créant un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée). Les contenus doivent être utilisables, par exemple, en fournissant à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer et trouver le contenu, en rendant toutes les fonctionnalités accessibles au clavier, en laissant à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu, en évitant de concevoir du contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie. Les contenus doivent être compréhensibles, par exemple, en faisant en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ou en aidant l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie. Enfin, les contenus doivent être compatibles avec toutes les technologies de compensation actuelles et futures¹⁰.

Ces principes ont inspiré également l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées¹¹ et les directives de l'Union européenne, en la

⁹ Version en vigueur du 12 février 2005 au 9 octobre 2016. Les versions ultérieures sont présentées en annexe.

¹⁰ Les « technologies de compensation » sont par exemple des lecteurs d'écran, logiciels qui transforment le texte affiché sur un ordinateur en synthèse vocale ou en braille numérique ; des outils pour agrandir le texte et améliorer le contraste des couleurs ; des casques à conduction osseuse ; des souris ergonomiques ; des lunettes connectées ; des assistants vocaux, etc.

¹¹ L'article 9 de la convention exige que des mesures appropriées soient prises pour garantir que les personnes handicapées puissent accéder aux technologies de l'information et de la communication, y compris internet, sur une base égale avec les autres. La convention a été adoptée le 13 décembre 2006. La majorité des États membres de l'Union européenne, dont la France, se sont engagés à prendre des mesures appropriées pour

matière. C'est en 2016 que l'Union européenne publie sa première directive sur le sujet la directive (EU) 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, également connue sous le nom de *Web Accessibility Directive* (WAD)¹².

1.1.1.2. L'administration publique, premier champ d'application

Les services de communication publique en ligne concernés par l'obligation d'accessibilité de 2005 sont ceux gérés par les services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent.

Cependant, la lenteur dans la publication des décrets d'application a retardé la mise en œuvre effective de cette obligation. Le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 l'a rendue opérationnelle en instaurant le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA), fixant les règles techniques et les délais : deux ans pour les sites de l'État (jusqu'à mai 2011) et trois ans pour les collectivités (jusqu'à 2012).

Ce n'est qu'en 2016 que le périmètre de l'accessibilité numérique a été élargi aux organismes délégataires d'une mission de service public et aux entreprises privées dont le chiffre d'affaires excède un seuil de 250 M€¹³. Les décrets d'application n'ont été pris qu'en 2019, avec une entrée en vigueur à ce périmètre au 28 juin 2025.

En 2018, le périmètre est de nouveau précisé pour ce qui concerne l'administration publique (les personnes morales de droit public, les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial¹⁴). Le périmètre d'éligibilité des entreprises reste inchangé.

Ces différents organismes doivent rendre accessibles leurs services de communication au public en ligne, définis comme toute mise à disposition du 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 privée¹⁵. Ils comprennent notamment :

- les sites internet, intranet, extranet ;
- les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur internet ou d'une application mobile ;

établir des normes minimales relatives à l'accessibilité des services fournis au public et contrôler l'application de ces normes.

¹² La Commission européenne prend alors acte du fait que les mesures d'accessibilité numérique fournies par les États membres renvoient à des versions de conformité différentes. Elle propose une norme harmonisée au sein du marché intérieur répondant aux besoins des États membres mais également des acteurs économiques tels que les développeurs, les organismes de certification et de formations, etc.

¹³ L'article 47 a été modifié par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 106. Version en vigueur du 9 octobre 2016 au 07 septembre 2018. Les différentes versions de l'article 47 sont présentées en annexe.

¹⁴ L'article 47 a été modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 80. Version en vigueur du 7 septembre 2018 au 11 mars 2023. Les différentes versions de l'article 47 sont présentées en annexe.

¹⁵ Article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

- les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
- le mobilier urbain numérique, pour sa partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel¹⁶.

Tous les handicaps ne sont pas un obstacle en termes d'accessibilité numérique mais plusieurs millions d'utilisateurs sont concernés par cette problématique.

Le nombre de personnes handicapées en France et leur type de handicap

Le nombre de personnes handicapées en France varie selon les approches pour appréhender le handicap, chacune ayant sa pertinence, avec la nécessité de les croiser pour une bonne compréhension. La direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques des ministères sociaux (DREES), dans sa publication intitulée « le handicap en chiffres », indique que 14,5 millions de personnes âgées de 15 ans ou plus (28 %) déclarent en 2024 avoir au moins une limitation fonctionnelle sévère. La DREES précise que le nombre d'enfants et d'adultes handicapés (de 5 ans ou plus) peut varier de 5,7 millions à 18,2 millions de personnes, selon les critères ou les croisements de critères utilisés¹⁷. En 2023, 6,3 millions de personnes ont au moins un droit ouvert dans une maison départementale des personnes handicapées (MDPH¹⁸).

La part des personnes en situation de handicap dans la société française augmente, notamment en raison du vieillissement de la population. À défaut d'avoir un chiffre national, la Cour des comptes a montré que le nombre de personnes ayant un droit ouvert à la MDPH a augmenté de 46 % entre 2010 et 2020 dans le département de la Marne. La tranche d'âge 55/65 ans a connu la plus forte progression, avec un doublement du nombre de bénéficiaires (+ 114 %). Le rythme de progression varie selon les âges des bénéficiaires et les périodes¹⁹.

La prévalence du handicap en France concerne les malvoyants (2 millions de personnes), le daltonisme (3,3 millions de personnes), les malentendants (5,4 millions), les personnes ayant des difficultés de motricité (2,3 millions de personnes), les personnes en handicap intellectuel ou mental (5 à 6 millions). Ces différentes catégories sont plus spécifiquement concernées par le sujet de l'accessibilité numérique. L'enquête HID de l'Insee, réalisée en 1998 et 1999, présentait le nombre d'aveugles comme étant stabilisé, à 67 000 personnes. L'Insee y révélait un accroissement du nombre de malvoyants en raison du vieillissement de la population et recensait 146 000 malvoyants profonds, 932 000 malvoyants moyens et 600 000 malvoyants légers.

¹⁶ Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée.

¹⁷ [DREES, Panoramas. Le handicap en chiffres, édition 2024.](#)

¹⁸ <https://www.cnsa.fr/sites/default/files/2025-03/Attribution-des-droits-par-les-MDPH-en-2022.pdf>

¹⁹ Cour des comptes, L'accompagnement des personnes en situation de handicap vieillissantes, cahier territorial du département de la Marne, 2023.

1.1.1.3. Une nécessité accentuée par la numérisation croissante des services publics

Le besoin d'accessibilité numérique s'accroît à mesure que les services publics sont numérisés et que la dématérialisation s'étend, de l'information aux démarches publiques elles-mêmes en passant par l'accès à des espaces personnels.

Aujourd'hui, le numérique est devenu un vecteur essentiel d'échange entre les usagers et les administrations. Selon l'Insee, près de 67 % des personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine déclaraient en 2021 avoir effectué au moins une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois ; cette proportion a doublé en dix ans²⁰. S'il n'existe pas de recensement exhaustif des services publics numériques permettant d'objectiver le nombre de démarches publiques en ligne ou de sites internet publics, l'autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) indique 200 000 sites internet publics, tous champs confondus (État, collectivités territoriales et hôpitaux) et le service d'information du gouvernement (SIG) 3 600 sites internet en « .gouv.fr ».

Certes, le numérique a pu constituer une opportunité d'autonomie pour certaines personnes en situation de handicap. Le conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) rappelle ainsi que les démarches publiques sous format papier imposaient nécessairement soit un accompagnement, soit un déplacement. La numérisation de celles-ci est censée induire un moindre recours aux aidants et moins de déplacements.

Mais l'accès à l'information publique en ligne et l'accomplissement des démarches publiques numériques peuvent se révéler complexes pour les personnes en situation de handicap.

Les personnes aveugles doivent se reposer sur des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran. Ces outils restituent l'information sous forme vocale ou en braille, permettant ainsi une compréhension des contenus textuels. Cependant, les sites internet doivent être conçus pour être compatibles avec eux. Par exemple, il est essentiel d'associer un texte de remplacement aux images porteuses d'information. De plus, l'utilisation de la souris étant impossible, la navigation doit être entièrement réalisable via le clavier. Une structuration claire et logique des pages internet est donc indispensable. Pour les vidéos, une audiodescription doit permettre de rendre les contenus visuels accessibles aux personnes aveugles. À l'inverse, les captchas²¹, souvent utilisés pour vérifier que l'utilisateur n'est pas un robot, représentent en général un obstacle majeur pour les personnes aveugles. Ces outils, quand ils sont basés sur la reconnaissance visuelle, sont incompatibles avec les lecteurs d'écran et rendent l'accès aux services en ligne difficile. De même, la double authentification pour accéder à un compte personnel ou pour procéder à un paiement en ligne peut poser problème : les personnes aveugles peuvent rencontrer des difficultés à lire les codes envoyés par SMS ou à accéder aux courriels contenant les codes de vérification, surtout si les interfaces ne sont pas compatibles avec les lecteurs d'écran. Pour les personnes malvoyantes, des adaptations spécifiques sont nécessaires. Ces ajustements visuels permettent de rendre les contenus plus accessibles et de réduire la

²⁰ [Insee Focus n° 267 paru le 11 mai 2022. Les résultats sont issus de l'enquête « Statistiques sur les ressources et conditions de vie » \(SRCV\), réalisée tous les trois ans. Cette enquête a été renouvelée auprès de 22 000 ménages de février à avril 2024.](#)

²¹ Voir encadré infra.

fatigue oculaire. Des couleurs bien contrastées facilitent la lecture et la compréhension des informations.

Les personnes malentendantes ou sourdes, quant à elles, ne peuvent pas bénéficier des informations transmises par des vidéos ou des fichiers audio. Pour ces utilisateurs, la présence d'une information textuelle, de sous-titres pour les vidéos et de retranscriptions textuelles de fichiers audio est essentielle. Ces adaptations permettent de rendre les contenus accessibles et de garantir une compréhension complète de l'information.

Pour les personnes avec certains handicaps moteurs, l'utilisation de la souris peut être impossible ou extrêmement difficile. Comme pour les personnes aveugles, la navigation et l'interaction avec les contenus en ligne doit être réalisable via le clavier, la commande vocale ou d'autres dispositifs de pointage adaptés. Cependant, de nombreux sites internet ne sont pas conçus pour cette accessibilité, rendant la navigation complexe et frustrante.

Les « captchas », un mécanisme de sécurité omniprésent, souvent inaccessible

Le captcha est un mécanisme de sécurité informatique conçu pour différencier les utilisateurs humains des robots. Développé dès 2003 par des experts de la cybersécurité, il est omniprésent sur les sites internet pour prévenir les abus automatisés, protégeant ainsi les inscriptions, les commentaires et les transactions.

Parmi les différents types de captchas existants, on distingue les captchas textuels, qui demandent la retranscription de caractères déformés, les captchas d'image, nécessitant l'identification d'objets spécifiques, et les captchas audio, destinés aux personnes malvoyantes. D'autres variantes, comme les captchas de comportement, analysent les actions de l'utilisateur pour détecter les activités suspectes, tandis que les captchas invisibles opèrent en arrière-plan sans interaction directe. Enfin, les captchas basés sur des puzzles sollicitent la réalisation de tâches simples, comme reconstituer une image ou sélectionner des cases spécifiques.

Les captchas sont souvent un obstacle pour les personnes en situation de handicap même si cela dépend des options retenues. Par exemple, dans le formulaire du ministère de l'économie et des finances pour contacter l'équipe du portail, le captcha prend la forme d'une question logique simple : « *quelle est la dernière lettre de l'alphabet ? Répondez à cette question pour indiquer que vous n'êtes pas un robot* »²².

La difficulté s'accroît d'autant plus si les mécanismes de compensation ou de déport ne sont pas disponibles ou n'existent pas ou plus, que ceux-ci prennent la forme d'un accompagnement téléphonique, d'un accueil au guichet ou de rendez-vous en présentiel.

1.1.2. Une politique appuyée par un véritable corpus de normes techniques

L'accessibilité numérique ne s'est pas limitée à l'énoncé de principes, aux niveaux législatif et réglementaire. Ceux-ci se sont traduits par un ensemble de règles techniques précises, mis en place de manière progressive. Dans un premier temps, à partir de 2009, un

²² [Contacter l'équipe du portail economie.gouv.fr | Ministère de l'Économie des Finances et de la Souveraineté industrielle et énergétique.](#)

référentiel normatif a été élaboré, regroupant à la fois les critères de conformité et la méthode d'audit. Dans un second temps, le besoin d'un cadre méthodologique plus développé est apparu, conduisant à la création d'obligations nouvelles : le schéma pluriannuel d'accessibilité, ses déclinaisons annuelles, les mentions sur les pages des sites en 2016²³ et la déclaration d'accessibilité²⁴ en 2018.

1.1.2.1. Un référentiel national depuis 2009

Le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) est un cadre normatif français visant à garantir l'accessibilité des services de communication au public en ligne pour les personnes handicapées. Il décrit les services concernés, les contenus ciblés, les contenus exemptés, les critères à respecter et les modalités de contrôle. Le RGAA est géré par la Direction interministérielle du numérique (DINUM).

Le RGAA, une dénomination évolutive

Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) a été initialement créé en 2009 sous le nom de référentiel général d'accessibilité des administrations. En 2019, à l'occasion de la publication de sa quatrième version, le RGAA change de nom pour devenir le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (le sigle reste le même).

Le changement de nom matérialise le fait que le RGAA ne s'adresse plus seulement aux personnes morales de droit public mais aussi aux personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, à certaines personnes morales de droit privé créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ainsi qu'aux entreprises à compter d'un seuil de chiffre d'affaires de 250 M€.

La vocation de ce référentiel reste inchangée : faire en sorte que les services numériques soient réellement accessibles à tous les citoyens, qu'ils soient ou non en situation de handicap.

La première version du RGAA date de 2009. Le RGAA évolue pour s'adapter aux nouvelles exigences légales et techniques²⁵. La France s'est tout d'abord inspirée uniquement des règles pour l'accessibilité des contenus internet (WCAG), élaborées par le W3C, lesquelles sont reconnues comme des meilleures pratiques pour rendre les contenus internet accessibles à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités. Depuis la directive (EU) 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des

²³ Nouvelle rédaction de l'article 47 de la loi de 2005, modifié par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 106. Version en vigueur du 09 octobre 2016 au 07 septembre 2018.

²⁴ Nouvelle rédaction de l'article 47 de la loi de 2005 modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 80.

²⁵ L'arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations approuve la première version du RGAA. L'arrêté du 29 avril 2015 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations approuve la version 3.0 du RGAA (la version 2.0 n'ayant pas été publiée). En 2019, le décret de 2009 est abrogé et remplacé par le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne. Une actualisation est en cours pour l'adapter aux technologies tactiles et l'étendre à l'accessibilité mobile.

organismes du secteur public, le RGAA s'appuie sur la norme européenne de référence EN 301 549, définie pour harmoniser les règles d'accessibilité au sein du marché commun.

Le RGAA est souvent présenté comme un équivalent du RGPD dans le domaine de l'accessibilité numérique. Cette comparaison est peu opérante dans la mesure où le RGAA est un référentiel uniquement français, et qui ne s'impose pas à tous les acteurs français.

RGAA ou norme EN 301 549 : quelle norme respecter et quelles différences ?

Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) français et la norme européenne EN 301 549 partagent une base commune fondée sur les règles pour l'accessibilité des contenus internet (WCAG), mais présentent des différences significatives dans leur champ d'application, leurs exigences et leur périmètre.

Le RGAA français couvre un périmètre d'application qui s'étend des organismes publics aux entreprises privées réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 250 M€ en France. Il s'applique spécifiquement aux sites internet, applications mobiles, documents bureautiques et mobilier urbain numérique. Il se distingue par ses 106 critères précis et documentés. Il impose une déclaration d'accessibilité, une mention de conformité en page d'accueil et un schéma pluriannuel, avec des sanctions pouvant atteindre 20 000 €.

Les entreprises dont le chiffre d'affaires excède 250 M€ en France sont autorisées à recourir à une autre méthode de tests, à une triple condition : s'assurer que la méthode de test utilisée est communicable sur demande à un utilisateur ou à une administration ; produire une table de correspondance explicite entre les critères et tests et la norme de référence choisie ; l'indiquer dans la déclaration d'accessibilité.

En revanche, la norme européenne EN 301 549 s'adresse aux organismes publics et aux entreprises privées de plus de 10 salariés ou dont le chiffre d'affaires dépasse 2 M€. Elle adopte un champ d'application plus large, englobant non seulement les sites internet et applications mobiles, mais aussi les systèmes de communication audio et vidéo, les dispositifs matériels tels que les bornes interactives et terminaux de paiement, ainsi que les logiciels, la documentation, les services d'assistance et l'accès aux services d'urgence. La norme européenne exige une déclaration d'accessibilité pour tous les supports numériques, une mention de conformité et un schéma pluriannuel, avec des sanctions pouvant aller jusqu'à 50 000 €. Son entrée en application est le 28 juin 2025 pour les nouveaux contenus et produits, et juin 2030 pour les contenus et produits existants²⁶.

La sphère publique française est ainsi censée appliquer le RGAA. Les entreprises suivent la norme européenne. Les entreprises dont le chiffre d'affaires excède 250 M€ en France sont formellement soumises aux deux référentiels.

Les 106 critères d'accessibilité à respecter concernent les images, cadres, couleurs, multimédias, tableaux, liens, scripts, formulaires, pour qu'ils ne soient pas un obstacle à l'accès des personnes. Un de ces critères concerne, par exemple, la transmission d'informations autrement que par la couleur, ce qui est essentiel pour les utilisateurs qui ne voient pas ou perçoivent mal les couleurs ou leurs associations. Les moyens de transmettre une information

²⁶ [Directive \(UE\) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 sur les exigences d'accessibilité des produits et services.](#)

autrement que par la couleur peuvent inclure une indication textuelle visible, un moyen faisant intervenir du graphisme, ou un autre style typographique²⁷.

Le RGAA permet de déterminer si un service de communication au public en ligne est conforme aux exigences légales en matière d'accessibilité. Les audits de conformité au RGAA permettent de calculer un taux de conformité, qui indique le pourcentage de critères respectés. Ce taux permet de mesurer les progrès réalisés en matière d'accessibilité et de garantir l'égalité d'accès à l'information et aux services pour toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap.

L'audit (ou évaluation) peut être effectué par l'organisme lui-même (auto-évaluation) ou par un tiers. En général, c'est un prestataire externe qui est sollicité pour l'audit final. L'évaluation est réalisée sur un échantillon de pages représentatif. La phase finale de l'audit est la déclaration d'accessibilité qui rend compte de la conformité avec les règles applicables²⁸.

Le RGAA impose à l'organisme de veiller à la fiabilité de sa déclaration par tous moyens (recours à un prestataire externe, formation d'experts internes, audits croisés, etc.) et de s'assurer du caractère représentatif des pages du service de communication au public en ligne auditées.

1.1.2.2. Quatre obligations complémentaires imposées ultérieurement

Le schéma pluriannuel, les plans annuels, la mention de conformité en page d'accueil et la déclaration d'accessibilité ont été imposés à partir de 2019. Ces obligations complémentaires, intégrées dans la version 4 du RGAA aident au déploiement de la politique d'accessibilité numérique en jalonnant la démarche. Elles garantissent également la transparence et l'engagement des organismes dans la mise en accessibilité de leurs services numériques.

Le schéma pluriannuel d'accessibilité, d'une durée maximale de trois ans, détaille la manière dont l'accessibilité numérique est intégrée dans la stratégie numérique globale de l'entité, ainsi que dans sa politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap. Il décrit l'organisation interne mise en place pour assurer le respect des obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, y compris les modalités de contrôle des services numériques et l'organisation pour le traitement des demandes des usagers. Il présente également les travaux de mise en conformité. Enfin, le schéma pluriannuel présente le bilan des plans d'actions annuels²⁹.

La déclaration d'accessibilité a pour objet de rendre compte de la conformité des services de communication au public en ligne avec les règles applicables. Elle signale à

²⁷ D'autres critères existent. Les documents en téléchargement doivent être rendus accessibles soit directement, soit par l'intermédiaire d'une version accessible ou d'une version en HTML. Les formats de document reconnus compatibles avec l'accessibilité incluent Microsoft Office, Open Office Org, Adobe PDF, et EPUB/Daisy. Pour les vidéos, une version « audio seulement » peut être proposée comme alternative, contenant toutes les informations visuelles importantes. Les zones cliquables, telles que les balises <area> dans une carte image, doivent être correctement définies pour permettre une navigation accessible. Enfin, la zone de contenu principal doit contenir les informations essentielles de la page, facilitant ainsi l'accès aux contenus pour tous les utilisateurs.

²⁸ [Point 1.5.1 du RGAA 4.1.2.](#)

²⁹ [Schéma pluriannuel de mise en accessibilité - RGAA.](#)

l'internaute les pages qui ne sont pas accessibles³⁰ et présente les alternatives accessibles prévues, tout en indiquant les dispositifs d'assistance et de contact.

Conformité totale, conformité partielle, non-conformité : des mentions encadrées par le RGAA

L'organisme peut se prévaloir d'une « conformité totale » lorsque tous les critères de contrôle du RGAA sont respectés. Une « conformité partielle » est établie lorsque au moins 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés. En revanche, une « non-conformité » est relevée lorsque moins de 50 % des critères de contrôle du RGAA sont respectés, lorsqu'il n'existe aucun résultat d'audit en cours de validité permettant de mesurer le respect des critères ou lorsque la déclaration d'accessibilité n'est pas publiée ou a expiré.

Les dispositifs d'assistance et de contact comprennent un mécanisme accessible, tel qu'une adresse électronique ou un formulaire, permettant à toute personne de signaler à l'organisme concerné tout défaut d'accessibilité et à une personne handicapée de demander les informations correspondantes ou une solution alternative accessible. La déclaration mentionne également la faculté pour la personne concernée de saisir le Défenseur des droits, en cas d'absence de réponse ou de solution, une fois les démarches effectuées via le mécanisme mentionné ci-dessus.

La page d'accueil des services de communication au public en ligne affiche obligatoirement l'état de conformité RGAA³¹.

1.1.2.3. Une distinction à faire entre taux de conformité et accessibilité

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA sont souvent employées de manière interchangeable, comme si elles étaient synonymes. Pourtant, il convient de distinguer ces deux notions. L'accessibilité numérique représente l'obligation fixée par la loi de 2005, tandis que le taux de conformité au RGAA renvoie au degré de respect des critères mis en place à partir de 2009 pour atteindre l'accessibilité voulue par la loi.

Dans l'absolu, de manière paradoxale, un site internet peut déclarer une conformité à 100 % au RGAA, sans pour autant être pleinement accessible. Cette situation peut résulter de plusieurs facteurs.

Tout d'abord, il est possible que le handicap de l'utilisateur ne soit pas pris en compte par le RGAA. En effet, ce référentiel se concentre principalement sur les handicaps visuels et auditifs, laissant de côté les handicaps cognitifs, pour lesquels des solutions techniques n'ont

³⁰ Le signalement des contenus non accessibles distingue selon qu'il s'agit de non-conformité avec le RGAA, de contenus exemptés ou de contenus soumis à dérogation pour charge disproportionnée. Dans ce dernier cas, les dérogations doivent être expliquées et motivées. Le signalement est assorti, le cas échéant, d'une présentation des alternatives accessibles prévues. Il convient de noter que la dérogation pour charge disproportionnée n'exempte pas l'entité de produire une déclaration d'accessibilité. Les contenus et les fonctionnalités non accessibles à ce titre sont listés dans la déclaration d'accessibilité du service en ligne concerné, accompagnée de la justification de la dérogation, de sa durée et, le cas échéant, de l'indication d'une alternative accessible.

³¹ Prévue en point 1.8.1 du RGAA 4.1.2.

pas encore été trouvées. Par exemple, le RGAA n'inclut pas l'obligation de transcription en français facile à lire et à comprendre (FALC).

Une autre possibilité est que certaines pages consultées peuvent avoir été exemptées pour « charge disproportionnée », c'est-à-dire que leur mise en conformité représenterait une charge excessive pour l'organisme concerné.

Une explication plus courante est que certaines pages consultées n'ont pas fait l'objet d'un audit de conformité. Le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH) observe à ce sujet que les bons taux de conformité déclarés reposent parfois sur un échantillon non représentatif des pages auditées. Par exemple, la déclaration d'accessibilité du site impots.gouv.fr affiche un bon taux de conformité au RGAA, alors que la messagerie sécurisée du site reste inaccessible.

La définition de l'échantillon du RGAA

L'échantillon pour un audit d'accessibilité selon le RGAA doit être représentatif des pages du service de communication au public en ligne. Il doit inclure au moins les pages suivantes, lorsqu'elles existent : la page d'accueil, la page contact, la page mentions légales, la page « accessibilité », la page plan du site, la page d'aide et la page d'authentification. S'ajoutent à ces pages au moins une page pertinente pour chaque type de service fourni, un document téléchargeable pertinent, l'ensemble des pages constituant un processus, et des exemples de pages ayant un aspect sensiblement distinct. La sélection des pages auditées ainsi que leur nombre doivent être représentatifs du service de communication au public en ligne. Le nombre de visiteurs par page peut notamment être pris en compte lors de la constitution de l'échantillon. Enfin, s'ajoutent des pages sélectionnées au hasard représentant au moins 10 % des pages de l'échantillon décrit *supra*.

À cet égard, le secrétariat du comité interministériel du handicap (CIH) estime qu'il serait plus approprié de parler de conformité au RGAA plutôt que d'accessibilité numérique lorsqu'on évoque des taux. Utiliser l'expression « sites accessibles à 100 % » peut en effet conduire à des frustrations, notamment lorsque la réalité de l'accessibilité est plus nuancée.

Dans ces conditions, le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH) recommande de procéder à un audit de qualité, réalisé par des auditeurs certifiés et portant sur un panel représentatif des pages du site, de l'application ou des démarches concernées.

La charte en faveur de l'accessibilité numérique réelle du CNCPH

Le CNCPH propose depuis 2023 une charte d'engagement volontaire³², qui vise à garantir une accessibilité numérique effective et à éviter les déclarations trompeuses, en mettant l'accent sur la qualité et la rigueur des audits de conformité.

³² [Audit de conformité RGAA : charte d'engagement du CNCPH – Cncph.](#)

Cette charte stipule que l'audit de conformité doit permettre d'établir un état des lieux objectif par rapport à un référentiel, dans une version donnée à une date précise. L'objectivité de l'audit repose sur l'indépendance et la compétence actualisée des personnes réalisant l'audit. L'auditeur doit être extérieur de l'organisme audité. L'organisme audité doit respecter l'impératif de représentativité de l'échantillon pour établir une déclaration d'accessibilité conforme à la loi. En cas d'échantillon non représentatif, l'auditeur doit informer l'organisme contrôlé et afficher une mention « Accessibilité : non-conforme ».

La charte interdit formellement de proposer des dérogations pour charge disproportionnée, en raison de l'impossibilité d'évaluer les ressources disponibles lors de l'audit. Une évaluation humaine doit systématiquement être réalisée, en complément ou à la place des tests automatiques. Les livrables d'audit doivent être fournis dans un format accessible, et les commanditaires sont vivement encouragés à les publier dans la déclaration d'accessibilité. Il est également nécessaire de fournir la matière permettant d'identifier précisément les cas de non-conformité, d'expliquer la signification des taux de conformité et leurs limites, et de procéder à un contrôle qualité par une auditrice ou un auditeur expérimenté avant de fournir les livrables. La charte recommande de prioriser les corrections des non-conformités en fonction des impacts et enjeux d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, plutôt que d'optimiser le taux de conformité uniquement.

1.2. Un dispositif interministériel très développé

Forte d'un ensemble normatif très fourni, à la fois au plan juridique et technique, la politique d'accessibilité numérique s'est traduite par un dispositif administratif étoffé. Celui-ci s'est mis en place progressivement, avec de multiples acteurs, dont les responsabilités ont mis du temps à être clarifiées (1.2.1). Cette politique a bénéficié de financements spécifiques et moyens importants (1.2.2).

1.2.1. Une gouvernance étoffée au niveau interministériel

1.2.1.1. De nombreuses parties prenantes en matière de politique du handicap

A son instauration en 2005, l'accessibilité numérique a été considérée, par les parties prenantes, comme étant de la responsabilité du ministère chargé des solidarités, celui-ci ayant la compétence générale de préparer, animer et coordonner les politiques conduites par l'État en direction des personnes en situation de handicap et en faveur du développement de l'accessibilité³³.

Dans ce cadre, les principaux acteurs sont la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et le conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH). La DGCS est chargée de définir, animer et coordonner la politique de prise en charge, d'intégration sociale,

³³ En dernier lieu : décret n° 2024-918 du 10 octobre 2024 relatif aux attributions du ministre des Solidarités.

d'aide à domicile et d'aide à l'autonomie des personnes handicapées³⁴. Le CNCPH, instance consultative créée en 1975³⁵, a vu ses missions renforcées par la loi de 2005, qui prévoit que le CNCPH est saisi de tous les projets de textes réglementaires pris en application de cette loi.

En 2009, le comité interministériel du handicap (CIH) a été créé, avec un secrétariat général, pour coordonner les actions menées, notamment celles en faveur de l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, dans tous les domaines de la vie en société, ainsi que les actions menées en faveur de l'accompagnement continu des personnes handicapées³⁶. Il répond au besoin d'intégrer le handicap dans la politique de chaque ministère, besoin qui a conduit également à la création du réseau des hauts fonctionnaires handicap et inclusion (HFHI) dans les ministères.

Le secrétariat général du CIH a ainsi la responsabilité d'animer et de suivre l'ensemble des plans d'action ministériels. Il est également chargé d'organiser la conférence nationale du handicap (CNH)³⁷, un rendez-vous prévu tous les trois ans par la loi du 11 février 2005, sous l'autorité du président de la République, « *afin de débattre des orientations et des moyens de la politique concernant les personnes handicapées* ». Les parties prenantes se réunissent deux fois par an sous l'égide du Premier ministre lors du comité de suivi de la CNH et au sein du comité interministériel du handicap. Leur alternance assure un pilotage renforcé des mesures de chaque feuille de route ministérielle, déclinées dans les territoires avec les sous-préfets référents handicap, eux-mêmes en lien étroit avec les hauts fonctionnaires au handicap et à l'inclusion de chaque ministère³⁸.

La méthode est fondée sur la co-construction des mesures et leur déploiement impulsé par les CNH. Celles-ci ont été progressivement mises en place et ont désormais lieu tous les trois ans. Six CNH se sont déjà tenues : le 10 juin 2008³⁹, le 8 juin 2011⁴⁰, le 11 décembre 2014⁴¹, le 19 mai 2016⁴², le 11 février 2020⁴³ et le 26 avril 2023⁴⁴. Ces rendez-vous importants

³⁴ Mission affectée par le décret n°2000-685 du 21 juillet 2000 relatif à l'organisation de l'administration centrale du ministère de l'emploi et de la solidarité et aux attributions de certains de ses services. Abrogé par décret n°2010-95 du 25 janvier 2010.

³⁵ Loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées. Le CNCPH implique et organise la participation des personnes handicapées ou de leurs représentants à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique du handicap. Le CNCPH est composé de 160 membres. La commission accessibilité, conception universelle et numérique, assure, pour le compte du CNCPH, le suivi de l'obligation légale de l'accessibilité numérique.

³⁶ [Décret n° 2009-1367 du 6 novembre 2009 portant création du comité interministériel du handicap - Légifrance](#)

³⁷ Article 4 de la loi de 2005 : « Art. L. 114-2-1. - *Le Gouvernement organise tous les trois ans, à compter du 1er janvier 2006, une conférence nationale du handicap à laquelle il convie notamment les associations représentatives des personnes handicapées, les représentants des organismes gestionnaires des établissements ou services sociaux et médico-sociaux accueillant des personnes handicapées, les représentants des départements et des organismes de sécurité sociale, les organisations syndicales et patronales représentatives et les organismes qualifiés, afin de débattre des orientations et des moyens de la politique concernant les personnes handicapées. [...]*»

³⁸ [Comité interministériel du handicap - CIH.](#)

³⁹ [Première conférence nationale du handicap, 10 juin 2008, dossier de presse.](#)

⁴⁰ [CNH du 8 juin 2011, dossier de presse.](#)

⁴¹ [CNH du 11 décembre 2014, dossier de presse.](#)

⁴² [CNH du 19 mai 2016, dossier de presse.](#)

⁴³ [CNH du 11 février 2020, dossier de presse et bilan.](#)

⁴⁴ [CNH du 26 avril 2023, dossier de presse.](#)

ont permis de consolider et d'amplifier les feuilles de route du CIH. Ils illustrent l'implication, dans cette politique, du président de la République et du Premier ministre.

Le besoin de coordination en matière d'accessibilité s'est avéré suffisamment important pour qu'une délégation interministérielle à l'accessibilité (DIA) soit, en outre, créée en 2022, sous l'autorité des ministres chargés des solidarités, des personnes handicapées, de la cohésion des territoires, du logement, des transports, de l'économie et de la fonction publique⁴⁵.

La DIA a notamment pour mission « de coordonner, promouvoir et suivre la mise en œuvre et l'évaluation des actions prescrites par l'ensemble des ministères en matière d'accessibilité physique et numérique ; de promouvoir la prise en compte des principes d'accessibilité dans la conception et la mise en œuvre, notamment territoriale, des politiques publiques et de veiller, à ce titre, à la constitution et la mobilisation des soutiens et de l'accompagnement à la mise en accessibilité ; d'organiser et coordonner le suivi, par chaque administration concernée, de la mise en œuvre des mesures décidées en faveur de l'accessibilité et de promouvoir, en liaison avec les services de l'État compétents, cette action auprès des collectivités territoriales »⁴⁶. Ce champ recoupe formellement celui de la DINUM.

1.2.1.2. La DINUM, chef de file en matière d'accessibilité numérique

1.2.1.2.1. Un périmètre progressivement étendu

Au sein de la politique du handicap, la dimension technique de l'accessibilité numérique a conduit à identifier progressivement une autre structure de référence au niveau interministériel.

La DGCS ayant considéré qu'elle était dépourvue de capacité d'expertise en matière d'accessibilité numérique, la direction interministérielle en charge du numérique a été saisie pour aider à développer l'accessibilité numérique, en raison de sa mission de dématérialisation des formalités administratives et de promotion de la qualité des services numériques proposés au public par les administrations⁴⁷. Ainsi, le ministère chargé du handicap et le ministère chargé de la réforme de l'État ont été mandatés en 2009 pour définir le référentiel d'accessibilité permettant aux personnes en situation de handicap d'utiliser les services publics en ligne et, le cas échéant, d'interagir avec ces derniers⁴⁸. En 2019, la compétence est officiellement partagée entre le ministère chargé des solidarités et celui chargé du numérique pour mettre en œuvre les exigences d'accessibilité numérique et définir la méthode de suivi annuel de la conformité des sites avec les exigences d'accessibilité. Toutefois, le prononcé des sanctions en matière

⁴⁵ Décret n° 2022-1578 du 16 décembre 2022 instituant un délégué interministériel à l'accessibilité.

⁴⁶ Article 2 du décret n° 2022-1578 du 16 décembre 2022 instituant un délégué interministériel à l'accessibilité.

⁴⁷ Décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique - Légifrance.

⁴⁸ 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. A cette date, le référentiel concerne l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent.

d'accessibilité numérique et le rapport triennal à transmettre à la Commission européenne restent de la compétence du ministre chargé des personnes handicapées⁴⁹.

Depuis 2023, la DINUM est en outre formellement responsable d'organiser et animer la concertation nécessaire à la constitution et à l'évolution des règles et référentiels en matière d'accessibilité⁵⁰.

Enfin, dans le cadre des suites données à la conférence nationale du handicap du 11 février 2020, la circulaire du 17 septembre 2020 confie à la DINUM la mission de superviser la mise en conformité des 250 démarches administratives les plus couramment utilisées⁵¹. Ce suivi est effectué au travers de l'observatoire « Vos Démarches Essentielles ».

1.2.1.2.2. L'observatoire « Vos démarches essentielles »

L'observatoire des démarches essentielles a été créé pour rendre compte trimestriellement de la qualité des services publics numériques. Les résultats sont publics, dans une démarche de transparence mais aussi d'incitation à l'amélioration⁵². Les données recueillies sont mises à disposition de la société civile en OpenData.

Cet observatoire se fonde sur 250 démarches publiques en ligne, présentées comme étant les plus usitées par les Français⁵³. Pour y être recensée, une démarche, en 2025, doit répondre à au moins une des quatre conditions suivantes : une volumétrie annuelle supérieure à 200 000 usagers⁵⁴, l'ouverture d'un droit à une aide financière nationale, son inscription au programme des moments de vie prioritaires⁵⁵, ou son inscription au Portail Numérique Unique européen.

Les démarches sont identifiées par les ministères et évoluent selon les années. En pratique, même si ce sont les ministères chargés des affaires sociales, de l'intérieur et de l'outre-mer, de l'économie et des finances, de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la jeunesse et des sports qui portent la majorité des démarches essentielles⁵⁶, tous les ministères

⁴⁹ Décret n° 2023-304 du 22 avril 2023 modifiant le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique.

⁵⁰ Décret n° 2023-304 du 22 avril 2023 modifiant le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique - Légifrance.

⁵¹ Circulaire PM du 17 septembre 2020 relative à la mise en œuvre des obligations et engagements du Gouvernement en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap des sites internet, extranet, intranet et applications mobiles publics.

⁵² La DINUM organise des réunions « Vos RDVs de l'observatoire » pour aiguillonner la mise à jour des données publiées par les ministères.

⁵³ [Tableau de suivi - Vos démarches essentielles.](#)

⁵⁴ [Les usagers sont des particuliers, des entreprises et des associations.](#)

⁵⁵ Démarche d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics fondée sur le ressenti des usagers. Pilotées par la DITP, cinq priorités (ou « moments ») ont été identifiées en mai 2023, à l'occasion du [comité interministériel de la transformation publique \(CITP\)](#) : « j'établis mon identité », « je rénove mon logement », « je vis à l'étranger », « je perds un proche » et « je deviens étudiant ». En 2024, deux nouvelles priorités ont été ajoutées : « je deviens parent » et « je scolarise mon enfant ».

⁵⁶ En janvier 2026, l'observatoire des démarches essentielles suit 244 démarches dont 83 sont portées au sein du ministère chargé des affaires sociales, 34 par celui de l'intérieur et de l'outre-mer, 29 par les ministères économiques et financiers et 28 au sein du périmètre ministériel de l'éducation nationale, de l'enseignement

ont été incités à proposer des démarches pour intégrer l'observatoire afin de rendre compte de leur dynamique d'amélioration numérique. L'arbitrage final appartient au cabinet du Premier ministre.

La qualité des démarches est analysée à partir de plusieurs métriques dont le nombre et le champ a évolué. Aujourd'hui, elles comprennent notamment la satisfaction des usagers, l'intégration du principe « dites-le nous une fois », une possibilité de s'identifier via FranceConnect, un taux de disponibilité, un temps moyen de chargement et la prise en compte du handicap. La prise en compte des handicaps est mesurée selon la proportion des critères du RGAA remplis par les différentes pages internet de chaque service. Un taux de respect du RGAA est calculé et la conformité au RGAA en est déduite (conformité totale, partielle ou non conforme).

Volumétrie annuelle d'utilisation des démarches en ligne les plus utilisées et suivies par l'observatoire des démarches essentielles (par connexion)

L'observatoire des démarches essentielles déclare, en janvier 2026, les chiffres suivants :

- Rechercher des offres d'emploi (France Travail) : 229 801 113
- Chorus pro - factures émises : 82 000 000
- Obtenir une attestation de droits Ameli : 57 694 844.
- déclaration préalable à l'embauche (URSSAF) : 53 524 986
- attestation de paiement d'indemnités journalières : 47 694 566
- Renouveler mensuellement la situation de demandeur d'emploi (France Travail) : 39 134 601
- Déclarer des revenus : 35 777 609
- Déclarer la TVA : 35 227 469
- Mes paiements – historique (info retraite) : 29 800 000
- Consultation du plan cadastral : 27 700 000
- Consultation du relevé de carrière : 25 500 000
- Mon estimation retraite : 21 700 000
- Consulter mes droits de formation (CPF) : 21 000 0000
- Paiement amendes (Amendes) : 20 522 172

1.2.1.2.3. Un nombre important d'autres intervenants

De même que le secrétaire général du CIH anime le réseau des référents handicap (HFHI) dans les ministères, la DINUM anime celui des directeurs du numérique des ministères

supérieur et de la jeunesse et des sports. Ces périmètres ministériels et leurs opérateurs représentent près des trois quarts des démarches (71 %) suivies au sein de l'observatoire.

et, plus spécialement, en leur sein, celui des référents accessibilité numérique quand ils ont été désignés.

La DINUM articule son action avec quatre autres acteurs : le service d'information du Gouvernement (SIG), la délégation interministérielle à la transformation publique (DITP), la direction des achats (DAE) et le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).

Le SIG anime le réseau des directeurs de la communication des ministères et agréé les sites en « gouv.fr ». Il intègre l'accessibilité numérique dans les normes qu'il fixe pour les sites institutionnels, en particulier dans le « système de design de l'État » (communément appelé DSFR pour *Design System of the French Republic*), qui prend en compte les référentiels numériques applicables, dont le RGAA⁵⁷. Il conditionne par ailleurs son agrément à un taux de conformité au RGAA d'au moins 75 %.

La DITP, de son côté, a contribué à financer des projets d'amélioration de l'accessibilité numérique, par le fonds de transformation de l'action publique (FTAP)⁵⁸. Elle intègre les résultats de l'accessibilité numérique de l'observatoire des démarches essentielles dans le cadre du programme d'amélioration continue Services Publics+.

La DAE, en 2017, a mis à disposition des administrations un marché interministériel dédié à l'accessibilité numérique englobant des formations destinées aux chefs de projet et un accompagnement pour la mise en accessibilité des systèmes d'information (cf. infra).

Enfin, dans le cadre des mesures prises à la suite de la conférence nationale du handicap de 2011, un partenariat a été établi entre le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique⁵⁹ et le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP). Ce partenariat a donné lieu à un programme d'accessibilité numérique conduit par la DINUM, avec le FIPHFP en qualité de financeur⁶⁰, dans le cadre d'une convention visant à améliorer l'accessibilité numérique des systèmes d'information de la fonction publique d'État, territoriale et hospitalière. Le FIPHFP finance des formations (appropriation et connaissance des enjeux relatifs à l'accessibilité numérique des acteurs internes à l'employeur) mais aussi des outils d'aide à l'accessibilité proposés par la DINUM et des diagnostics et mises en accessibilité des sites et applicatifs internet ou intranet pour accompagner les employeurs publics.

Le dispositif interministériel est ainsi très riche, avec un chef de file pour chaque « entrée » dans le sujet (projet SI, site en gouv.fr, qualité des démarches en ligne, marchés publics), et une articulation entre eux et la DINUM, qui est reconnue comme le chef de file en la matière.

⁵⁷ Le RGPD ou le RGSN sont d'autres référentiels de l'État.

⁵⁸ Cour des comptes, [Le fonds de transformation de l'action publique : un bilan insaisissable imposant des clarifications à l'avenir](#), novembre 2025. Le FTAP a été créé fin 2017 dans le cadre du Grand plan d'investissement afin de soutenir les réformes structurelles de l'État. Porté par la DITP, il répond à trois priorités : la qualité de service pour les citoyens et les entreprises, la modernisation de l'environnement de travail des agents et la baisse des dépenses publiques.

⁵⁹ Devenu par la suite, pour une partie, la Dinsic puis la direction interministérielle du numérique (DINUM).

⁶⁰ Les financements alloués par le FIPHFP concernent au sens strict les systèmes d'information utilisés par les agents et le « back office » des outils destinés au public.

1.2.1.3. Un pouvoir de sanction formalisé

Un dispositif de sanction a été prévu et confié par décret au ministre chargé des personnes handicapées.

Depuis 2023, l'autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) a également reçu cette compétence par l'ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023, qui a créé un article 47-1 dans la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

L'ARCOM contrôle notamment les sites internet et les applications mobiles. Elle veille au respect des obligations incombant, notamment, aux personnes morales de droit public (au-delà de l'État, sont notamment assujettis les collectivités locales, établissements publics, groupements d'intérêt public, etc.) et aux entreprises délégataires d'une mission de service public en matière d'accessibilité de leurs services de communication au public en ligne. Outre le large champ d'acteurs relevant de sa compétence, il convient de relever la diversité de services qu'est susceptible de contrôler l'ARCOM dans ce cadre : sites internet, applications mobiles, intranets, extranets, progiciels, le mobilier urbain pour ce qui concerne son interface numérique, etc.

Dans ce cadre, l'ARCOM s'assure du respect des obligations déclaratives (présence d'une mention de conformité en page d'accueil, d'une déclaration d'accessibilité, d'un schéma pluriannuel, d'un plan d'action de l'année en cours) et de la conformité de ces services aux exigences d'accessibilité (en particulier, pour les sites internet, sur la base des critères figurant dans le RGAA). En cas de manquements, l'ARCOM peut prononcer des sanctions pécuniaires d'un montant maximal de 50 000 € (ramenés à 25 000 € pour les obligations déclaratives).

L'ARCOM est également compétente pour contrôler le respect, par les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel net est supérieur à 250 M€ par an, des obligations déclaratives citées ci-dessus. L'accessibilité effective des services de communication au public en ligne de ces entreprises ne relève en revanche pas de ses compétences.

Enfin, sans que cette compétence soit spécifique à l'accessibilité numérique, la DGCCRF contrôle depuis le 28 juin 2025 l'accessibilité de certains biens et services pour les entreprises privées et pour les EPIC. Les agents de la DGCCRF peuvent dans ce cadre prendre des mesures d'injonction afin d'ordonner la mise en conformité des professionnels, lesquelles peuvent être assorties d'astreintes journalières allant jusqu'à 3 000 €, avec un plafond global de 300 000 €.

1.2.2. Des soutiens importants mis à disposition des administrations

Les administrations responsables des services publics en ligne de l'État peuvent aujourd'hui s'appuyer sur d'importants soutiens au niveau interministériel, qu'ils passent par des financements, des marchés interministériels, des accompagnements techniques ou par la politique de « design de l'État ».

1.2.2.1. Des financements spécifiques et des marchés publics

Des guichets de financement interministériels ont été progressivement mis à disposition des ministères à partir de 2014.

Depuis 2013, la DINUM a signé trois conventions successives avec le FIPHFP⁶¹. La troisième convention, signée le 21 novembre 2023, marque un renforcement significatif des dispositions financières, avec un budget de 20 M€ sur quatre ans, soit une augmentation substantielle par rapport aux conventions précédentes⁶².

Par ailleurs, dans le cadre du fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), un guichet de financement pour le design et l'accessibilité des services numériques avait été mis en place et a financé des actions à ce titre jusqu'en 2023.

A la suite de la conférence nationale du Handicap du 26 avril 2023, une enveloppe de 60 M€ sur cinq ans a été créée sur le programme 352 - *Innovation et transformation numériques*, avant d'être transférée sur le programme 129 - *Coordination du travail gouvernemental* à la suite de la fusion de ces deux programmes en 2025. Ces fonds ont pris le relais des fonds du FTAP. Ils permettent de financer les dépenses d'achat de prestations en matière d'accessibilité numérique ou d'amélioration du design de services et d'outils numériques.

De son côté, le FIPHFP propose des financements spécifiques pour plusieurs étapes clés du processus d'accessibilité numérique, notamment les pré-audits, les audits initiaux, les audits de validation et l'appui à la mise en œuvre des recommandations. Cependant, ses dispositifs présentent des caractéristiques distinctes de ceux de la DINUM. Le FIPHFP ne finance pas la mise en conformité elle-même, mais se concentre sur les audits et les recommandations, tandis que le guichet de la DINUM prend en charge les coûts de développement, qui constituent la part la plus importante des dépenses liées à l'accessibilité. De plus, le FIPHFP propose un co-financement, alors que le guichet de la DINUM peut financer jusqu'à 100 % des coûts. Enfin, les aides du FIPHFP sont accessibles à l'ensemble des administrations, y compris les collectivités territoriales, contrairement au guichet de la DINUM, qui ne s'adresse pas aux collectivités.

Ces guichets de financement sont accompagnés au niveau interministériel d'une offre de marchés publics ouverts aux administrations.

En 2017, un marché interministériel dédié à l'accessibilité numérique a été mis à disposition des administrations par la direction des achats de l'État. Ce marché englobait des formations destinées aux chefs de projet, visant à renforcer leurs compétences en matière d'accessibilité numérique, ainsi qu'un accompagnement pour la mise en accessibilité des systèmes d'information. La nature des besoins à traiter a été définie par la direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information et de communication (DINSIC),

⁶¹ La première, signée le 4 septembre 2013, prévoyait un budget de 1,5 million d'euros sur trois ans, à compter de la notification d'un marché de prestation intervenue le 9 avril 2014. La deuxième convention, signée le 16 août 2018, disposait d'un budget d'un million d'euros sur deux ans.

⁶² La convention élargit son champ d'intervention aux collectivités territoriales ; les discussions n'ont pas encore abouti concernant les établissements de santé. La première convention signée en 2013 prévoyait un budget de 1,5 M€ sur 3 ans. La deuxième convention, signée en 2018, prévoyait un budget de 1 M€ sur 2 ans.

aujourd'hui DINUM. La direction des achats de l'État (DAE), quant à elle, a procédé à la sélection des fournisseurs, à la sécurisation du projet et à la négociation des prix.

Depuis 2022, les organismes publics ne peuvent plus s'appuyer sur un marché interministériel d'accessibilité numérique. Ce n'est qu'en 2025 que les travaux de renouvellement du marché de 2017 ont été lancés, menés par la direction des achats de l'État et la DINUM. La prise en compte de la version 4 du référentiel a marqué une évolution significative. À l'issue du recensement des besoins mené par la DINUM et de la traduction dans le cahier des charges par la DAE, en septembre 2025, le portage de la procédure a été transféré à la DINUM, en vue d'une ouverture du marché courant 2026 (cf. 2.1.2.2).

1.2.2.2. Un accompagnement au plan technique

La DINUM propose aux administrations un accompagnement articulé autour de prestations d'expertise, de formations et d'audits.

A partir de 2026, dans un effort de lisibilité, le département « Accompagnement de services numériques » (ASN) de la DINUM regroupe les équipes de l'observatoire des démarches essentielles, ainsi que la « Brigade d'intervention numérique » (BIN)⁶³. Le département dispose également d'une cellule dédiée au numérique inclusif, qui accompagne les services numériques émergents issus du programme beta.gouv.fr dans leur démarche d'accessibilité. Enfin, l'offre de formation en accessibilité numérique est valorisée par le pôle « Campus du numérique public », intégré au département des ressources humaines de la filière numérique de l'État. La Brigade est désormais bien identifiée par les parties prenantes⁶⁴.

Les moyens humains dédiés à l'accessibilité numérique au sein de la DINUM apparaissent comme étant adaptés à son volume d'activité. Ils sont de 11,5 ETPT (sept agents publics et huit prestataires).

La DINUM propose un module d'aide à la réalisation d'audit d'accessibilité numérique (ARA), avec le soutien financier du FIPHFP. Il s'agit d'un accompagnement pas-à-pas des experts en accessibilité permettant de faire un état des lieux de l'accessibilité d'une démarche ou d'un site (audit partiel de 25 ou 50 critères) ou faire un audit de conformité complet (106 critères) puis de générer le rapport d'audit et rédiger la déclaration d'accessibilité. Au total, 3 075 audits ont été réalisés avec l'outil entre décembre 2022 et décembre 2025. Par ailleurs, le « Diagnostic flash » permet d'évaluer partiellement l'accessibilité d'un site ou d'une démarche en ligne pour identifier les axes d'amélioration.

Une qualité insuffisante de certaines offres en matière d'accessibilité numérique

Certaines prestations d'accessibilité numérique de prestataires privés sont trompeuses, telle que « Adapter le référentiel à votre contexte et vos enjeux », alors que le référentiel RGAA

⁶³ [Note d'organisation de la DINUM en date du 5 janvier 2026.](#)

⁶⁴ Réponses écrites transmises à la Cour par la majorité des parties prenantes chargées de déployer l'accessibilité numérique dans leurs démarches ou au sein de leurs sites : la direction de la transformation numérique du ministère de l'Intérieur, la DILA, la direction du numérique pour l'éducation et la CNSA.

est normatif, ou « L'IA est intégrée à chaque étape de notre démarche et permet de vérifier également la conformité au critère du RGAA. » alors que certains critères du RGAA reposent sur une analyse humaine qui n'a pas d'outil IA équivalent à ce jour.

D'autres prestations proposent un audit RGAA complet comme point d'entrée de la démarche d'accessibilité, ce qui ne semble pas pertinent si l'accessibilité n'a pas été intégrée dès le début des développements. Un tel audit aboutirait à un taux de conformité de qualité médiocre. Il est préférable de recourir au « Diagnostic flash » de la DINUM, permettant d'évaluer rapidement l'accessibilité d'un site ou d'une démarche en ligne sans expertise particulière et avec un temps limité. Une alternative consiste à réaliser un audit RGAA rapide, ciblé sur une liste réduite de critères.

Le recours à une prestation d'audit RGAA complet est plus pertinent en fin de démarche, pour la mise à jour de la déclaration d'accessibilité.

1.2.2.3. Le levier de la politique de « design de l'État »

Depuis 2018, la politique d'accessibilité numérique des services en ligne de l'État a bénéficié d'une convergence stratégique avec la politique de « design de l'État », impulsée par le Service d'information du Gouvernement (SIG). Même si le SIG n'intervient que sur les sites publics en « .gouv.fr » et pas sur les 200 000 sites publics, cette synergie a permis de renforcer l'efficacité des démarches d'accessibilité tout en simplifiant les processus pour les agents publics.

Le Système de Design de l'État (DSFR), déployé à partir de 2020, constitue un instrument central de cette convergence. Le DSFR est l'outil destiné à produire les interfaces officielles des sites en « .gouv.fr ». Il regroupe un ensemble de règles et de composants réutilisables, pour fournir à la population des contenus numériques simples, accessibles et reconnaissables.

Ce système intègre une prise en compte facilitée des référentiels numériques applicables, incluant le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), le règlement général sur la protection des données (RGPD) et le règlement général d'écoconception de services numériques (RGESN).

Le DSFR simplifie considérablement la conformité aux exigences d'accessibilité sans pour autant garantir à lui seul l'accessibilité complète des sites. En effet, au-delà du design, l'accessibilité d'un site dépend également de son architecture technique, du travail graphique, de l'intégration technique et de la contribution éditoriale. Des audits et des contrôles restent donc nécessaires, bien que leur mise en œuvre soit facilitée par l'effet de levier du Système de Design. À ce jour, ce système est déployé sur plus de 1 500 sites internet.

La démarche des agréments, instaurée parallèlement, conduit le SIG à vérifier systématiquement, avant l'ouverture d'un site en gov.fr, que son taux de conformité au RGAA est supérieur à 75 % au DSFR avant la sortie d'un site en « .gouv.fr ». La systématisation de ce contrôle facilite la prise en compte de l'accessibilité par l'ensemble des parties prenantes, y compris celles plus éloignées de la gestion de projet, même si le SIG n'a pas de capacité de blocage informatique.

En complément de l'accessibilité numérique, les missions du SIG ont été élargies par décret à l'été 2021 pour inclure l'accessibilité de la communication, plus large que le numérique. Plusieurs actions ont été déployées depuis lors. Une charte d'accessibilité de la communication, élaborée avec le ministère du travail, de la santé et des solidarités (MTSS), le secrétariat général du gouvernement (SGG) et le conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPPH), définit des règles adaptées à chaque type de communication. Un schéma directeur de la communication accessible, annexé à la circulaire n° 6375/SG relative à la mise en œuvre de la politique interministérielle pour l'inclusion des personnes handicapées, fixe des jalons stratégiques et opérationnels pour les administrations⁶⁵.

Cette convergence entre la politique de design et la politique d'accessibilité numérique a contribué à lui donner une dynamique notable, relevée par les administrations.

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

L'accessibilité numérique, rendue obligatoire par 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, vise à garantir l'égalité d'accès aux services publics. Son importance s'est accrue avec la dématérialisation croissante de ces services, bénéficiant ainsi à plusieurs millions de personnes en France.

Entre 2005 et 2025, une gouvernance et un vaste dispositif normatif interministériel ont été progressivement mis en place. Ces outils offrent aujourd'hui des moyens étendus pour accompagner les administrations de l'État en charge des services publics numériques.

Les administrations sont tenues de fournir un schéma pluriannuel de mise en accessibilité, une mention de conformité en page d'accueil et une déclaration d'accessibilité, présentant le résultat de la conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), qui transpose l'exigence d'accessibilité en 106 critères à respecter. Ces obligations permettent de jalonner et de cadrer la démarche d'accessibilité.

Leur action est suivie par un nombre important d'acteurs, qu'ils soient en charge du soutien aux personnes handicapées (DGCS, CNCPPH, CIH, FIPHFP, DIA), des aspects techniques (DINUM, DITP, DAE, SIG et FIPHFP), ou des politiques de sanction (ARCOM et DGCCRF).

Les administrations disposent de vecteurs interministériels de financement, de formations et d'accompagnements techniques.

⁶⁵ [Circulaire n° 6375/SG relative à la mise en œuvre de la politique interministérielle pour l'inclusion des personnes handicapées. - Légifrance.](#)

2. UNE NON CONFORMITÉ GÉNÉRALISÉE, GÉNÉRATRICE DE SURCOÛTS

L'ampleur du dispositif mis en place, qui comprend un ensemble normatif très complet, une gouvernance structurée et pilotée au niveau interministériel, des financements spécifiques, des outils techniques à disposition des acteurs, ainsi qu'un pouvoir de sanction formalisé, contraste avec une situation de non-conformité générale à ce jour, bien que le taux de conformité s'améliore.

Ce contraste est aussi un paradoxe car les ressources disponibles sont sous-consommées (2.1). Cette situation, bien loin d'être synonyme d'économies, engendre au contraire des surcoûts, à différentes échelles (2.2).

2.1. Une accessibilité numérique non réalisée et non sanctionnée, associée à une sous-consommation des ressources dédiées

Bien qu'étoffé, le dispositif interministériel n'a pas permis d'atteindre des niveaux de conformité au RGAA satisfaisants (2.1.1). Ces résultats décevants découlent notamment d'une sous-consommation des crédits budgétaires disponibles (2.1.2).

2.1.1. Des niveaux de conformité globalement insuffisants

2.1.1.1. Des taux de conformité au RGAA très bas

En janvier 2026, une conformité totale au RGAA reste une exception, quel que soit le périmètre retenu pour auditer les services publics de l'État, et ne s'améliore pas sur la période de contrôle. La hausse des taux de la conformité partielle, réelle, reste insuffisante au regard de l'ambition et des annonces.

Méthodologie suivie pour établir les périmètres de contrôle des services publics numériques de l'État

Il n'était pas possible d'examiner exhaustivement l'accessibilité numérique des services publics numériques de l'État. En effet, ceux-ci ne sont ni recensés, ni répertoriés de manière exhaustive, et certains peuvent être obsolètes ou peu utilisés. Une première approche aurait pu consister à solliciter les usagers pour établir ce périmètre. Cependant, le CNCPH a indiqué qu'il n'était pas possible de prioriser les services publics numériques en fonction des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. En effet, tous les services publics numériques sont susceptibles d'être utilisés par ces personnes, que ce soit pour elles-mêmes ou dans le cadre de leur rôle d'aidant familial, de bénévole ou de professionnel.

Ainsi, la méthodologie suivie a consisté à analyser les résultats d'accessibilité numérique des 250 démarches essentielles (244 dans l'édition du baromètre de janvier 2026). Ces

démarches ont été choisies en raison de leur fréquence d'utilisation par les Français, de leur pertinence pour l'ensemble des ministères, et de leur suivi depuis 2021, permettant ainsi une analyse de leur évolution, malgré les éventuelles créations ou suppressions survenues durant cette période. Pour enrichir cette analyse, l'accessibilité des 15 sites publics les plus fréquentés par les Français a également été étudiée.

S'agissant du périmètre des 244 démarches essentielles (édition de janvier 2026), seules 16 démarches sont totalement conformes en janvier 2026, soit 6,6 % des démarches, un résultat qui a toutefois progressé depuis octobre 2025 après une période de stagnation⁶⁶. Environ 32 % des démarches (77) sont non conformes, un résultat qui ne progresse pas sur la période. Le pourcentage de ces démarches avec une conformité partielle et ayant un taux de conformité supérieur ou égal à 75 % est de 41 % en janvier 2026 (contre 49% en octobre 2025 mais 32 % en 2023 et 13 % en 2020⁶⁷).

Les 250 démarches ont pourtant concentré les efforts des acteurs de la transformation publique. Leur dynamique d'amélioration a été examinée lors des comités interministériels de la transformation publique (CITP), qui réunissent l'ensemble du gouvernement sous la présidence du Premier ministre⁶⁸ et dont l'objet est à la fois de fixer le programme de transformation publique et de rendre compte des actions engagées ministère par ministère pour améliorer les services publics.

Engagements et annonces relatives à l'accessibilité numérique des 250 démarches essentielles lors des CITP et des CNH

Lors du 4^e CITP, il est décidé en 2019 que le critère « accessibilité aux personnes en situation de handicap » serait suivi pour chacune des 250 démarches par l'observatoire de la dématérialisation⁶⁹.

Lors du 5^e CITP⁷⁰, le gouvernement s'est engagé en 2021 à soutenir l'objectif de 80 % de démarches accessibles aux personnes en situation de handicap, puisque seulement 21 % des démarches ont publié une déclaration d'accessibilité.

Lors du 6^e CITP⁷¹, il est annoncé en 2021 que 15 % des démarches de l'observatoire ont un taux de conformité supérieur à 75 % au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

Lors de la CNH du 26 avril 2023, il est annoncé que toutes les démarches essentielles de l'État seront pleinement conformes fin 2025.

⁶⁶ La méthode de suivi de l'accessibilité des démarches essentielles, pratiquée par la DINUM, s'est stabilisée en 2023 pendant deux ans. En octobre 2023, 7 démarches étaient conformes au RGAA ; en 2024, 7 également ; en octobre 2025, 8 étaient conformes. La comparaison avec les données des années précédentes de l'observatoire n'est pas probante, en raison d'un manque de fiabilité de celles-ci sur le fond.

⁶⁷ La comparaison est effectuée par la DINUM entre avril 2020 et juillet 2025. 81 démarches sont identifiées en octobre 2023 par l'observatoire comme ayant un taux de conformité supérieur ou égal à 75% et inférieur à 100 %. En octobre 2025, 103 de ces démarches sont identifiées de la même manière, et 101 en janvier 2026. [Jeu de données - Observatoire de la qualité des démarches en ligne | data.gouv.fr.](#)

⁶⁸ Instance créée par le [décret n° 2017-1586 du 20 novembre 2017.](#)

⁶⁹ [4^e CITP, 15 novembre 2019, dossier de presse.](#)

⁷⁰ [5^e CITP, 5 février 2021.](#)

⁷¹ [6^e CITP, 23 juillet 2021, dossier de presse.](#)

Lors du 7^e CITP⁷², en 2023, l'engagement est pris de suivre de manière renforcée les 250 démarches essentielles en ligne pour garantir leur qualité. Il est également annoncé une accessibilité numérique garantie pour les personnes en situation de handicap, avec des avancées tangibles d'ici 18 mois, dans le cadre des objectifs fixés par la Conférence nationale du handicap.

Lors du 8^e CITP⁷³, en 2024, l'engagement de suivre de manière renforcée les 250 démarches essentielles et garantir leur accessibilité d'ici l'été 2024 est annoncé.

Les résultats décevants en matière d'accessibilité se manifestent également sur les sites internet publics les plus fréquentés en France⁷⁴. Les sites francetravail.fr⁷⁵, sante.gouv.fr⁷⁶, solidarites.gouv.fr⁷⁷, economie.gouv.fr⁷⁸, ants.gouv.fr⁷⁹, education.gouv.fr⁸⁰, impots.gouv.fr⁸¹, interieur.gouv.fr⁸², parcoursup.fr⁸³ et legifrance.fr⁸⁴ affichent une conformité partielle tandis que le site ameli.fr est non conforme⁸⁵. A l'opposé, certains sites publics en ligne sont totalement conformes au RGAA. C'est le cas par exemple de service-public.gouv.fr, gouvernement.fr, entreprendre.service-public.gouv.fr, vie-publique.fr et systeme-de-design.gouv.fr⁸⁶.

⁷² [7^e CITP, 9 mai 2023, dossier de presse.](#)

⁷³ [8^e CITP, 23 avril 2024, dossier de presse.](#)

⁷⁴ En méthode, ces sites ont été identifiés par la circulaire du Premier ministre du 17 septembre 2020 relative à la mise en œuvre des obligations et engagements du Gouvernement en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap des sites internet, extranet, intranet et applications mobiles publics. Les sites sont les suivants : 1. ameli.fr 2. ants.gouv.fr 3. caf.fr 4. 5. education.gouv.fr 6. gouvernement.fr. impots.gouv.fr 8. interieur.gouv.fr 9. legifrance.gouv.fr 10. parcoursup.fr 11. pole-emploi.fr 12. service-public.fr 13. solidarites-sante.gouv.fr 14. travail-emploi.gouv.fr 15. urssaf.fr. Dans le corps du présent rapport, il n'est fait mention que des sites qui ne sont pas identifiés en tant que démarche essentielle par ailleurs.

⁷⁵ [Le site francetravail.fr est en conformité partielle avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité \(RGAA\).](#)

⁷⁶ [Déclaration d'accessibilité du site sante.gouv.fr - Ministère de la Santé, de la Famille, de l'Autonomie et des Personnes handicapées](#) : 87,88% des critères RGAA sont respectés.

⁷⁷ [Accessibilité du site | solidarites.gouv.fr](#) : 83 % des critères RGAA sont respectés.

⁷⁸ [Accessibilité | Ministère de l'économie des finances et de la souveraineté industrielle et énergétique : <https://www.economie.gouv.fr/> est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité \(RGAA\).](#)

⁷⁹ [Accessibilité partiellement conforme - France Titres \(ANTS\)](#) : « Le site ants.gouv.fr est en conformité partielle avec le RGAA version 4 ».

⁸⁰ [Déclaration d'accessibilité | Ministère de l'Éducation nationale: Education.gouv.fr est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.](#)

⁸¹ <https://www.impots.gouv.fr/accessibilite>. Ce portail (<https://www.impots.gouv.fr>) est partiellement conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, [RGAA version 4.1](#), en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

⁸² [Déclaration d'accessibilité | Ministère de l'Intérieur](#) : Le site interieur.gouv.fr est partiellement conforme avec le RGAA. (64%).

⁸³ [Déclarations d'accessibilité | Parcoursup](#) : partiellement conforme.

⁸⁴ 88 % de taux de conformité au RGAA (source : DILA).

⁸⁵ [Aide, accessibilité et recommandations de sécurité](#) : « Le compte ameli (<https://assure.ameli.fr/>) est non-conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), version 4 en raison des non-conformités et des dérogations énumérées dans le paragraphe « contenus non accessibles » ». Ce résultat, lié à l'attente de la réécriture globale d'Ameli pour recommander un audit, est à distinguer des démarches en ligne ouvertes sur le site internet Ameli, pour lesquelles on constate une accessibilité partielle en augmentation.

⁸⁶ Sites gérés par la direction de l'information légale et administrative (DILA), service rattaché au Premier ministre.

Cependant, le périmètre des services numériques des administrations est beaucoup plus vaste. L'association Adullact⁸⁷ a procédé au contrôle automatique de l'accessibilité numérique de 37 000 sites publics. Si les contrôles automatisés ne peuvent remplacer un audit réalisé par un expert, ils permettent de mettre en lumière la faible accessibilité d'une grande quantité de services numériques, estimée à moins de 1 % des cas⁸⁸.

Les déclarations conformes au RGAA ne sont pas corrélées à un public ou à un ministère particulier. Si on peut relever que la demande de prestation de compensation du handicap est conforme au RGAA, ce n'est pas le cas d'autres démarches spécifiques au public en situation de handicap, la déclaration trimestrielle Allocation Adulte Handicapé (AAH)⁸⁹ en particulier n'étant que partiellement conforme au RGAA. Par ailleurs, les ministères sont diversement représentés. Les ministères sociaux, le ministère de l'intérieur, les ministères économiques et financiers et le ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, qui gèrent le plus de démarches essentielles, ne déclarent pas proportionnellement plus de démarches conformes. Le ministère chargé de la transition écologique se distingue toutefois avec 17 % de ses démarches essentielles totalement conformes au RGAA⁹⁰. Sur les 16 démarches conformes, neuf relèvent des ministères sociaux, dont quatre pour l'URSSAF et deux pour la CNAF.

Les seize démarches essentielles conformes au RGAA en janvier 2026

Elles sont classées par ordre décroissant d'usagers déclarés (quand la volumétrie est déclarée à la DINUM) :

- « CESU - Déclarer les heures des volets sociaux (Chèque Emploi Service Universel) »⁹¹, qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 18,9 millions d'internautes ;
- « Déclaration trimestrielle prime d'activité »⁹², qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 16,4 millions d'internautes ;
- « Déclaration trimestrielle RSA », qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 12,7 millions d'internautes⁹³ ;
- « Interroger sa situation électorale en ligne »⁹⁴, un service en ligne du ministère de l'intérieur qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 7,1 millions d'internautes ;
- « Demande d'extrait de casier judiciaire (bulletin n°3) »⁹⁵, un service du ministère de la justice, qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 4,5 millions d'internautes ;

⁸⁷ Fondée en 2002, l'ADULLACT (Association des Développeurs et Utilisateurs de Logiciels Libres pour les Administrations et les Collectivités Territoriales) est une association de loi 1901 œuvrant à la constitution d'un patrimoine de logiciels libres métiers utiles aux missions de service public.

⁸⁸ [Accessibilité - adullact.org](https://www.adullact.org).

⁸⁹ Gérée par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), pour une volumétrie en ligne de 792 586 usagers en 2025.

⁹⁰ Sur les 12 démarches en ligne que le ministère chargé de la transition écologique déclare à l'observatoire des démarches essentielles, deux d'entre elles sont totalement conformes au RGAA en janvier 2026.

⁹¹ Gérée par l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF).

⁹² Gérée par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF).

⁹³ Gérée par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF).

⁹⁴ Gérée par la Direction du management de l'administration territoriale et de l'encadrement supérieur (DMATES).

⁹⁵ Gérée par la direction des affaires criminelles et des grâces.

- « Simuler mes droits sociaux (PNDS) », un service des ministères sociaux⁹⁶, qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 3,1 millions d'internautes ;
- « CESU - Obtenir une attestation fiscale (Chèque Emploi Service Universel) »⁹⁷, un service en ligne de l'Urssaf, qui gère une volumétrie en ligne de 1 million d'internautes ;
- « Vérifier une attestation Urssaf⁹⁸ », un service en ligne de l'Urssaf, qui gère une volumétrie en ligne de 698 110 internautes ;
- « CESU - Créer son compte - Futur employeur (Chèque Emploi Service Universel) », un service en ligne de l'Urssaf, qui gère une volumétrie en ligne de 279 325 internautes ;
- « Recherche du véhicule à partir du numéro d'immatriculation (fourrières) »⁹⁹, un service en ligne du ministère de l'intérieur, qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 267 900 internautes ;
- « Ma demande de compensation du handicap MDPH » (mdphenligne.cnsa.fr)¹⁰⁰, un service du ministère de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées, qui gère une volumétrie en ligne annuelle de 201 461 internautes ;
- « Demande de réversion », un service du GIP Union Retraite, qui gère une volumétrie annuelle en ligne de 119 840 internautes ;
- « Récupérer son code pass Sport », un service du ministère chargé des sports ;
- « Tester son éligibilité au pass Sport », un service du ministère chargé des sports ;
- « Demande de carte famille nombreuse »¹⁰¹, un service en ligne du ministère de l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation ;
- « Vérifier mon éligibilité au chèque énergie (Simulateur) », un service en ligne du ministère chargé de la transition écologique.

Il est à noter que trois des huit démarches qui étaient conformes en octobre 2025 ne le sont plus en janvier 2026 car leur déclaration est périmée : demande d'aide juridictionnelle, simulateur d'aide juridictionnelle, demande de certificat qualité de l'air (Crit'air).

Ces résultats s'expliquent, en premier lieu et de façon majoritaire, par les mises à jour et évolutions régulières des démarches en ligne, avec des développements informatiques fréquents. Sans une vigilance constante, chaque développement peut remettre en cause le taux de conformité au RGAA, qui est évalué tous les trois ans. Le relâchement de l'effort peut conduire à un effondrement des résultats de l'audit d'accessibilité. Cela explique d'ailleurs que les démarches conformes au RGAA ne sont pas les mêmes sur la période contrôlée : parmi les 65 démarches qui étaient suivies par l'observatoire entre janvier 2021 et octobre 2025¹⁰²,

⁹⁶ Géré par la direction de la sécurité sociale.

⁹⁷ Géré par l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF).

⁹⁸ Géré par l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF).

⁹⁹ Géré par la Délégation à la sécurité routière (DSR).

¹⁰⁰ Géré par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

¹⁰¹ Géré par la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités (DGITM). Volumétrie en ligne : non communiquée.

¹⁰² Les ministères choisissent les démarches qui sont intégrées à l'observatoire des démarches au regard des quatre critères listés par la DINUM. La DINUM ne procède pas à un contrôle d'opportunité. Entre 2021 et 2025, 65 sont stables. Les ajouts de démarches peuvent correspondre à des créations ou à des démarches dont la volumétrie augmente ; les suppressions de démarche peuvent correspondre à des cas de caducité ou de faible usage.

aucune n'a été évaluée à 100 % à la fois en 2021 et en 2025. La vigilance est de mise sur les développements internes comme sur ceux délégués à des tiers. La DINUM constate que même des nouveaux services ne respectent bien souvent pas l'obligation d'accessibilité, car les développements fournis par les prestataires ne sont pas nécessairement conformes au RGAA.

En second lieu, ces résultats médiocres peuvent s'expliquer parfois par la nécessité d'une refonte totale du site, de la démarche ou de l'application. Le cas de la déclaration des revenus des personnes physiques est typique de certaines démarches non conformes pour lesquelles il n'est pas envisagé d'évolution de l'accessibilité à court terme. La DGFIP considère que l'ampleur des non-conformités relevées, l'obsolescence technique et ergonomique de l'application ne sauraient être efficacement résolues sans une refonte complète de l'application. Ce projet de refonte, de grande ampleur, n'est, à date de cette enquête, pas encore lancé ni précisément programmé.

Il convient de souligner les opportunités perdues d'intégrer l'accessibilité numérique dès la conception, c'est-à-dire au moment de la création des sites, portails et autres démarches de l'État qui se sont multipliés, en particulier durant les années 2010. A cette période pourtant, les programmes de rénovation ou de construction des systèmes d'information annonçaient un objectif d'amélioration du bien-être de l'utilisateur. Ce fut en particulier le cas pour les programmes de modernisation des systèmes d'information fiscale¹⁰³.

Les démarches essentielles non conformes

En janvier 2026, le baromètre des démarches essentielles montre que 77 démarches essentielles sont non conformes au RGAA (soit 32 %). Ce résultat, stable par rapport à octobre 2025 (31 %) correspond à trois cas de figure.

Soit ces démarches ont un taux de respect inférieur à 50 % en janvier 2026 (34). C'est notamment le cas de la déclaration de gestion d'un bien immobilier (Gérer mes biens immobiliers - GMBI), de la consultation de son relevé de carrière, de la déclaration en douane (DELTA G), de la déclaration de cession d'un véhicule, etc.

Soit leur dernier audit de conformité date de plus de trois ans et n'a pas été réactualisé en janvier 2026 (27). C'est le cas de la démarche relative à l'orientation en fin de collège, de la demande de bourse aux collèges et lycées, etc.

Soit ces démarches n'ont pas déclaré d'audit de conformité à la DINUM (16). C'est le cas de la déclaration des revenus, de la Déclaration Préalable à l'Embauche - DPPE (MSA), de la prestation d'accueil d'un jeune enfant (PAJE), que cela soit pour y adhérer, y déclarer des heures ou obtenir une attestation fiscale, de la demande de bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux (BCS), etc.

Aujourd'hui, à défaut de conformité au RGAA, les administrations mettent en avant soit le passage du statut d'une non-conformité au RGAA à celui d'une conformité partielle ou une amélioration tendancielle de leur taux de conformité depuis 2019 selon une démarche d'amélioration continue de l'existant et donnant lieu à des corrections au fil des paliers applicatifs. Les dix critères les plus souvent non-conformes au sein des audits de l'ARA affectent

¹⁰³ [Cour des comptes, la gestion du programme Copernic, 2009.](#) [Cour des comptes, les systèmes d'information de la DGFIP et de la DGDDI, 2019.](#)

principalement trois catégories d'utilisateurs : les personnes malvoyantes, les utilisateurs de lecteurs d'écran et les personnes naviguant au clavier.

Parmi les critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) les plus fréquemment non respectés, on retrouve notamment la compatibilité des scripts avec les technologies d'assistance (critère 7.1), le contraste élevé entre le texte et l'arrière-plan (critère 3.2), la visibilité de la prise de focus (critère 10.7), ainsi que la structuration appropriée de l'information (critère 9.1). D'autres critères fréquemment non conformes incluent l'explicité des liens (critère 6.1), la validité du code source selon le type de document spécifié (critère 8.2), la présence d'un lien d'accès rapide à la zone de contenu principal sur chaque page web (critère 12.7), et la possibilité d'atteindre ou d'éviter les zones de regroupement de contenus tels que les en-têtes et les barres de navigation (critère 12.6). Enfin, le contraste élevé des composants d'interface (critère 3.3) et la cohérence de la structure de chaque page web du document (critère 9.2) sont également des points de non-conformité récurrents¹⁰⁴. Les critères généralement conformes concernent principalement des éléments simples à mettre en œuvre, tels que la présence de titres sur chaque page internet et l'ajustement du contenu lors de modifications des pages (taille du texte, orientation, etc.). À l'inverse, les critères non-conformes nécessitent des compétences plus approfondies en accessibilité numérique et impliquent souvent un effort de développement plus conséquent (ajustement des contrastes, architecture des pages, etc.).

2.1.1.2. Des retours des usagers convergents sur les difficultés

Le recueil de l'avis des usagers reste rare au sein des services publics en ligne de l'État même si la Commission européenne le présente comme une bonne pratique¹⁰⁵. La Commission indique ainsi que : « [Les mécanismes de retour d'information] et la promotion de leur utilisation peuvent profiter à toutes les parties prenantes, à la fois en attirant l'attention sur les problèmes d'accessibilité pour les organismes du secteur public et en rendant les contenus accessibles aux utilisateurs ». La brigade d'intervention du numérique fournit pourtant un appui méthodologique pour adapter les parcours et lever les obstacles rencontrés par les usagers et la DITP met à disposition l'outil « Je donne mon avis »¹⁰⁶. Il est regrettable que ce suivi soit peu fait : il permettrait de suivre le parcours des usagers handicapés et de mesurer, le cas échéant, le déport vers d'autres canaux d'accès aux services publics, qu'ils soient téléphoniques, en guichet, en Maisons France Service ou qu'ils s'effectuent par rendez-vous auprès de l'administration.

¹⁰⁴ Source : Cour des comptes, d'après les données transmises par la DINUM. Le tableau présente les numéros de critères RGAA donnant lieu le plus souvent à des non-conformités au RGAA.

¹⁰⁵ « Les mécanismes de retour d'information et de contrôle du respect des dispositions de la directive n'ont pas encore atteint leur plein potentiel. Les organismes du secteur public et d'autres organisations ont déclaré avoir connaissance de ces mécanismes, mais les utilisateurs finaux semblent souvent ignorer leur existence, peu déclarent s'en servir. La sensibilisation aux mécanismes de retour d'information et de contrôle du respect des dispositions de la directive ainsi que. », in Enseignements, 2022.

¹⁰⁶ La DITP porte le projet avec l'ANCT de la création d'un canal de remontée des dysfonctionnements administratifs ou incohérences que les usagers et agents publics détectent quotidiennement dans les démarches administratives via les agences France services. Ce projet, qui doit entrer en phase d'expérimentation dans plusieurs maisons France services fin 2025, pourrait permettre de mieux qualifier les difficultés que rencontrent les personnes handicapées en matière d'accessibilité numérique des démarches administratives.

Néanmoins, des retours ont été rassemblés à l'occasion de l'instruction de la Cour des comptes. Sans surprise, ils montrent des points de blocage convergents.

Selon la DITP, les principaux irritants des personnes en situation de handicap remontés sur la plateforme « Je donne mon avis » (JDMA)¹⁰⁷ avec Services publics + sont liés à l'ergonomie des sites internet, aux difficultés à trouver des informations prenant spécifiquement en compte leur situation de handicap sur les sites internet des services publics et au manque de soutien pour réaliser les démarches en ligne.

**Exemples d'avis usagers identifiés par la DITP sur la plateforme « Je donne mon avis »
avec Services publics +**

Paiement de la contribution vie étudiante et de campus (Cvec) : « *Le bouton « se connecter » est mal labellisé, ce qui faisait que le lecteur d'écran le lisait mal et ne le reconnaissait pas comme un bouton cliquable* » (avis déposé le 11 juillet 2025).

Espace professionnel sur impots.gouv.fr : « *pas d'alternative audio ou textuelle pour le captcha !* » (avis déposé le 12 mai 2025).

Chèque énergie : « *étant non-voyant, j'ai pu faire toutes les étapes moi-même, sauf une... le code à gratter !* » (avis déposé le 28 juin 2025).

RQTH : « *J'ai fait la demande de renouvellement de ma RQTH exclusivement en ligne. [...] Le site est adapté à des personnes à l'aise avec le numérique. Mais pour une situation de handicap, je suppose qu'il existe une part significative du public pour qui c'est difficile voire impossible. Je conseille la mise en place d'un gros bouton : « Demandez de l'aide à un agent public » pour faciliter l'adoption de la démarche en ligne.* » (avis déposé le 27 mai 2023).

Ce bilan rejoint la remontée d'expériences transmise par le Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPPH), selon qui l'inaccessibilité des sites hébergeant les services publics résulte souvent des mêmes éléments : l'absence de hiérarchisation de l'information sur les sites, l'absence de lecteurs d'écran, l'absence de description d'une image qui exclut totalement les informations attachées à cette image, l'impossibilité de grossir les caractères, l'impossibilité de naviguer au clavier ou encore les ergonomies de site non adaptées.

Des usagers réunis par l'institut national des jeunes aveugles (INJA) au cours de l'instruction témoignent de leurs difficultés lors de l'identification, de l'authentification de leur identité (« double facteur »), de l'intégration de pièces justificatives, du paiement en ligne, de la signature électronique et de l'enregistrement de l'attestation et du récapitulatif (régulièrement mis à disposition par l'administration en PDF non accessible)¹⁰⁸. Les cookies et les captchas sont également très souvent cités, principalement parce qu'ils peuvent ne pas être compatibles avec les lecteurs d'écran ou d'autres outils d'assistance, rendant impossible leur validation pour les utilisateurs qui en dépendent pour utiliser des services en ligne.

¹⁰⁷ L'outil « Je donne mon avis » est disponible pour toute administration publique, gratuitement. Fourni par la DITP, il se place à la fin des démarches administratives, pour recueillir l'avis des usagers et suivre la qualité des services ainsi que son évolution dans le temps.

¹⁰⁸ C'est le cas notamment de l'avis d'imposition de l'impôt sur le revenu des personnes physiques.

Dans ce contexte, le baromètre des services publics (2025)¹⁰⁹ révèle que le numérique n'arrive qu'au quatrième rang des canaux d'accès au service public préférés par les usagers en situation de handicap, ces derniers présentant un niveau d'aisance avec l'utilisation d'internet plus faible que la moyenne (26 % ne se sentent pas à l'aise vs 15 %). En moyenne, les usagers en situation de handicap utilisent une combinaison de canaux d'accès au service public similaire à celle de la population globale : internet est le deuxième canal le plus utilisé par eux, derrière le téléphone. Ils se rendent cependant moins souvent sur place que la population globale (19 % vs. 23 %). Ils se sentent davantage contraints dans le choix de leur canal d'accès que la moyenne, ce qui affecte négativement leur taux de satisfaction globale : 67 % des usagers handicapés considèrent qu'ils ont le choix de leur canal contre 73 % de la population globale ; or, la possibilité de choisir librement son canal de contact est fortement corrélée à la satisfaction globale (85 % de satisfaction lorsque les usagers choisissent librement le canal de contact vs. 26 % lorsqu'ils n'ont pas pu). Cela s'en ressent sur la satisfaction globale des personnes handicapées, inférieure de 6 points par rapport à la population globale (63 % vs 69 %).

2.1.1.3. L'absence d'utilisation des pouvoirs de sanction

Le principe d'une sanction administrative a été ajouté par la loi pour une République numérique d'octobre 2016¹¹⁰. Le décret du 24 juillet 2019 prévoit que les sanctions administratives soit prononcée par le ministre chargé des personnes handicapées¹¹¹. La DGCS indique toutefois qu'aucune sanction n'a été prononcée à ce jour.

Sans retirer cette compétence au ministre chargé des personnes handicapées¹¹², à ce jour, l'ordonnance n°2023-859 du 6 septembre 2023 donne à l'ARCOM le pouvoir de contrôler et sanctionner le défaut de conformité aux règles d'accessibilité numérique¹¹³. À date, l'ARCOM n'a prononcé aucune sanction dans ce domaine.

Ainsi, à la différence d'autres politiques, les administrations n'évoluent pas dans un cadre marqué par des sanctions. Depuis l'origine, l'absence d'accessibilité numérique n'a induit aucune pénalité financière.

Le choix retenu jusqu'ici est plutôt une recherche d'émulation et d'amélioration par la transparence et la comparaison, à travers la politique de publication des taux de conformité, avec un suivi trimestriel pour les 250 démarches essentielles. L'effet recherché porte sur l'image des administrations concernées et sur les réactions qu'un taux insuffisant peut provoquer. Comme ces taux sont globalement faibles et que très peu atteignent 100 %, cet objectif n'a pas été atteint.

¹⁰⁹ En 2025, 13 % des 24 000 répondants du Baromètre sont en situation de handicap. Ils représentent, selon la DITP, un total de 5 666 expériences parmi 46 853. Cependant, l'outil ne permet pas de distinguer les types de handicap, physique ou mental.

¹¹⁰ Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

¹¹¹ Article 8 du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

¹¹² Tribunal administratif de Paris, décision n°2209142/1-3 du 21 mai 2024, Association Accompagner, promouvoir, intégrer les déficients visuels.

¹¹³ Ajout d'un article 47-1 à la loi du 11 février 2005.

2.1.1.4. Une situation difficile à comparer avec les autres pays européens

La Commission européenne reconnaît elle-même que la comparaison des États membres est limitée en matière d'accessibilité numérique malgré l'obligation qui leur est faite de rendre tous les trois ans un rapport sur l'application de la directive 2016/2102 du 26 octobre 2016 sur l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. Compte tenu de la souplesse offerte par la directive en ce qui concerne la méthode de surveillance et les critères d'établissement des rapports, et en particulier l'absence de définition commune des trois statuts de conformité (non conforme, partiellement ou totalement conforme), il est difficile de comparer directement l'accessibilité entre les États membres¹¹⁴.

Les rapports pour la période 2022-2024¹¹⁵ montrent que si la France présente un taux global de conformité de 59 % (calculé à partir d'un échantillon), en hausse par rapport à 2021 (40 %), ce taux n'est pas comparable avec celui de la Suède, laquelle affiche un taux de conformité de 58 % des sites publics en 2021 et de 52 % des sites publics et privés en 2024. La France, en effet, continue d'afficher un taux de conformité issu seulement des sites publics. Le rapport allemand indique que 48 % des sites publics et privés audités présentent une déclaration d'accessibilité et que dans 13 % des cas, celles-ci annoncent un état conforme. Le rapport italien présente la répartition des non-conformités les plus fréquentes, critère par critère, sans leur proportion globale.

Selon la Commission européenne, dans son bilan intermédiaire de l'application de la directive, les actions requises ont été menées en France, que cela soit en termes de transposition, de mise en place d'organismes de suivi, de communication d'informations, de contrôle de l'application, d'amélioration de la sensibilisation et de l'accessibilité. Mais il reste beaucoup à faire pour que tous les sites internet et applications mobiles du secteur public soient pleinement accessibles aux personnes handicapées, quelle que soit la nature du handicap. Jusqu'à présent, la plupart des actions ont visé les personnes souffrant d'une déficience visuelle et les travaux doivent se poursuivre au sein des organismes de normalisation sur les exigences applicables aux personnes atteintes d'une déficience cognitive.

Principaux enseignements identifiés par la Commission européenne à l'occasion de l'évaluation 2022 (extraits)

Selon les travaux de la Commission européenne, à l'occasion de l'évaluation intermédiaire du déploiement de la directive 2016/2102 :

« Le secteur public et le secteur privé manquent d'expertise en matière d'accessibilité numérique, ce qui complique l'acquisition de solutions accessibles ou le recrutement d'experts par les organismes du secteur public. Les personnes handicapées ont le potentiel de se former et de travailler en tant qu'experts en accessibilité numérique.

Les parties prenantes interrogées ont souligné l'importance des éléments suivants : i) accroître les possibilités de formation ; ii) modules d'accessibilité obligatoires pour les programmes d'enseignement des TIC (technologies de l'information et de la communication) dans les

¹¹⁴ [Partie conclusions et enseignements tirés, document de travail des services de la commission, réexamen de 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 \(directive sur l'accessibilité des sites internet\).](#)

¹¹⁵ [Rapports 2022-2024 des États membres de l'Union européenne sur leur accessibilité numérique.](#)

universités ; et iii) certifications professionnelles, y compris pour les personnes handicapées, en vue d'emplois d'experts en accessibilité.

Les mécanismes de retour d'information et de contrôle du respect des dispositions de la directive n'ont pas encore atteint leur plein potentiel. Les organismes du secteur public et d'autres organisations ont déclaré avoir connaissance de ces mécanismes, mais les utilisateurs finaux semblent souvent ignorer leur existence, peu déclarent s'en servir. La sensibilisation aux mécanismes de retour d'information et de contrôle du respect des dispositions de la directive ainsi que la promotion de leur utilisation peuvent profiter à toutes les parties prenantes, à la fois en attirant l'attention sur les problèmes d'accessibilité pour les organismes du secteur public et en rendant les contenus accessibles aux utilisateurs¹¹⁶ »

2.1.2. Des ressources sous employées par les administrations censées les utiliser

2.1.2.1. La sous-consommation des crédits dédiés au niveau interministériel

Avant 2024, l'échelon interministériel ne présentait pas de crédits spécifiquement destinés à l'accessibilité numérique. Le FTAP a toutefois contribué à financer, en 2023 et 2024, plusieurs actions pilotées par la DINUM en matière d'accessibilité numérique (dont son outil d'aide au diagnostic ARA), pour environ 650 000 € sur une enveloppe prévisionnelle de 1,2 M€. À une échelle plus large, il a également financé plusieurs projets de modernisation incluant l'accroissement de l'accessibilité numérique, tels que le système de design de l'État (DSFR) porté par le SIG, pour 4,6 M€ engagés sur la période 2021-2025, ou le projet ASAP d'amélioration de la qualité générale de plusieurs démarches en ligne (2,9 M€ engagés sur la période 2021-2025).

C'est le CIH du 20 septembre 2023, qui a annoncé une enveloppe spécifique de 12 M€ par an pendant cinq ans pour la politique d'accessibilité numérique. Par ailleurs, la convention entre la DINUM et le FIPHFP du 21 novembre 2023 prévoit un abondement par le FIPHFP de 20 M€ sur 4 ans, dont 9,6 M€ en 2024-2025. Le total annoncé pour ces deux financements était ainsi de 33,6 M€ pour la période 2024-2025.

L'enveloppe annoncée par le CIH a subi diverses mesures transversales de régulation budgétaire, qui l'ont réduite de 47 %. Le montant disponible en 2024-2025, en cumulant cette enveloppe et celle du FIPHFP, était ainsi de 22,3 M€.

Les dépenses observées en 2024 et 2025 sont significativement inférieures. Seulement 16,6 M€ ont été engagés et 11,2 M€ payés. Les fonds du FIPHFP ont été engagés à hauteur de 50 % des crédits disponibles. Les crédits du programme budgétaire l'ont été à hauteur de 93 %.

¹¹⁶ [Partie conclusions et enseignements tirés, document de travail des services de la commission, réexamen de la directive \(UE\) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil.](#)

Tableau n° 1 : Dépenses d'accessibilité numérique au niveau interministériel

<i>Année</i>	Montant annoncé (en M€)	Montant disponible (en M€)	Montant engagé (en M€)	Montant payé (en M€)
2024	16,55	9,85	6,38	3,89
2025	17,05	12,45	10,20	7,27
Total	33,6	22,3	16,58	11,16

Source du tableau n°1 : Chorus, programmes 352 puis 129, incluant les subventions du FIPHFP

Au niveau global, hormis les dépenses directement réalisées par la DINUM (57 % des engagements sur les deux années)¹¹⁷, les ministères qui ont le plus engagé ces crédits sont l'intérieur (10,9 %), la santé (8,6 %), l'éducation nationale (6 %) et les finances (5,1 %).

Parmi les entreprises bénéficiaires, une société informatique en contrat avec la DINUM reçoit environ 44 % des crédits. Le tableau ci-après recense les principales sociétés bénéficiaires des crédits engagés en 2024 et 2025.

Tableau n° 2 : Principales entreprises bénéficiaires des crédits interministériels d'accessibilité numérique engagés en 2024 et 2025

<i>Entreprise</i>	Montant (en €)	Part des crédits
<i>Groupement Octo technology – Malt</i>	7 251 472	43,7 %
<i>Sopra Steria</i>	667 098	4 %
<i>Inetum</i>	656 561	4 %
<i>La Mednum</i>	438 722	2,6%
<i>Omnicite</i>	387 228	2,3 %
<i>Hubvisory</i>	375 812	2,3 %

Source du tableau n°2 : Chorus, programmes 352 puis 129, incluant les subventions du FIPHFP

Même si les dépenses au niveau interministériel ne reflètent que très partiellement les sommes consacrées à l'accessibilité numérique dans l'ensemble des administrations¹¹⁸, il est remarquable que les crédits alloués spécifiquement au niveau interministériel au renforcement de cette politique, dans le prolongement d'un CIH et de la convention entre la DINUM et le FIPHFP, soient sous-consommés dans une proportion aussi forte.

Interrogée sur ce constat, la DINUM indique que les administrations n'ont pas formulé de demandes documentées à la hauteur des enveloppes annoncées.

¹¹⁷ Notamment pour des développements informatiques, des audits, des formations.

¹¹⁸ Les 45 plus importants projets informatiques de l'Etat, suivis par la DINUM, représentent 3,3 Md€ (décembre 2024) – source : <https://www.numerique.gouv.fr/offre-accompagnement/pilotage-panorama-avis-conformes/>. La part de ces projets directement affectée à l'accessibilité n'est pas connue. A leur échelle, les ministères sociaux indiquent avoir mobilisé 2,69 M€ en 2025 pour la mise en conformité des produits internes.

2.1.2.2. La sous-consommation des marchés disponibles au niveau interministériel

S'agissant de la DAE, l'accord-cadre interministériel de prestations en accessibilité numérique, mis à disposition des administrations sur la période 2017 à 2021, comportait deux lots : l'accompagnement et l'audit d'une part, la formation d'autre part. Quatre titulaires ont été retenus pour chaque lot¹¹⁹. Le tableau ci-après présente les dépenses constatées.

Tableau n° 3 : Dépenses au titre du marché de la DAE (2017-2021)

<i>Lot</i>	Montant engagé (en €)	Montant minimal prévu (en €)	Montant maximal prévu (en €)
<i>Accompagnement / audit</i>	1 032 992	900 000	3 480 000
<i>Formations</i>	48 197	240 000	480 000
Total	1 081 189		

Source du tableau n°3 : DAE

Seulement 1,1 M€ ont ainsi été engagés sur la période, soit, pour le lot accompagnement et audit, un montant un peu supérieur au minimum prévu, et, pour le lot formation, 20 % du minimum prévu.

Pour le premier lot, ces dépenses se concentrent à la fin du marché, à partir du second semestre 2020, laissant supposer un lien avec la période du COVID qui a accru les difficultés pour les personnes handicapées face aux services publics numériques.

Pour ce même lot, les dépenses concernent à 78 % la réalisation d'audits de conformité. Les ministères bénéficiaires, outre les services du Premier ministre dont fait partie la DINUM (33 %), sont le ministère chargé de l'économie et des finances (20 %), le ministère chargé de la transition écologique et de la cohésion des territoires (9 %) et le ministère de l'intérieur (8 %).

Bien sûr, le chiffre de 1,1 M€ en quatre ans ne représente qu'une fraction des dépenses de prestation informatique consacrées à l'accessibilité numérique. Ce montant reste cependant significativement bas. La DAE ne fait pas état, par ailleurs, d'un mécontentement particulier des administrations ayant recouru à cet accord cadre, qui aurait pu l'expliquer.

A l'expiration de ce marché en 2021, les travaux en vue de son renouvellement ont été marqués par plusieurs difficultés. La DAE précise qu'elles sont liées notamment à l'élargissement des critères d'accessibilité (sites internet, applications, services numériques), à l'intégration de la quatrième version du RGAA, à un recentrage sur l'accompagnement (hors formations) et à la transition vers une logique de design inclusif. L'ajout des nouvelles prestations, dans le cadre d'une concertation interministérielle impliquant de nombreux acteurs

¹¹⁹ Pour le lot accompagnement et audit : le groupement Alterways makers / Access 42 / Brailenet / Empreinte digitale ; le groupement Urbilog / IPEDIS / URBI-EA COMPETHANCE ; le groupement MC2I / Temesis / Atalan / Oceane Consulting ; Koena. Pour le lot formation : le groupement MC2I / Temesis / Atalan / Oceane Consulting ; le groupement Alterway makers / Access 42 / Brailenet / Empreinte digitale ; Tosca Consultants ; le groupement Urbilog / Ipedis / Urbi-EA Competheance.

et des difficultés de ressources humaines, explique, selon la DAE, qu'un nouveau marché interministériel ne devrait être ouvert qu'en 2026.

A noter toutefois, s'agissant spécifiquement de la formation, que le marché interministériel de formation au numérique disponible depuis l'été 2025 comporte un lot spécifique sur l'accessibilité numérique¹²⁰. La DINUM y recourt pour organiser des sessions de formation à l'attention des administrations.

S'agissant de l'UGAP, le marché de prestations intellectuelles informatiques en cours comporte depuis janvier 2024 trois unités d'œuvre qui portent plus spécifiquement sur l'accessibilité numérique : les n°1.15 (conseil), 2.17 (assistance à la maîtrise d'ouvrage informatique - AMOA) et 3.6 (assistance à la maîtrise d'œuvre informatique – AMOE- et tierce maintenance applicative - TMA). Pour les années 2024 et 2025, la dépense sur ces trois unités d'œuvre est de 670.000 €. Elle est issue du ministère de l'intérieur pour un peu plus de 40 %.

Là encore, ce montant ne reflète que très partiellement les dépenses de prestations informatiques consacrées spécifiquement à la politique d'accessibilité numérique, qui relèvent largement des marchés passés directement par chaque administration. Son montant reste cependant significativement faible. L'UGAP précise qu'elle n'a pas eu de retours particuliers concernant la qualité de ces prestations et qu'aucun contentieux n'a été identifié à ce stade.

2.2. Un surcoût global issu de l'insuffisante accessibilité numérique

La faible accessibilité numérique, associée à une sous-consommation des ressources allouées spécifiquement à cette politique publique, ne signifie pas nécessairement une économie à l'échelle de l'État et de la société. La mise en conformité, dont le coût est difficile à évaluer, est plus simple à prendre en considération au moment de la création d'un site internet ou d'une démarche en ligne (2.2.1).

Pour approfondir ce sujet, il faut rapprocher, d'une part la moindre dépense pour le service chargé du service public considéré, et d'autre part les dépenses induites par l'absence d'accessibilité numérique de bout en bout, tant pour l'utilisateur lui-même que pour l'administration concernée et, plus largement, la puissance publique. A l'échelle globale, plusieurs structures interrogées soulignent que les coûts induits par la non accessibilité numérique des services publics excèdent la moindre dépense dans la réalisation des sites internet concernés (2.2.2).

¹²⁰ Lot n°6.

2.2.1. Le coût de la mise en conformité : l'intérêt d'une accessibilité « native »

2.2.1.1. La difficulté à isoler précisément le coût de la mise en conformité

La critique parfois entendue du « surcoût » de l'accessibilité numérique suppose de comparer le coût d'un développement incluant les exigences du RGAA et celui d'un développement n'en tenant pas compte.

Comme la conformité au RGAA est une obligation juridique, les prestataires informatiques ne font pas apparaître de ligne spécifique, comme pour une option, à caractère facultatif. Il en va ainsi, notamment, pour les marchés mis à disposition des administrations par l'UGAP et pour les marchés passés directement par celles-ci. Les administrations interrogées n'ont pas non plus travaillé à établir ce chiffrage. L'enquête n'a donc pas permis d'obtenir des exemples chiffrés de « surcoût ».

La situation est différente pour les marchés ayant pour objet la mise en conformité d'un site internet au RGAA. Leur montant varie, par nature, en fonction de l'ampleur du travail à réaliser et donc du degré de non-conformité initialement constaté, mais aussi de l'ancienneté de l'architecture ou du langage informatique utilisé, de la plus ou moins grande complexité du site et de son contenu, du volume de pages, etc. Dans les marchés de l'UGAP par exemple, le prix des « unités d'œuvre », briques de base contractuelles des développements commandés par les prescripteurs, est logiquement différencié selon le degré de complexité et la charge de travail induite. Ces marchés ne permettent donc pas de déterminer de manière exacte et généralisable un coût unitaire associé à la mise en accessibilité numérique.

La prise en compte des exigences de l'accessibilité numérique dès l'origine est moins coûteuse que la mise en conformité, *ex post*, d'un site internet préexistant. En effet, dans le développement initial, l'accessibilité numérique se traduit par une manière de travailler, de structurer le contenu. En revanche, en cas de mise en conformité *a posteriori*, il peut être nécessaire de restructurer toute l'architecture, de réécrire des pans entiers du programme informatique, etc. La charge de travail est donc alors significativement plus importante. Le coût en est donc d'autant plus élevé, comme le confirment tous les acteurs interrogés, alors même que les exigences d'accessibilité numérique sont identiques. On peut faire un parallèle avec la mise en accessibilité de bâtiments.

Le CNCPH a indiqué à la Cour que le chiffre de 5 % a circulé comme estimation du « surcoût » dans le cas d'un développement réalisé en respectant dès l'origine les exigences d'accessibilité numérique. D'autres sources, (ministère de l'éducation nationale, CIGREF, DINUM) indiquent un surcoût estimé entre 10 % et 25 %. Ces chiffres doivent être considérés avec prudence, puisqu'ils recouvrent des besoins qui peuvent être très différents. On doit cependant admettre le fort décalage de coût entre l'intégration « native » des exigences d'accessibilité et la mise en conformité *a posteriori*.

Concernant la refonte des sites, des ordres de grandeur ont été fournis par la DGFIP qui a apporté, en 2023, des améliorations à son outil de gestion du prélèvement à la source, ayant permis d'élever de 24 points le taux global de conformité (82 %) pour un coût de 150 000 €. La migration du portail impots.gouv.fr *stricto sensu* (partie avant authentification et hors démarches en ligne) vers le système de design de l'État, assortie d'une amélioration du taux de

conformité RGAA a représenté quant à elle un coût de 560 000 € (la part propre au RGAA n'est pas disponible). Pour viser une accessibilité totale, la DGFIP devrait procéder à une refonte complète du parcours de la déclaration de revenus. Elle estime le coût du projet à 5 M€ (hors ressources humaines internes) et une durée de 4 ans.

2.2.1.2. L'impossibilité pratique d'un traitement rapide de tout le « stock »

Au vu des faibles taux actuels de conformité des sites internet publics, un scénario de « rattrapage » consistant à mettre en conformité très rapidement tous les sites défaillants impliquerait inévitablement une véritable refonte de ces sites. Les administrations n'ont pas cherché à le chiffrer, en soulignant qu'il représenterait un coût dirimant.

De plus, les administrations interrogées soulignent qu'au-delà des ressources financières nécessaires, elles ne disposent pas des compétences techniques nécessaires (à la fois en matière numérique et de handicap) et, au vu de l'expérience, ne pensent pas les trouver aujourd'hui en quantité et en qualité suffisante chez les prestataires informatiques. Le Cigref confirme cette analyse.

En outre, la refonte intégrale d'un site internet portant des démarches en ligne prend, par définition, beaucoup de temps. Elle risque très souvent d'entraîner une interruption de ce service, avec des désagréments pour l'ensemble des usagers. Dans le cas de la DGFIP par exemple, il faut tenir compte des campagnes liées aux différents impôts, excluant d'organiser l'indisponibilité du service de déclaration des revenus pendant la période où elle a lieu. Dans le cas de prestations sociales accessibles de manière continue ou des titres d'identité par exemple, toute interruption du service est problématique.

Sans que cela excuse la faiblesse des résultats actuels, il convient donc, par réalisme, d'écarter l'hypothèse d'un traitement immédiat de tout le « stock » des sites internet en défaut d'accessibilité. Il faut en effet faire le constat que la situation actuelle ne serait pas résorbée rapidement par une injection massive de crédits.

2.2.1.3. La principale source d'optimisation des coûts : l'accessibilité « native »

Si les services numériques sont réalisés en intégrant les exigences d'accessibilité dès l'origine, on évite les coûts de mise en conformité a posteriori, très supérieurs.

En termes d'optimisation des coûts, comme le soulignent tous les acteurs, la voie à privilégier consiste dans l'intégration des exigences d'accessibilité numérique dès l'origine, à la fois dans les développements informatiques et dans l'insertion de nouveaux contenus dans les sites internet. Cela vaut à la fois pour l'ouverture de nouveaux services dématérialisés et pour les interventions sur les sites internet existants.

Cette prise en compte « native » selon le terme des professionnels, participe à une logique de « conception universelle » : dès la définition du service proposé, de son architecture informatique, de son ergonomie, il convient de travailler en anticipant les besoins des personnes handicapées et les exigences de l'accessibilité numérique.

On aurait pu utiliser le terme de « bonne pratique » s'il ne s'agissait pas ici de la correcte application des normes. Il serait plus juste d'évoquer une logique de normalisation, de standardisation, correspondant pleinement à l'objectif poursuivi par la loi de 2005 et les textes qui l'ont suivie.

Au plan de la maîtrise des coûts, l'enjeu principal réside ainsi dans cette normalisation. C'est la voie la plus à même de permettre le respect des exigences d'accessibilité tout en optimisant les coûts.

2.2.2. Le coût de la non-conformité : une réalité difficile à estimer

La notion de « coût » ou « surcoût » lié à l'accessibilité numérique doit être mise en perspective au regard de l'entité qui en supporte la charge. Raisonner au périmètre du seul service administratif qui gère une démarche en ligne particulière donne en effet une vision partielle des coûts. Il faut aussi étudier les conséquences de la non-conformité à l'échelle de l'administration dans laquelle se situe ce service, mais aussi de la puissance publique au sens large, sans négliger non plus l'impact sur les personnes handicapées.

2.2.2.1. Le coût pour les personnes handicapées

Face à une démarche en ligne qui n'est pas accessible, une personne handicapée va devoir contourner l'obstacle de plusieurs manières possibles. La personne peut mobiliser une aide pour réaliser la démarche en ligne, qu'il s'agisse d'aidants physiques ou d'outils techniques (logiciels spécialisés, abonnements à des services d'aide, logiciels de reconnaissance de caractères ou de transcription en braille à partir de documents papier à défaut de les traiter numériquement, etc.)

Comme expliqué précédemment, elle peut aussi devoir emprunter un autre canal de communication avec l'administration concernée, tel que le courriel, le téléphone ou le déplacement au guichet. Le temps passé pour contourner l'obstacle de la non accessibilité numérique peut ainsi devenir très important, voire disproportionné par rapport à la démarche elle-même si elle avait été accessible numériquement. Le temps consacré à ce contournement ne l'est pas à d'autres tâches, au détriment de la qualité de vie des personnes handicapées. Le CNCPPH souligne que les personnes handicapées peuvent aussi renoncer à l'exercice de leurs droits. Un effet d'éviction se produit alors. En matière fiscale par exemple, ne pas pouvoir accéder numériquement à la documentation détaillée peut conduire à ne pas demander le bénéfice de certains dispositifs.

2.2.2.2. Le coût pour la puissance publique

A l'échelle du ministère ou de l'organisme chargé d'une démarche qu'il a dématérialisée, l'inaccessibilité numérique induit la bascule du dossier à traiter vers la gestion de courriels, une plateforme téléphonique ou un accueil au guichet, outre le traitement des demandes individuelles d'aide sur le point de contact du site non conforme. Ces canaux, qui

impliquent des dépenses de personnel et d'immobilier, ont un coût très supérieur à celui d'un site internet accessible.

Il est très difficile d'isoler la part que représentent les conséquences de la non accessibilité numérique des services publics pour les seules personnes handicapées. Toutefois, sans remettre en cause l'intérêt d'un service public multicanal, chacun ne peut que tirer avantage de la qualité des procédures dématérialisées, ce qui passe aussi par leur accessibilité numérique pour les personnes handicapées.

Le vieillissement de la population va donner à cette problématique une acuité croissante car beaucoup de handicaps apparaissent ou se développent au cours de la vie, et plutôt en avançant en âge.

Aussi, outre la contradiction avec la loi de 2005, il serait contre-productif au plan des coûts globaux de promouvoir le déport des démarches des personnes handicapées vers des dispositifs non dématérialisés. Au contraire, l'optimisation de la dépense publique entendue globalement passe par le renforcement de l'accessibilité numérique.

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

Vingt ans après la loi fondatrice de 2005, le contraste est frappant entre, d'une part, l'ampleur du dispositif normatif et interministériel mis en place et, d'autre part, la non-conformité généralisée au RGAA, avec une très faible accessibilité effective pour les personnes handicapées. Seulement 16 des 244 démarches jugées essentielles pour les usagers sont aujourd'hui conformes au RGAA, alors que ces démarches ont concentré depuis cinq ans les annonces politiques et les dispositifs de suivi et de pilotage. Ce constat n'a donné lieu à aucune sanction jusqu'à présent. Même si la comparaison européenne est difficile, on observe des difficultés récurrentes, désormais bien identifiées par les administrations comme par les usagers.

Cette situation s'accompagne d'une sous-consommation très marquée des ressources spécifiquement prévues au niveau interministériel, en termes de financements ou de marchés publics. Même après application des mesures transverses de régulation budgétaire, un quart des crédits disponibles en 2024 et 2025 n'ont pas été engagés et la moitié n'ont pas été décaissés, faute de demande suffisante des administrations. Dans le même sens, le marché public interministériel mis à leur disposition entre 2017 et 2021 n'a été utilisé qu'à hauteur du minimum prévu.

Il ne faut pas voir dans la faible accessibilité numérique une source d'économies : au contraire, l'insuffisante accessibilité numérique des services publics engendre des surcoûts, à différentes échelles : refonte complète de systèmes d'information, canaux d'accès plus coûteux au service public (courriels, téléphone, guichet), aides pour les personnes handicapées et coût pour la société en général. Le vieillissement de la population va encore accroître cette problématique.

3. L'INTÉRÊT D'UNE APPROCHE PRAGMATIQUE ET PROGRESSIVE, CENTRÉE SUR L'USAGER

Les constats qui précèdent mettent en évidence que l'accessibilité numérique n'est, au fond, pas traitée comme un enjeu prioritaire. Le décalage est fort entre normes et pratiques.

Il résulte d'une insuffisante appropriation des exigences de l'accessibilité numérique par les acteurs appelés à mettre en œuvre cette politique. On n'observe pas de véritable culture de l'accessibilité numérique.

Cette situation peut s'expliquer par plusieurs facteurs.

- En termes d'appréciation des enjeux tout d'abord, les personnes handicapées concernées par l'accessibilité numérique représentent une faible proportion de la population visée par les démarches en ligne. Le nombre n'impose pas ce sujet.
- Au plan des coûts, et notamment de ceux induits à une échelle plus large que les services intervenant sur les sites internet, la fixation des budgets d'accessibilité numérique est rarement faite en raisonnant à cette échelle large, au profit d'une analyse plus classique au niveau des budgets d'informatique et de communication.
- Au plan du positionnement administratif et politique, l'impulsion, le pilotage et le suivi de cette politique s'effectuent principalement au niveau interministériel. Il ne s'agit pas pour les acteurs administratifs, dans les administrations centrales, les établissements publics ou les organismes de sécurité sociale, d'un sujet nécessairement porté par leur chaîne hiérarchique dans le travail au quotidien. Le degré de sensibilité personnelle de tel ou tel agent, à tout niveau hiérarchique, peut s'avérer déterminant dans la plus ou moins grande prise en compte de cette dimension.
- S'agissant des normes à appliquer, elles sont perçues comme très complexes et sont faiblement connues par les acteurs administratifs qui n'ont pas été spécialement sensibilisés.
- Dans la conduite et les arbitrages sur les projets informatiques, surtout en cas de retard par rapport au calendrier prévu initialement, le critère de l'accessibilité numérique pèse moins, de facto, que ceux de la sécurité informatique et du respect du RGPD.
- De plus, l'absence de conformité au RGAA n'a pas donné lieu à des sanctions jusqu'à présent. La publicité donnée au faible taux de conformité d'un site donné, dans un contexte de faiblesse moyenne de ces taux, ne s'est pas révélée puissamment dissuasive.

Ce constat conduit à réinterroger la logique qui a présidé pendant longtemps, de fait, à la mise en œuvre de la politique d'accessibilité numérique des services publics aux personnes handicapées. Une approche centrée sur l'utilisateur et l'accessibilité de bout en bout au sein des démarches essentielles serait plus pragmatique (3.1). Elle nécessite de faciliter l'appropriation de l'accessibilité numérique par les équipes opérationnelles et informatiques des administrations publiques (3.2).

3.1. Plutôt que de durcir les règles, donner la priorité à l'accessibilité de bout en bout au sein des démarches essentielles des usagers

Face à un décalage important entre les obligations et les résultats obtenus, une approche plus modulaire et graduée des normes a été mise en place (3.1.1). Les priorités opérationnelles des administrations publiques mériteraient d'être mieux hiérarchisées pour aboutir à des résultats tangibles sur les démarches essentielles (3.1.2).

3.1.1. La modulation récente des normes

S'agissant de la norme, l'expérience montre qu'un durcissement du RGAA (sans préjudice de sa nécessaire actualisation) n'est pas en soi de nature à faciliter son application.

A l'opposé d'une approche maximaliste, le dispositif normatif a été assoupli récemment, tant dans la loi que dans les orientations pour son application, avec un écho dans la politique de contrôle de l'ARCOM.

3.1.1.1. L'introduction de la notion de « charge disproportionnée » dans la loi

Elle est issue du niveau européen. La directive du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, transposée par une disposition législative du 5 septembre 2018, prévoit que, désormais, l'accessibilité « est mise en œuvre dans la mesure où elle ne crée pas une charge disproportionnée pour l'organisme concerné »¹²¹.

Le décret du 24 juillet 2019 en précise les conditions :

« 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 compte tenu du caractère disproportionné de la charge correspondante sont accompagnés, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, d'une alternative accessible. »¹²²

¹²¹ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, II de l'article 47.

¹²² Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne, article 4.

Cette évolution participe à une logique de coût marginal. Il s'agit d'atténuer la rigueur de la norme lorsque sa mise en œuvre engendre un coût excessif par rapport aux bénéfices attendus. Cette situation se rencontre notamment lorsque la mise en conformité de sites existants supposerait une refonte particulièrement coûteuse. Les administrations interrogées n'ont pas cependant, à ce jour, formellement utilisé cette clause, pour éviter de donner un signal erroné dans le sens d'une dispense de toute amélioration.

3.1.1.2. L'évolution issue du comité interministériel du handicap du 6 mars 2025

Le comité interministériel du handicap du 6 mars 2025, tout en réaffirmant l'importance de la loi et des contrôles confiés à l'ARCOM, promeut une approche progressive : *« d'ici à la fin de l'année 2025, chaque pôle ministériel aura pour mission de mettre en conformité au moins deux démarches essentielles supplémentaires et de faire progresser les autres au-delà de 75 % de conformité. »*¹²³

Les administrations ont fait état d'un arbitrage du Premier ministre, en parallèle, précisant que 50 % des démarches essentielles devront être complètement conformes fin 2025, et l'autre moitié fin 2026. Au vu des résultats atteints fin 2025 (cf. supra), la marche pour atteindre la cible fin 2026 est d'autant plus haute.

La comparaison avec les conclusions du comité interministériel du handicap du 20 septembre 2023 met en évidence une évolution, en explicitant que la mise en œuvre de l'accessibilité numérique prendra du temps et s'effectuera de manière progressive, dans la durée. Il est trop tôt pour affirmer qu'il s'agit d'une inflexion durable dans les orientations politiques en cette matière. Toutefois, cette évolution mérite d'être notée.

3.1.1.3. La réponse graduelle de l'ARCOM

L'ARCOM, désormais investie du pouvoir de sanctionner le non-respect de l'accessibilité numérique, a construit une doctrine en la matière, cohérente avec les ressources qu'elle affecte à ce sujet (2 personnes fin 2025). Ses interventions, jusqu'à présent, vont dans le sens d'une action ciblée et pédagogique, plus que d'une approche maximaliste. L'ARCOM a d'abord mené des opérations de sensibilisation (courrier aux structures soumises à son contrôle en mars 2024, diverses interventions dans la presse ou des tables rondes, etc.).

S'agissant des suites concrètes données aux contrôles, elle a défini une approche très progressive, en quatre temps. D'abord est envoyée une lettre simple demandant un retour sous deux mois sur les mesures envisagées. En cas d'absence de retour ou s'il est jugé insuffisant, un courrier de mise en garde est transmis, avec un nouveau délai de deux mois. S'il n'est pas suivi d'effets, l'ARCOM adresse une mise en demeure, publique et fixant un délai. Au terme de celui-ci, l'ARCOM peut saisir un rapporteur indépendant nommé par le vice-président du Conseil d'État. Ce rapporteur décide alors si les faits dont il a connaissance justifient l'engagement d'une procédure de sanction. Au terme de son instruction, il communique un rapport à l'ARCOM, qui décide de prononcer, ou non, une sanction pécuniaire.

¹²³ Dossier de presse, p.19.

L'ARCOM a organisé sa politique selon deux axes : le traitement des signalements d'une part, des contrôles programmés sur un échantillon représentatif de sites publics d'autre part. Elle s'est appuyée sur la DINUM pour développer un outil de contrôle automatisé, dont une première version a été développée fin 2025 (« Access-cible »).

Au titre de sa programmation, l'ARCOM fait état de 583 sites contrôlés en 2024 et 2 133 en 2025. L'ARCOM recense par ailleurs 84 saisines (pour 68 services différents) en 2024. Ces saisines, issues en grande partie d'associations, n'ont donné lieu qu'à 21 lettres simples (dont 11 à des entreprises et 2 à l'État), et une seule mise en garde (à un conseil départemental). Au 18 novembre 2025, l'ARCOM recense 101 saisines (pour 89 services différents). Elles ont donné lieu à 13 lettres simples (dont 4 à des entreprises et 5 à l'État) et 5 mises en garde (une seule à l'État). Ainsi, fin 2025, l'ARCOM n'a jamais prononcé de mise en demeure ni de sanctions.

Cette doctrine, si elle reste à préciser dans le temps, fait écho à la logique de plus grande progressivité du dispositif normatif.

Il y a un intérêt certain à ce que l'ARCOM, dans le respect de son caractère d'autorité indépendante, articule en pratique son programme de contrôle et sa politique de sanctions avec les grandes orientations de la politique conduite. En effet, le prononcé d'amendes, en particulier, peut avoir un effet dissuasif sur les administrations concernées. Si les sanctions et amendes se concentrent sur les priorités définies en matière de politique d'accessibilité numérique, cela peut accroître la mobilisation.

Dans le même sens, il peut être utile que l'ARCOM soit désignée comme l'unique autorité investie du pouvoir de sanction, et non concurrentement au ministère chargé des personnes handicapées, qui ne s'en est pas saisi jusqu'à présent¹²⁴. Une actualisation du décret de 2019 en donnerait l'occasion.

Recommandation n° 1. (DINUM, DGCS) : Modifier le décret du 24 juillet 2019 pour faire de l'ARCOM l'unique autorité de sanction de l'accessibilité des services de communication au public en ligne (2026).

3.1.2. Vers une meilleure hiérarchisation des priorités dans la mise en œuvre

L'hypothèse consistant à créer un nouveau fonds, sur le modèle du FIPHFP ou de l'Agefiph, qui serait alimenté par les contributions des entités dont les sites internet ne sont pas pleinement accessibles, et financerait des travaux de mise en conformité, aurait pu être envisagée.

Ce fonds aurait pour effet d'inciter financièrement au respect du RGAA et d'accroître les ressources disponibles pour la politique d'accessibilité numérique.

¹²⁴ Six lettres envoyées à la suite des signalements d'associations.

En sens inverse, l'analyse a mis en évidence, d'une part la sous-consommation des crédits actuellement alloués à cette politique, d'autre part la multiplicité des facteurs expliquant la faiblesse des résultats obtenus. L'expérience a montré que l'accroissement des ressources disponibles pour l'accessibilité numérique n'a pas suffi à elle seule à améliorer significativement la situation.

Il ne faut donc pas nourrir d'attentes excessives vis-à-vis d'un tel fonds.

Aussi, il est proposé de conforter le cadre actuel en amplifiant la démarche progressive qui se dessine, avec l'appui de l'ARCOM, en la centrant sur l'utilisateur. Il ne s'agit pas d'amoindrir l'ambition de la cible fixée par la loi mais d'améliorer sa mise en œuvre effective en structurant davantage celle-ci. Les deux approches ne sont pas contradictoires : il est tout aussi peu efficace d'affirmer un objectif ambitieux sans se donner les moyens de l'atteindre que d'agir de manière désordonnée, sans but adéquat. L'objectif est ici de se rapprocher progressivement mais effectivement de l'objectif d'accessibilité numérique, avec des progrès tangibles échelonnés dans le temps. Il convient d'agir à la fois sur le « stock » des sites internet existants et sur le « flux » des nouveaux sites ou des développements nouveaux sur les sites existants.

C'est le sens de la démarche proposée : une meilleure hiérarchisation des priorités, avec des efforts concentrés sur les besoins concrets de ceux appelés à mettre en œuvre la politique d'accessibilité numérique. Trois axes, complémentaires entre eux, se dégagent : les 250 « démarches essentielles », l'accessibilité de bout en bout pour la personne handicapée, la simplification du parcours pour l'utilisateur en général.

3.1.2.1. Donner la priorité aux « 250 démarches essentielles »

Comme indiqué précédemment, le périmètre des 250 services publics numériques apparaît pertinent en termes de hiérarchisation des priorités. En effet, il présente trois types d'avantages.

Tout d'abord, il regroupe des téléservices qui comptabilisent une volumétrie annuelle supérieure à 200 000 usagers ou donnent accès à une aide financière publique nationale pérenne.

Ensuite, il retient une approche fondée sur l'utilisateur, indépendamment des périmètres ministériels ou de la nature des opérateurs des services (État, établissements publics, organismes de sécurité sociale, collectivités locales, etc.).

Enfin, il permet un suivi consolidé et chiffré par la DINUM, qui publie de manière trimestrielle le degré de conformité au RGAA.

Cela ne signifie pas que les 250 démarches soient de la même importance pour les personnes handicapées et n'exclut pas que d'autres démarches en ligne soient utiles pour elles. Ce périmètre, qui est d'ailleurs mis en exergue par le comité interministériel du handicap de 2025, peut cependant être pertinent pour prioriser les efforts. Il est actuellement particulièrement suivi par les administrations concernées.

3.1.2.2. Donner la priorité à l'accessibilité de bout en bout d'une même démarche

Si le taux de conformité au RGAA apporte une information précieuse, il apparaît important de ne pas en faire un objectif en soi pour éviter l'écueil de ce qu'on peut qualifier d'« accessibilité de façade ». Comme indiqué plus haut (1.1.2.3), même un taux de 100% ne garantit pas une parfaite accessibilité.

Techniquement, une fluctuation du taux à la hausse ou à la baisse peut résulter de la part aléatoire imposée dans le choix d'une partie des pages auditées, comme expliqué précédemment. Il ne faut donc pas tirer de conclusions hâtives à partir d'un taux à deux décimales ou encore de la comparaison de taux proches.

Plus fondamentalement surtout, si un téléservice est accessible à 90 % mais qu'il ne permet pas d'aller au bout de la démarche, il n'est pas efficace pour l'utilisateur, qui devra téléphoner, se déplacer, recourir à une aide. Le ministère de l'intérieur en a fait l'expérience en février 2025 sur une démarche affichant un taux de conformité de 93 %, mais dont un test par un utilisateur handicapé a montré qu'il ne pouvait aller au terme de la procédure. Il faut donc se garder de vouloir élever le taux moyen d'accessibilité de tous les services numériques sans rendre accessibles complètement un plus grand nombre de services. Du point de vue de l'utilisateur, c'est le nombre de services accessibles de bout en bout, parmi les plus utilisés par les personnes handicapées, qui caractérisera le mieux l'efficacité de cette politique. En termes de priorités, il convient donc de recommander la mise en accessibilité de bout en bout d'un même service.

L'accessibilité de bout en bout : la finalité du RGAA

Le RGAA a été construit pour rendre les services publics numériques accessibles aux personnes handicapées. Le respect du RGAA n'est donc pas une fin en soi mais le vecteur de l'accessibilité numérique effective, de bout en bout, pour les personnes handicapées. Le taux de conformité au RGAA représente donc un indicateur et, comme tout indicateur, ne doit pas se substituer à l'objectif qu'il cherche à mesurer. L'utilisateur doit rester au centre de l'attention et de la définition des priorités.

L'objectif d'une démarche accessible de bout en bout suppose, au sein de la centaine de critères du RGAA, d'identifier les plus bloquants. Sont cités par les administrations en particulier, en cohérence avec le rapport transmis en mars 2025 par la France à la Commission européenne sur l'application de la directive de 2016 : la navigation clavier complète pour les usagers ne pouvant utiliser une souris, la possible lecture par synthèse vocale des contenus essentiels, les alternatives textuelles aux images, le contraste suffisant des couleurs, la structuration sémantique des contenus (titres, listes, sections). Dans la même logique de hiérarchisation des priorités, il apparaît important, pour une même démarche, d'identifier les critères à plus fort impact pour les traiter en premier.

Même si elle ne peut être systématique en pratique pour tous les sites internet publics, l'association des usagers en situation de handicap est ici très utile, en amont comme en aval. En effet, même si un site internet n'est pas accessible à 100 %, il est possible que la démarche de service public qu'il porte soit accessible de bout en bout. C'est dans cet esprit que la DINUM et le FIPHP travaillent à l'ouverture, prévue en 2026, du campus Louis Braille, auquel les administrations pourront s'adresser pour bénéficier du concours de personnes handicapées dans le travail de mise en accessibilité numérique. Plusieurs administrations commencent à intégrer

des personnes handicapées dans les panels utilisateurs¹²⁵. Dans une logique de hiérarchisation des priorités, cela fait sens de viser, avec un calendrier clair, l'accessibilité numérique de bout en bout de démarches service public essentielles bien identifiées, retravaillées avec des groupes de travail de personnes handicapées.

Pour aller plus loin par rapport à la situation actuelle, il est donc proposé une double action, en distinguant « stock » et « flux ».

S'agissant des démarches en ligne existantes, la DINUM, pourrait sélectionner, au sein des « 250 démarches essentielles », celles pour lesquelles, avec les administrations concernées, elle piloterait de manière active (au-delà de l'accompagnement habituel) un plan de mise en accessibilité de bout en bout, selon un calendrier accéléré mais réaliste, avec des tests associant des personnes handicapées. Le rôle de pilotage par la DINUM en serait renforcé.

Pour les nouvelles démarches en ligne ou les nouveaux sites internet publics soumis à l'agrément du SIG, leur validation¹²⁶ pourrait être subordonnée, non seulement à leur conformité complète au RGAA (taux de 100 %), mais aussi à des tests associant des usagers en situation de handicap. Cette proposition, conforme à la loi, va plus loin que les travaux en cours à la DINUM et au SIG visant à faire passer de 75 % à 80 % le taux minimal de conformité pour valider un nouveau site ou une nouvelle démarche. Elle doit aussi s'articuler avec les exigences de sécurité informatique afin que celles-ci, parfaitement fondées, ne conduisent pas à écarter l'objectif de conformité au RGAA et d'accessibilité de bout en bout.

3.1.2.3. Donner la priorité, plus largement, à la simplicité du parcours de l'utilisateur

Un autre levier prometteur pour faire progresser l'accessibilité numérique des services publics consiste dans la simplification des démarches elles-mêmes, dans leur conception. Plus le cheminement que doit accomplir l'utilisateur est court, logique, intuitif, moins il est susceptible de pénaliser les personnes handicapées. La clarté des sites internet publics, la logique « dites-le nous une fois », le pré-remplissage de déclarations, la limitation du nombre de clics à effectuer pour une opération sont des exemples de bonnes pratiques qui bénéficient à tous les usagers, qu'ils soient ou non handicapés. En termes de coût, c'est aussi, indirectement, une source d'économies en limitant à la racine les actions demandées aux personnes handicapées.

Cette approche a également l'avantage d'intégrer le sujet du handicap dans la problématique plus large de l'accès aux services publics numériques pour l'ensemble des usagers en difficulté avec l'informatique. Pour prendre l'exemple de la DILA, très sensible à ce sujet par sa mission même, elle accorde une attention particulière à quatre catégories d'utilisateurs les plus en difficulté dans la réalisation de leurs démarches : « les seniors, les personnes en situation de précarité, les personnes ayant des difficultés avec la langue française (et par extension avec le langage juridique) et les personnes qui se font systématiquement accompagner dans la réalisation de leurs démarches par crainte de se tromper ». Les efforts motivés par l'accessibilité des personnes handicapées peuvent ainsi rejaillir positivement sur

¹²⁵ Ex : outre la DINUM (groupe d'une trentaine de bénévoles, pour la plupart agents publics), la DILA, la Cnsa, le ministère de l'Intérieur depuis 2025, projet de la DGFIP à partir de 2026.

¹²⁶ Le terme « validation » cherche à englober les notions d' « homologation » et d' « agrément » utilisées par la DITP et le SIG.

une population beaucoup plus nombreuse. Un service numérique accessible est plus aisé d'utilisation pour tous les usagers, valides ou en situation de handicap.

Dans cet esprit, le plan d'action proposé au sein des 250 démarches essentielles peut donner l'occasion d'un examen de leur potentiel de simplification, en parallèle, par la DITP en lien avec les administrations concernées. Au cas par cas, la mise en conformité en termes d'accessibilité numérique pourra s'inscrire dans la modernisation de ces démarches administratives.

La DITP, notamment à travers son agence de conseil interne, a l'habitude d'analyser des processus tels que les démarches en ligne, de formuler des propositions, et d'accompagner leur mise en œuvre. En outre, elle indique avoir prévu d'intégrer l'accessibilité numérique dans les critères d'homologation des nouvelles démarches administratives en ligne. Sa participation à la préparation du plan d'action mérite donc d'être envisagée.

Recommandation n° 2. (DINUM, DITP) : Établir, sous le pilotage de la DINUM, un plan d'action d'amélioration de l'accessibilité numérique, centré sur les « démarches essentielles », et privilégiant l'accessibilité de bout en bout (2026).

Recommandation n° 3. (DINUM, SIG, DITP) : Pour toute nouvelle démarche en ligne, ou tout nouveau site internet public soumis à l'agrément du SIG, subordonner sa validation à une conformité complète au RGAA et à un test auprès d'utilisateurs en situation de handicap (2026).

3.2. Faciliter l'appropriation de l'accessibilité numérique par les prescripteurs opérationnels et les développeurs informatiques

Pour donner sa pleine mesure à une méthode progressive et centrée sur l'utilisateur, il faut que les acteurs s'approprient les exigences de l'accessibilité numérique dans leur travail quotidien et que leurs besoins concrets puissent être aisément satisfaits.

Dans l'absolu, tous ceux qui sont amenés, même ponctuellement, à produire du contenu destiné à la mise en ligne doivent s'approprier les exigences d'accessibilité numérique¹²⁷. Deux types d'acteurs clés sont toutefois concernés au premier chef : d'une part, les prescripteurs qui conçoivent les démarches ou les sites internet et définissent leurs attentes dans des cahiers des charges¹²⁸, avec le cas échéant des marchés publics à la clé (3.2.1) ; d'autre part les informaticiens, notamment ceux qui écrivent le code des programmes, source importante de la plus ou moins grande accessibilité des sites et démarches (3.2.2).

¹²⁷ Au ministère de l'éducation nationale, cela inclut les enseignants pour certaines applications.

¹²⁸ Y compris lorsqu'ils prévoient l'utilisation d'une méthode de type AGILE.

3.2.1. L'action des prescripteurs dans les marchés publics et les projets informatiques

3.2.1.1. Faire de l'accessibilité numérique un standard dans les marchés publics

Il est fréquent que tout ou partie des développements informatiques soient réalisés par des prestataires, dans le cadre de marchés publics de prestations informatiques.

Pour répondre au mieux aux besoins concrets des prescripteurs, la logique de standardisation de l'accessibilité numérique peut mobiliser trois leviers :

- des clauses types aisément disponibles dans les cahiers des charges ;
- une offre adaptée disponible à la direction des achats de l'État ou à l'UGAP (ou d'autres centrales d'achat) ;
- des financements clairement identifiés.

Sur le premier point, il importe que l'accessibilité numérique fasse partie systématiquement des clauses obligatoires du cahier des charges.

Le code de la commande publique en pose le principe. L'article R.2111-6 dispose ainsi : « *Sauf cas dûment justifié, les spécifications techniques sont établies de manière à prendre en compte des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ou des critères de fonctionnalité pour tous* ».

Dans ce cadre, des clauses types facilitent nécessairement l'action des prescripteurs. La direction des achats de l'État (DAE) a travaillé dans ce sens dans un guide destiné aux acheteurs, à l'appui de la DINUM¹²⁹. L'enjeu est d'en assurer la diffusion la plus appropriée auprès de l'ensemble des prescripteurs. Le guide préparé au niveau interministériel fait écho à ceux déjà en place dans plusieurs administrations.

Les ministères interrogés intègrent désormais l'exigence d'accessibilité numérique dans les marchés informatiques et la relaient dans leurs guides d'achat internes¹³⁰. Toutefois, des progrès restent nécessaires. Par exemple, il s'agit parfois d'un critère de notation et non de recevabilité des offres (cas du ministère de l'éducation nationale, pour 10 %).

Pour donner plus de force à cette clause, il est judicieux de demander que les développeurs appelés à travailler dans le cadre du marché justifient individuellement de leur qualification et de leur maîtrise des exigences d'accessibilité numérique.

Dans le même sens, il est utile de prévoir un test de conformité au RGAA avant la certification du service fait, à tout le moins pour les développements informatiques d'importance. La pratique des administrations interrogées va dans le sens de la systématisation (ex : DILA, DGFIP, éducation nationale). Il faut ici préciser que les administrations ne doivent

¹²⁹ [Un guide pour intégrer l'accessibilité numérique dans vos marchés publics - L'accessibilité : un enjeu universel | info.gouv.fr, février 2025.](#)

¹³⁰ Ex : la « Vallyz » du ministère de l'éducation nationale.

pas payer pour la correction de non-conformités livrées par les prestataires en violation de leurs obligations contractuelles.

Une mesure plus radicale, notamment dans des ministères à la tête de multiples entités locales, est l'inscription dans un décret des exigences d'accessibilité numérique, au sein d'un cadre de prescriptions techniques ministérielles plus large incluant notamment en matière de sécurité des systèmes d'information. Les responsables de ces entités seraient alors mieux appuyés pour faire respecter en pratique les exigences d'accessibilité vis-à-vis de prestataires d'envergure au moins nationale. C'est le sens du décret n°2025-1165 du 5 décembre 2025 relatif au cadre de référence du numérique pour l'éducation, vis-à-vis des chefs d'établissements du second degré.

Dans le même esprit, une proposition de la DINUM mérite d'être expertisée. Actuellement, les clauses d'accessibilité numérique trouvent place généralement dans les volets « techniques » des cahiers des charges (les cahiers des clauses techniques particulières : CCTP), marché par marché. La DINUM recommande qu'une clause d'accessibilité numérique soit insérée dans le volet « administratif » (cahier des clauses administratives générales, CCAG) commun aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, fixé par l'arrêté interministériel du 30 mars 2021¹³¹.

Sur le deuxième point, les prescripteurs doivent trouver à la DAE ou à l'UGAP (ou d'autres centrales d'achat) des offres répondant à l'exigence d'accessibilité numérique, en particulier si elles ne sont pas intégrées dans les marchés informatiques en cours. Cela suppose que les offres de développement informatique incluent cette dimension. C'est actuellement le cas¹³². En pratique, il est déterminant que les prescripteurs soulignent l'exigence d'accessibilité numérique dans l'expression de leur besoin auprès de ces prestataires. Il faut aussi que les tarifs proposés soient concurrentiels¹³³.

Plus spécialement, il est utile aux prescripteurs de trouver à la DAE ou à l'UGAP (ou d'autres centrales d'achat) des offres spécifiques de mise en conformité de sites internet préexistants. La DAE a proposé, sur la période 2017-2021, un marché interministériel dans ce but. Elle a travaillé auprès de la DINUM, récemment, pour un nouveau marché offrant des prestations d'accompagnement, des audits de conformité et du « design » inclusif. Plusieurs administrations interrogées marquent une certaine attente vis-à-vis de ce marché, en regrettant l'absence actuelle de marché interministériel depuis 2021. De son côté, l'UGAP propose actuellement un marché couvrant le diagnostic et l'accompagnement à la mise en conformité¹³⁴.

¹³¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043310689>.

¹³² Par exemple pour l'UGAP le cahier des charges des unités d'œuvre 1.15, 2.17 et 3.6.

¹³³ Les frais prélevés par l'UGAP majorent la dépense des administrations clientes.

¹³⁴ <https://www.UGAP.fr/l-accessibilite-numerique-pour-tous-engager-une-demarche-d-accessibilite-numerique-c4600324>.

Recommandation n° 4. (DINUM, DAE) : Garantir la mise à disposition des administrations, sans discontinuité, de marchés de prestations informatiques assurant le respect effectif de l'accessibilité numérique (2026).

Sur le troisième point, par rapport aux enveloppes budgétaires disponibles pour l'ensemble des systèmes d'information, les prescripteurs sont susceptibles de solliciter deux types de financeurs complémentaires, correspondant aux deux dimensions du numérique et du handicap qui se rejoignent dans l'exigence d'accessibilité numérique. Il s'agit de la DINUM et du FIPHFP. Même si l'intervention du FIPHFP sur l'accessibilité numérique est nécessairement indirecte au vu de l'objet même du fonds, son rôle de « guichet » dans ce domaine mérite d'être conservé. En effet, l'accessibilité numérique fait désormais partie de toutes ses conventions bilatérales et le fonds joue un rôle moteur. De plus, le FIPHFP a, dans cet esprit, conventionné récemment avec l'AMUE¹³⁵ pour la période 2025-2028. Cela sera utile au vu de son rôle de centrale d'achat et de mutualisation de solutions informatiques pour le monde de l'enseignement supérieur et de la recherche.

La DINUM et le FIPHFP coordonnent aujourd'hui leurs financements par une convention, renouvelée en dernier lieu le 21 novembre 2023. Ce cadre apparaît pertinent. Il pourrait être mobilisé pour accompagner au plan financier la hiérarchisation des priorités recommandée plus haut.

3.2.1.2. Faire de l'accessibilité un standard dans les projets informatiques

Il ne suffit pas que les prestataires informatiques respectent formellement le RGAA. Pour que les exigences d'accessibilité informatique soient véritablement appropriées et normalisées comme le RGPD ou la sécurité informatique, les exigences d'accessibilité numérique doivent être intégrées de la même manière tout au long du cycle des projets informatiques, quel que soit le degré d'externalisation des tâches.

Qu'il s'agisse de nouveaux sites internet ou de développements nouveaux sur les sites existants, les exigences de l'accessibilité doivent être intégrées dès l'origine, de manière normale, et non comme une dimension supplémentaire et facultative.

La vigilance est indispensable car l'expérience montre que le taux d'accessibilité d'un site peut baisser à cause de nouveaux développements non accessibles. Cela peut résulter d'évolutions « courantes » : actualisation de contenus, mises à jour réglementaires, montées de versions techniques, etc. Même sans dégradation du taux de conformité au RGAA, une accessibilité de bout en bout peut aussi s'interrompre. Seule une accessibilité « native » dans toutes les interventions sur une démarche en ligne ou un site internet peut y remédier.

Quatre leviers peuvent ici être utilisés.

- Le premier est l'intégration de l'accessibilité numérique dans le pilotage des projets informatiques au même titre que le respect du RGPD et la sécurité des systèmes

¹³⁵ L'agence de mutualisation des universités et des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche.

d'information, comme l'une des dimensions à prendre en compte nécessairement dans tout projet informatique. La sécurité, avec les cyberattaques répétées contre les sites publics, fait désormais partie des obligations de fait, dès la conception de l'architecture et des développements informatiques. Il doit en être de même pour l'accessibilité numérique.

Dans ce but, plusieurs administrations ont désigné des référents pour l'accessibilité numérique, voire des équipes¹³⁶, afin d'introduire systématiquement cette dimension dans les projets informatiques, de la conception à la mise en production. Les procédures de pilotage des projets prévoient alors plusieurs moments de vérification de l'accessibilité numérique¹³⁷. C'est une bonne pratique pour favoriser l'appropriation des exigences de l'accessibilité numérique ainsi que leur maintien dans la durée. Le Cigref recommande fortement cette inscription dans la gouvernance des projets informatiques, à toutes leurs étapes et dans toutes leurs dimension (conception, achats, développement, validation...). Les retours d'expérience des structures ayant progressé dans l'accessibilité numérique vont clairement dans ce sens.

- Un deuxième levier consiste dans la mise à disposition d'outils de développement respectant les règles d'accessibilité. Il en va ainsi notamment des forges logicielles. Il s'agit de plateformes informatiques permettant aux développeurs de travailler ensemble à l'écriture d'un logiciel, à partir d'outils et composants disponibles dans ces plateformes. La DGFIP a ouvert dans ce but un cadriciel (CLIR), sorte de kit de composants logiciels. De son côté, le ministère de l'éducation nationale met à disposition de ses informaticiens un guide interne (VallyZ, prononcer « valise »). Dans le même sens, la DINUM a mis à disposition l'outil Ara, permettant aux développeurs de vérifier le respect de 50 des 106 critères du RGAA au cours de leurs travaux. Le ministère de l'éducation nationale propose également un outil de test automatisé dans sa « forge » interne (« Tanaguru Engine »). Il a également mis en place un forum interne spécifique.
- Un troisième levier consiste dans la dynamique créée par la politique de « design de l'État » et, plus généralement la promotion de l'expérience utilisateur, voire d'écoconception¹³⁸ pour le plus en pointe en termes de responsabilité sociétale et environnementale. Il est significatif que l'équipe de la DINUM chargée de l'accessibilité numérique le soit aussi de la promotion du « design ». La DINUM a ouvert également le 21 novembre 2025 un index de conception responsable, synthétisant les critères de ces différentes approches¹³⁹. Le SIG, chargé de la politique de design de l'État, a mis en place un dispositif puissant à partir de 2023 : obligation d'un taux minimum de conformité au RGAA de 75 %¹⁴⁰ pour agréer un nom de domaine en gov.fr, mise à disposition d'une bibliothèque de composants accessibles (sauf exceptions) et de marchés spécifiques, animation d'une communauté de référents dans

¹³⁶ Ex : expert accessibilité numérique à la DILA ou à la direction du numérique de l'éducation nationale ; équipe de 5 ETP à la DGFIP, réseau de référents au ministère de l'intérieur, équipe de référents, développeurs et designers dans les ministères sociaux

¹³⁷ Le ministère de l'éducation nationale a également formé des auditeurs internes, intervenant dans le déroulement des projets informatiques, mais sans aller jusqu'aux tests finaux qui restent externalisés comme dans les autres administrations interrogées.

¹³⁸ Référentiel général d'écoconception des services numériques de la DINUM (RGESN).

¹³⁹ La DILA indique qu'à l'expérience, l'articulation entre les référentiels de la sécurité des systèmes d'information, de l'accessibilité et de l'écoconception peut donner lieu actuellement à certaines incompatibilités, souvent résolues au profit des objectifs de sécurité.

¹⁴⁰ Le SIG et la DINUM travaillent dans le sens d'une augmentation à 80 % à partir de 2026, cf. supra.

chaque administration, formations.

Ce levier a d'ores et déjà produit des résultats. Plusieurs administrations soulignent que le système de design de l'État (le « DSFR »), déployé sur environ 1500 sites internet et mis à jour trimestriellement, représente un outil puissant pour élever le niveau d'accessibilité numérique des sites publics. Le ministère de l'éducation nationale l'a même décliné dans son environnement propre (« DSMEN » : bibliothèque de composants d'interface en langage Angular), en le mettant à disposition d'autres ministères ou opérateurs publics utilisant le même langage¹⁴¹. Le DSFR illustre l'intérêt de mutualiser des composants informatiques usuels développés en respectant les règles d'accessibilité (des boutons de validation à l'écran par exemple). De la sorte, les développeurs peuvent y puiser utilement pour leurs travaux, quelle que soit leur administration. Le Cigref lui aussi souligne l'importance de mutualiser en interne des outils accessibles.

- Un quatrième levier consiste dans le recours à des groupes d'utilisateurs associant des personnes handicapées, à différents stades du projet informatique. Il est fréquent que, dans la genèse d'un projet informatique, des groupes d'utilisateurs soient constitués pour préciser les besoins à satisfaire, améliorer l'ergonomie envisagée, vérifier l'efficacité de l'outil, etc. Les méthodes de type AGILE vont dans ce sens. Très concrètement, la dimension d'accessibilité numérique doit faire partie des éléments à apprécier dans ces groupes d'utilisateurs. Y associer par principe des personnes handicapées contribuerait à améliorer dès l'origine l'accessibilité numérique (cf. le campus Louis Braille mentionné plus haut). Dans la logique de normalisation proposée, l'accessibilité numérique représente moins un sujet de conformité formelle que l'ajustement au besoin concret.

Le rapport d'information de l'Assemblée nationale du 9 juillet 2025¹⁴², qui évalue la loi du 11 février 2005, insiste sur cette approche : *« Une culture centrée sur les usages réels, associant les personnes concernées dès la conception des services, reste à construire. Leur participation active permet de détecter des obstacles concrets que les seules exigences normatives ne suffisent pas toujours à anticiper. Tests utilisateurs, démarches de design inclusif, consultations ou panels de personnes en situation de handicap doivent devenir des étapes courantes et structurantes des projets numériques publics. Cette culture de l'usage suppose une prise en compte élargie de la diversité des situations de handicap, mais aussi des situations temporaires de limitation fonctionnelle. Elle engage les administrations à penser l'accessibilité comme une composante essentielle de la qualité de service, non comme une contrainte additionnelle ou marginale. »*

Comme le relève le même rapport, une illustration en est donnée par le hackathon organisé par la DINUM, le SIG et le FIPHP en février 2025 pour travailler, entre personnes handicapées et développeurs volontaires, à des alternatives aux captchas problématiques et à l'accessibilité des fichiers PDF. Les échanges vont dans le sens d'une nouvelle version de l'outil Captch'État de l'agence pour l'informatique financière de l'État (travaux en cours).

¹⁴¹ Dans le même sens, la DGFIP travaille à un « DSFR builder ».

¹⁴² https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/rapports/cion-soc/117b1692_rapport-information.pdf.

3.2.1.3. S'appuyer sur une politique active de sensibilisation

La documentation disponible sur les sites internet publics apparaît très complète et de qualité. Elle est consultable en particulier sur le site accessibilite.gouv.fr (info.gouv.fr/accessibilite), que le SIG a ouvert à l'occasion des 20 ans de la loi de 2005. Il présente le cadre légal, des guides pratiques, les éléments techniques ainsi que des outils de diagnostic et de pré-audit de conformité pour les développeurs informatiques, des formations en ligne (« Mentor »), etc. Il adopte également une approche par type d'utilisateur : acheteur, chef de projet SI, développeur...

L'enjeu aujourd'hui, pour faire progresser concrètement l'accessibilité numérique, réside donc en grande partie dans la mobilisation de ces ressources.

Le comité interministériel du handicap du 6 mars 2025 prévoit de former à l'accessibilité numérique les services informatiques et de communication. Il précise : « *Des experts seront également formés au sein des ministères afin de réaliser des audits ainsi que de conseiller les équipes en charge des démarches en ligne et des sites internet.* »¹⁴³

Le levier de la formation est essentiel pour faire progresser l'appropriation de l'accessibilité numérique par les prescripteurs. Les administrations interrogées présentent toutes des plans de formation, déjà bien engagés.

Il faut ici avoir une acception assez large des « prescripteurs » à sensibiliser. S'ils recouvrent naturellement les services achats et les services informatiques, ainsi que les responsables administratifs appelés à valider l'engagement des projets, notamment au plan financier, il faut aussi souligner l'importance des services de communication. En effet, s'agissant des sites internet, ceux-ci sont amenés à actualiser du contenu très régulièrement, sans passer par un tiers développeur. Or l'approche souvent retenue, consistant à identifier le public ciblé pour un message déterminé, ne prend pas en compte nécessairement les personnes handicapées au sein de ces publics. Par exemple, l'insertion d'une image ou d'un tableau n'est pas nécessairement associée à un texte de remplacement. Il importe donc que l'accessibilité numérique soit prise en compte par les services de communication comme un standard de qualité, au même titre que la clarté du message ou l'ergonomie d'une page internet. Le SIG, dans l'animation de sa communauté de référents, va dans ce sens. Il a notamment engagé des formations en ligne et met l'accent sur cette politique.

3.2.2. L'action des informaticiens

L'action en amont, au stade de la prescription, qu'elle se traduise dans le cahier des charges d'un marché public ou dans la conception d'un projet informatique, doit s'accompagner d'une action en aval, dans le travail des informaticiens. L'enjeu concerne les développeurs informatiques, les intégrateurs de solutions externes, mais aussi les chefs de projet, les responsables de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'ouvrage, etc.

D'une part, l'expérience montre, y compris dans le secteur privé, qu'il ne suffit pas d'inscrire une spécification dans un cahier des charges pour garantir sa réalisation. Il faut

¹⁴³ Comité interministériel du handicap du 6 mars 2025, dossier de presse, p.19.

organiser un contrôle détaillé avant de certifier que le service demandé a été fait. C'est particulièrement nécessaire en matière informatique.

D'autre part, l'accessibilité numérique doit être intégrée dès l'origine par les professionnels dans la manière d'écrire les développements informatiques, qu'il s'agisse ou non d'une prescription explicite.

Aussi, il y a un enjeu à normaliser l'accessibilité numérique dans la manière de travailler des développeurs. Trois leviers peuvent ici être utilisés : la formation, les normes professionnelles, le recours à l'intelligence artificielle.

3.2.2.1. Conforter la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les cursus de formation

Le registre national des compétences professionnelles comporte de nombreuses formations incluant du développement informatique, délivrées par des structures publiques et privées.

L'examen fait ressortir, au plan formel, la mention de l'accessibilité numérique parmi les compétences à maîtriser et que sanctionnent les diplômes et certifications.

L'enjeu réside donc moins désormais dans l'inscription de cette exigence dans les programmes des formations et des examens, que dans sa maîtrise par les bénéficiaires de ces formations. Les retours du CNCPH comme des administrations montre d'importantes marges de progrès.

En parallèle, il est souhaitable de faire porter aussi la politique de formation en la matière sur les développeurs plus anciens ou qui n'ont pas bénéficié.

Au sein des administrations, un effort a été accompli pour les informaticiens recrutés ces dernières années, avec des sensibilisations systématiques comme à la DGFIP. Les plans de formation des informaticiens en fonctions incluent également cette dimension. Cela mérite d'être poursuivi.

Dans les grandes entreprises de service numérique en revanche, la difficulté est importante car les développements informatiques, en particulier, sont aussi confiés à des développeurs travaillant à l'étranger (l'Inde par exemple), qui n'ont pas nécessairement cette sensibilisation dans leur formation et leur pratique.

Il est donc important qu'au sein de ces grands groupes, la culture d'entreprise mette l'accent sur cette dimension, avec des formations internes qui incluent cette exigence. Cela passera par de développement d'une logique à la fois normative et économique, pour que l'accessibilité numérique devienne une véritable norme professionnelle.

3.2.2.2. Faire de l'accessibilité numérique une norme professionnelle

Depuis le 28 juin 2025, l'acte européen d'accessibilité (directive de 2019) s'applique aux entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse 250 M€ en moyenne au cours des trois derniers exercices comptables¹⁴⁴. Depuis la même date, ce texte prévoit que les nouveaux produits et services numériques des entreprises (sauf les plus petites) devront respecter des normes d'accessibilité numérique, à peine d'amende. La mise en conformité du stock de produits et services numériques doit être effectuée avant le 28 juin 2030.

Le Cigref compare les implications de cette réglementation à celles de la mise en place du RGPD ces dernières années, devenue depuis lors une norme connue et intégrée dans le fonctionnement des entreprises.

Cette dimension normative conduira les entreprises clientes à peser fortement sur leurs fournisseurs de services numériques pour qu'ils proposent des prestations conformes en termes d'accessibilité, au même titre qu'elles doivent aujourd'hui respecter le RGPD et présenter un certain niveau de sécurité. Le prononcé de sanctions sera déterminant pour crédibiliser cette dimension normative.

En parallèle devrait se développer la prise de conscience des gains économiques de l'accessibilité numérique.

D'une part, outre la population des personnes handicapées, la qualité des sites internet et des services en ligne des entreprises ne peut que leur gagner des clients aujourd'hui en difficulté avec le numérique, même sans être en situation de handicap.

D'autre part, les entreprises ont d'ores et déjà des attentes croissantes en termes de responsabilité sociétale et environnementale, de sobriété, de « design » et de qualité de l'expérience utilisateur. L'offre des entreprises de services numériques s'enrichit dans cette direction car leurs clients y voient des éléments d'amélioration de leur image, dans le sens d'une élévation des standards. Une entreprise dont le site internet ne répond pas à ces critères peut être aujourd'hui pénalisée dans la concurrence et dans les choix d'investissement de ses actionnaires.

Dans la période 2026-2030, la pression du marché devrait ainsi inciter les entreprises de service numérique à s'organiser davantage pour mieux répondre aux exigences d'accessibilité numérique, tant dans leur organisation interne que dans la formation des développeurs. C'est la condition pour que l'accessibilité numérique devienne une véritable norme professionnelle, un standard de qualité.

Pour les développeurs eux-mêmes, cela présente un intérêt professionnel. Dans un projet informatique, intégrer l'accessibilité numérique dans les besoins des utilisateurs apparaît plus mobilisateur que le respect d'une obligation technique formelle. Ce n'est pas la même chose, en perception, de respecter une contrainte technique et de garantir un niveau universel de

¹⁴⁴ Article 2 du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

qualité. Le sens en ressort plus fortement. C'est cette approche positive qui est également promue par le Cigref.

Pour les administrations, un levier puissant consisterait dans l'intégration de l'accessibilité numérique dans l'offre standard des éditeurs privés de solutions informatiques et de sites internet. Cela représenterait, par mutualisation, une source d'économies importantes pour leurs clients publics, au-delà de la sphère de l'État au sens strict, et permettrait à ceux-ci de bénéficier de produits accessibles dès l'origine. L'ARCOM indique ne pas être juridiquement compétente pour intervenir directement auprès de ces entreprises. En revanche, la DGCCRF l'est depuis juillet 2025 pour contrôler la loyauté des pratiques commerciales des éditeurs privés de solutions informatiques, lorsque ces derniers s'adressent également à une clientèle privée. La DGCCRF, qui s'outille en lien avec la DINUM et travaille avec des associations de personnes handicapées, a inclus cet axe de contrôle dans sa programmation, pour couvrir les éditeurs privés de solutions informatiques, champ qui inclut les entreprises proposant de l'audit et des solutions de mise en accessibilité.

Ainsi, l'exigence répétée des clients, publics et privés, confortée par les contrôles de la DGCCRF, devrait conduire à des progrès importants en termes d'accessibilité.

Recommandation n° 5. (ARCOM, DGCCRF) : Cibler les politiques de contrôle et de sanction sur les dossiers à fort effet de levier, incluant les priorités interministérielles et, pour la DGCCRF, les éditeurs privés de solutions informatiques (2026).

Un exemple d'évolution au niveau d'un éditeur de produits informatiques avant 2025

En décembre 2021, l'association Accompagner, promouvoir, intégrer les déficients visuels (apiDV) a demandé à la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées de sanctionner le défaut d'accessibilité numérique du logiciel Pronote et de ses applications internet et mobile, commercialisées par la société Index Education.

Le tribunal administratif de Paris, dans une décision du 21 mai 2024¹⁴⁵, a constaté l'absence de conformité au RGAA, annulé le refus implicite de sanction de la secrétaire d'État, et enjoint à l'ARCOM d'intervenir sur ce dossier.

Cette décision est remarquable à plusieurs titres :

- la décision précise que l'éditeur ne relève pas en soi de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 mais que son produit Pronote est « un service de communication au public en ligne » des établissements scolaires, devant respecter le RGAA ;

¹⁴⁵ Tribunal administratif de Paris, décision n°2209142/1-3 du 21 mai 2024, Association Accompagner, promouvoir, intégrer les déficients visuels.

- depuis la saisine du tribunal, et sans attendre le jugement, l'éditeur a procédé à un audit RGAA et fait évoluer son produit pour en améliorer l'accessibilité (sans toutefois atteindre le taux de 100 %).

Cette affaire souligne le fort effet de levier d'une action des éditeurs sur l'accessibilité de leurs produits : au cas d'espèce, l'association dénombrait environ 10 000 établissements clients. Elle montre aussi, la difficulté à les sanctionner avant l'été 2025, l'obligation de respecter le RGAA pesant sur leurs clients et non sur eux-mêmes directement. L'entrée en vigueur de l'acte européen d'accessibilité le 28 juin 2025, avec le contrôle associé de la DGCCRF, répond largement à cette difficulté. Enfin, ce dossier montre la sensibilité qu'une société privée peut avoir au sujet de l'accessibilité numérique de ses produits, dès qu'une procédure est engagée en vue d'une sanction.

3.2.2.3. Progresser dans le recours à l'intelligence artificielle

Comme dans d'autres domaines, l'intelligence artificielle (IA) peut apporter une aide aux développeurs dans la mise en conformité d'un site et dans l'intégration des exigences d'accessibilité dans les développements informatiques.

Parmi les cas d'usage identifiés, plusieurs présentent un potentiel intéressant. On peut citer la production de textes alternatifs pour les images, la transcription écrite ou en langue des signes de séquences audio, la correction de défauts de balisage (pour identifier les titres par exemple), de contrastes insuffisants, de liens hypertextes défailants. Les « voicebots », robots capables de dialoguer avec un interlocuteur par la voix, semblent également prometteurs. L'IA peut aussi aider à reformuler des textes en langage « facile à lire et à comprendre » (FALC).

L'IA est également mise en exergue parfois dans la génération de « surcouches d'accessibilité ». Il s'agit de modules, dans le site internet, permettant à l'utilisateur d'augmenter les contrastes, de grossir les textes, etc.

Si les perspectives semblent variées et prometteuses, la qualité des résultats obtenus aujourd'hui est cependant jugée insuffisante par les acteurs du monde du handicap.

S'agissant plus spécialement des « surcouches d'accessibilité », ces outils sont jugés redondants et inefficaces par certaines instances comme le Forum européen des personnes handicapées et certains professionnels¹⁴⁶, car ils ne peuvent détecter avec précision les problèmes d'accessibilité que dans une minorité de cas. De plus, ils sont souvent limités dans leur capacité à appliquer des corrections précises et adaptées, rendant leur utilisation peu fiable pour une solution à long terme. Les outils de surcouche sont également critiqués pour leur impact négatif sur l'expérience utilisateur. Par exemple, certains outils ajoutent des titres superflus aux pages internet, ce qui peut rendre la navigation plus difficile pour les utilisateurs, notamment ceux qui utilisent des lecteurs d'écran. Ces modifications automatisées peuvent créer des barrières supplémentaires plutôt que de les éliminer, rendant les sites moins accessibles qu'ils ne l'étaient initialement. La Commission européenne considère ainsi que : « *Les superpositions, ou tout autre outil qui ne garantit pas que le site Web lui-même répond*

¹⁴⁶ [Fiche d'information sur les superpositions](#) signée par près de 900 experts en accessibilité.

aux critères détaillés de la norme, ne sont pas une solution appropriée. Il est préférable de résoudre les problèmes d'accessibilité à leur source »¹⁴⁷.

S'agissant des « chatbots », ils peuvent représenter un outil intéressant s'ils sont accessibles. Ce n'est pas toujours le cas aujourd'hui et les associations en critiquent l'efficacité. La simplification des démarches en ligne et des procédures reste à privilégier, par rapport à l'ajout de « chatbots » aux capacités limitées.

Si l'IA peut aider les développeurs (ou les auditeurs dans leurs tests pour bâtir des scénarios de test plus pertinents), elle ne peut donc suppléer leur maîtrise des normes d'accessibilité.

Parallèlement, l'IA peut aider les personnes handicapées à répondre à des situations d'inaccessibilité mais avec, aujourd'hui, des difficultés importantes, dont celle de la confidentialité des données, surtout si elles sont personnelles ou sensibles. Pour les personnes handicapées, les outils d'assistance qu'elles utilisent au quotidien n'intègrent pas véritablement l'IA compte tenu de ces faiblesses : les marges de progression restent importantes.

En conséquence, l'IA ne doit pas être vue aujourd'hui comme une solution dispensant d'un effort d'appropriation des exigences de l'accessibilité numérique, mais plutôt comme un appui à affiner dans leur bonne mise en œuvre. L'IA offre cependant des perspectives intéressantes qui invitent à y rester attentif.

CONCLUSION INTERMÉDIAIRE

Face au décalage persistant entre la norme et les pratiques en matière d'accessibilité numérique des services publics de l'État, une démarche pragmatique et progressive, au plus près des besoins des acteurs appelés à mettre en œuvre cette politique, est à privilégier.

Il est proposé d'agir en priorité sur les « démarches essentielles » suivies par la DINUM chaque trimestre, en privilégiant l'accessibilité de bout en bout d'une même démarche et en veillant au parcours global des usagers en situation de handicap, à partir d'un plan d'action interministériel piloté par la DINUM.

Deux recommandations sont ainsi formulées. D'une part, s'agissant des démarches en ligne existantes, la DINUM pourrait sélectionner, au sein des « 250 démarches essentielles », un certain nombre de démarches pour lesquelles, avec les administrations concernées, elle piloterait de manière active (au-delà de l'accompagnement habituel) un plan de mise en accessibilité de bout en bout, selon un calendrier accéléré mais réaliste, avec des tests associant des personnes handicapées. D'autre part, pour les nouvelles démarches en ligne ou les nouveaux sites internet publics en « .gouv.fr », leur validation pourrait être subordonnée, non seulement à leur conformité complète au RGAA (taux de 100 %), mais aussi à des tests associant des usagers en situation de handicap.

Au-delà, il convient de faciliter davantage l'appropriation de l'accessibilité numérique par les prescripteurs opérationnels et les informaticiens. Elle doit devenir concrètement une norme professionnelle. Cela passe par la systématisation de clauses types dans les marchés

¹⁴⁷ [Accessibilité du Web | Bâtir l'avenir numérique de l'Europe.](#)

publics, avec un contrôle plus strict de leur application, par une intégration de cette exigence dans la conduite des projets informatiques, à toutes les étapes, et par une politique active de sensibilisation, tant au sein des administrations que des prestataires informatiques.

L'entrée en vigueur de l'acte européen d'accessibilité, le 28 juin 2025, qui concerne les services et produits numériques du secteur privé, devrait donner une impulsion dans ce sens, sous le contrôle de la DGCCRF. Un levier puissant consiste dans l'accessibilité « native » des solutions informatiques livrées par les éditeurs privés aux administrations pour construire leurs sites internet. Le niveau actuel de développement de l'intelligence artificielle n'offre pas aujourd'hui d'alternative efficace même si certaines pistes sont prometteuses : il faut privilégier la conception « universelle » des services publics numériques, en cohérence avec le principe d'égalité d'accès au service public.

ANNEXES

Annexe n°1.	Sigles	73
Annexe n°2.	Quatre évolutions de l'article 47 de la loi de 2005 entre 2005 et 2025.....	74

Annexe n°1. Sigles

- ARCOM : autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique
- CIH : Comité interministériel au handicap
- CNCPH : conseil national consultatif des personnes handicapées
- CNSA : caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
- DAE : direction des achats de l'État
- Démarche FALC : rédaction en français facile à lire et à comprendre. Proposée par l'association UNAPEI, elle consiste à simplifier au maximum les phrases lors de la rédaction de documents et à proposer des pictogrammes pour en faciliter la lecture par des personnes rencontrant des difficultés de compréhension.
- DGCCRF : direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
- DGCS : direction générale de la cohésion sociale
- DGFIP : direction générale des finances publiques
- DIA : délégation interministérielle à l'accessibilité
- DILA : direction de l'information légale et administrative
- DINUM : direction interministérielle du numérique
- DITP : délégation interministérielle de la transformation publique
- FIPHFP : fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique
- SIG : service d'information du gouvernement
- UGAP : union des groupements d'achats publics

Annexe n°2. Quatre évolutions de l'article 47 de la loi de 2005 entre 2005 et 2025

Les modifications sont présentées en gras.

Pour mémoire : Article 47

(Version en vigueur du 12 février 2005 au 9 octobre 2016)

Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique 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. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

Un décret en Conseil d'État fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'Agence pour le développement de l'administration électronique, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne.

Article 47

Version en vigueur du 09 octobre 2016 au 07 septembre 2018

Modifié par LOI n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 106

I.-Les services de communication au public en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

Doivent également être accessibles aux personnes handicapées les services de communication au public en ligne des organismes délégataires d'une mission de service public et des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'État mentionné au IV.

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 **et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication au public en ligne.**

Les personnes mentionnées aux premier et deuxième alinéas du présent I élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

II.-La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité ainsi qu'un lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours mentionnés au I et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

III.-Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au II fait l'objet d'une sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 5 000 €, est fixé par le décret en Conseil d'État mentionné au IV. Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.

IV.-Un décret en Conseil d'État fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'autorité administrative compétente, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les conditions dans lesquelles des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au II. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne.

Article 47

Version en vigueur du 7 septembre 2018 au 11 mars 2023

Modifié par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 80

I.-Sont accessibles aux personnes handicapées dans les conditions définies au présent article les services de communication au public en ligne des organismes suivants:

1° Les personnes morales de droit public ;

2° Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, ainsi que celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et dont :

a) Soit l'activité est financée majoritairement par une ou plusieurs personnes mentionnées aux 1° et 3° du présent I et au présent 2° ;

b) Soit la gestion est soumise à leur contrôle ;

c) Soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par elles ;

3° Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées aux 1° et 2° pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;

4° Les entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'État mentionné au V.

Par exception au premier alinéa du présent I, l'accès aux services de communication au public en ligne des fournisseurs de services de médias audiovisuels est régi par la législation qui leur est applicable. Le présent article ne s'applique pas non plus aux services de communication au public en ligne des organismes de droit privé à but non lucratif qui ne fournissent ni des services essentiels pour le public, ni des services répondant spécifiquement aux besoins des personnes handicapées ou destinés à celles-ci.

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 familles.

III.-Les organismes mentionnés aux 1° à 4° du I publient une déclaration d'accessibilité et élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels, et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

IV.-La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité. Tous ces services de communication au public en ligne donnent aisément et directement accès à la déclaration d'accessibilité, au schéma pluriannuel de mise en accessibilité et au plan d'actions de l'année en cours et permettent facilement aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au premier alinéa du présent IV fait l'objet d'une sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 25 000 €, est fixé par le décret en Conseil d'État mentionné au V. Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.

V.-Un décret en Conseil d'État, pris après avis du conseil mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles, fixe les règles relatives à l'accessibilité, y compris celles portant sur la déclaration d'accessibilité, les contenus exemptés parmi ceux mentionnés au 4 de l'article 1er de 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, les modalités de mise en œuvre, qui peuvent différer selon le type de service de communication au public en ligne, les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne, qui ne peuvent excéder trois ans, ainsi que les conditions dans lesquelles des contrôles sont effectués et des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au premier alinéa du IV du présent article. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne.

Article 47 -

Version en vigueur du 11 mars 2023 au 08 septembre 2023

Modifié par LOI n° 2023-171 du 9 mars 2023 - art. 16 (V)

I.-Sont accessibles aux personnes handicapées dans les conditions définies au présent article les services de communication au public en ligne des organismes suivants :

1° Les personnes morales de droit public ;

2° Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, ainsi que celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et dont :

a) Soit l'activité est financée majoritairement par une ou plusieurs personnes mentionnées aux 1° et 3° du présent I et au présent 2° ;

b) Soit la gestion est soumise à leur contrôle ;

c) Soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par elles ;

3° Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées aux 1° et 2° pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;

4° Les entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'État mentionné au V.

Le présent article ne s'applique pas aux services de communication au public en ligne des organismes de droit privé à but non lucratif qui ne fournissent ni des services essentiels pour le public, ni des services répondant spécifiquement aux besoins des personnes handicapées ou destinés à celles-ci.

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 pour sa partie applicative et interactive. 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 familles.

III.-Les personnes mentionnées au I publient une déclaration d'accessibilité et élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels, et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

IV.-La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité. Tous ces services de communication au public en ligne donnent aisément et directement accès à la déclaration d'accessibilité, au schéma pluriannuel de

mise en accessibilité et au plan d'actions de l'année en cours et permettent facilement aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au premier alinéa du présent IV fait l'objet d'une sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 25 000 €, est fixé par le décret en Conseil d'État mentionné au V. Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.

V.-Un décret en Conseil d'État, pris après avis du conseil mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles, fixe les règles relatives à l'accessibilité, y compris celles portant sur la déclaration d'accessibilité, les contenus exemptés parmi ceux mentionnés au 4 de l'article 1er de 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 et au 4 de l'article 2 de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, les modalités de mise en œuvre, qui peuvent différer selon le type de service de communication au public en ligne, les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne, qui ne peuvent excéder trois ans, à l'exception des mesures transitoires pour le mobilier urbain numérique, ainsi que les conditions dans lesquelles des contrôles sont effectués et des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au premier alinéa du IV du présent article. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne.

Article 47

Version en vigueur depuis le 08 septembre 2023

Modifié par Ordonnance n° 2023-859 du 6 septembre 2023 - art. 1

I.-Sont accessibles aux personnes handicapées dans les conditions définies au présent article, et conformément aux exigences d'accessibilité fixées par le décret en Conseil d'État mentionné au V, les services de communication au public en ligne des organismes suivants :

1° Les personnes morales de droit public ;

2° Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public, ainsi que celles créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial et dont :

a) Soit l'activité est financée majoritairement par une ou plusieurs personnes mentionnées aux 1° et 3° du présent I et au présent 2° ;

b) Soit la gestion est soumise à leur contrôle ;

c) Soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par elles ;

3° Les personnes morales de droit privé constituées par une ou plusieurs des personnes mentionnées aux 1° et 2° pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial ;

4° Les entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'État mentionné au V.

Le présent article ne s'applique pas aux services de communication au public en ligne des organismes de droit privé à but non lucratif qui ne fournissent ni des services essentiels pour le public, ni des services répondant spécifiquement aux besoins des personnes handicapées ou destinés à celles-ci.

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 pour sa partie applicative et interactive. 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 familles.

III.-Les personnes mentionnées au I publient une déclaration d'accessibilité et élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels, et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

IV.-La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité. Tous ces services de communication au public en ligne donnent aisément et directement accès à la déclaration d'accessibilité, au schéma pluriannuel de mise en accessibilité et au plan d'actions de l'année en cours et permettent facilement aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

V.-Un décret en Conseil d'État, pris après avis du conseil mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles, fixe les règles relatives à l'accessibilité, y compris celles portant sur la déclaration d'accessibilité, les contenus exemptés parmi ceux mentionnés au 4 de l'article 1er de 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 et au 4 de l'article 2 de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, les modalités de mise en œuvre, qui peuvent différer selon le type de service de communication au public en ligne, ainsi que les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne, qui ne peuvent excéder trois ans, à l'exception des mesures transitoires pour le mobilier urbain numérique. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne.