

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 1/12/2008  
COM(2008) [804] final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU  
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ  
DES RÉGIONS**

**«Vers une société de l'information accessible»**

[SEC(2008) xxx]

[SEC(2008) xxx]

## 1. RESUME

La société actuelle étant en train de devenir une «société de l'information», les produits et services informatiques conditionnent de plus en plus directement notre vie quotidienne. Toutefois, à cause d'une faible e-accessibilité, nombre d'Européens souffrant d'un handicap sont toujours dans l'impossibilité de tirer profit de la société de l'information.

Récemment, il a été accordé une grande attention au problème de l'e-accessibilité qui y a gagné une forte visibilité politique. Dans leur «déclaration de Riga» de 2006, les ministres européens ont fixé des objectifs pour que des progrès significatifs soient accomplis d'ici à 2010. En 2007, l'analyse comparative des performances a montré que les progrès étaient encore trop lents et qu'il fallait faire plus d'efforts pour atteindre les objectifs de Riga. Vu l'importance croissante d'internet dans la vie de tous les jours, l'accessibilité du web, notamment des sites web de l'administration publique, s'est imposée comme une priorité absolue.

La Commission estime qu'il est maintenant urgent d'adopter une **approche commune plus cohérente et efficace de l'e-accessibilité, en particulier de l'accessibilité du web**, pour accélérer l'avènement d'une société de l'information accessible comme annoncé dans l'agenda social renouvelé<sup>1</sup>. Dans la présente communication, la Commission décrit la situation actuelle, expose les motifs d'une action au niveau européen et les principales mesures à prendre.

Pour parvenir à une **approche de l'e-accessibilité** commune et cohérente:

- les organismes européens de normalisation (OEN) doivent **entreprendre de plus larges activités de normalisation de l'e-accessibilité** pour limiter le morcellement du marché et faciliter l'adoption des biens et services liés aux TIC;
- les États membres, les acteurs concernés et la Commission doivent **œuvrer en faveur d'un niveau accru d'innovation et de déploiement** en matière d'e-accessibilité, notamment par le recours aux programmes de recherche et d'innovation de l'UE et aux Fonds structurels;
- tous les acteurs concernés doivent **exploiter pleinement** les possibilités de traiter la question de l'e-accessibilité offertes par **la législation européenne existante**. La Commission veillera à inclure des exigences appropriées en matière d'e-accessibilité dans les révisions ou les nouvelles propositions législatives;
- la Commission **encouragera les activités de coopération des acteurs concernés** pour renforcer la cohérence, la coordination et l'impact des actions. En particulier, un nouveau groupe ad hoc à haut niveau sera mandaté pour donner des orientations sur une approche globale cohérente de l'e-accessibilité (et de l'accessibilité du web) et proposer des actions prioritaires afin de lever les obstacles à l'e-accessibilité.

---

<sup>1</sup> COM(2008) 412.

Pour permettre des progrès plus rapides dans le cas particulier de l'**accessibilité du web**:

- les OEN doivent **rapidement adopter des normes européennes** concernant l'accessibilité du web, dans le prolongement des orientations actualisées du consortium World Wide Web en la matière (WCAG 2.0);
- les États membres **doivent intensifier les travaux** consistant à rendre **accessibles** les sites web publics et **préparer ensemble l'adoption rapide** de normes européennes sur l'accessibilité du web;
- la Commission **suivra les progrès, en rendra compte dans une publication** et, ultérieurement, pourra y donner suite par des mesures législatives.

## 2. E-ACCESSIBILITE

Par **e-accessibilité**, on entend la possibilité de surmonter les obstacles et difficultés techniques auxquels se heurtent les personnes handicapées, dont nombre de personnes âgées, lorsqu'elles essaient de s'intégrer, sur un pied d'égalité, dans la société de l'information.

Dès lors qu'il faut donner à tous les mêmes chances de jouer un rôle dans la société actuelle, la gamme complète de biens, produits et services TIC doit être accessible. Cela comprend les ordinateurs, les téléphones, les téléviseurs, l'administration en ligne, les achats en ligne, les centres d'appel, les terminaux en libre-service comme les guichets automatiques de banque (GAB) et les distributeurs de billets.

### 2.1. Situation actuelle

Le défi que constitue l'accessibilité est d'une ampleur considérable et sans cesse croissante: environ 15 % de la population européenne souffre d'un handicap et jusqu'à un Européen sur cinq en âge de travailler est atteint d'une incapacité exigeant une solution en termes d'accès. En tout, l'e-accessibilité devrait être bénéfique à trois personnes sur cinq dans la mesure où elle accroît la facilité d'utilisation globale<sup>2</sup>.

L'e-accessibilité a des conséquences socio-économiques tant pour les individus que pour l'Europe dans son ensemble. Par exemple, les solutions d'accessibilité offertes par les TIC peuvent aider les travailleurs âgés à rester en activité et faciliter l'adoption de services publics en ligne, comme l'administration et la santé. L'insuffisance d'e-accessibilité a pour effet d'exclure des catégories entières de la population et les empêche d'exercer pleinement leurs activités professionnelles, éducatives, récréatives, civiques et sociales. Développer l'e-accessibilité contribuera donc à la réalisation des objectifs d'insertion économique et sociale.

De nombreux pays ont au moins pris des mesures législatives ou d'aide pour promouvoir l'e-accessibilité et certaines entreprises du secteur des TIC déploient des efforts notables pour améliorer l'accessibilité de leurs produits et services<sup>3</sup>.

L'e-accessibilité est aussi un volet essentiel de la politique européenne en faveur de la participation de tous à la société de l'information<sup>4</sup>. Dans un contexte plus général, les TIC

---

<sup>2</sup> The Demographic Change – Impacts of New Technologies and Information Society.

<sup>3</sup> Voir les détails dans le document de travail des services de la Commission accompagnant la présente communication.

entrent dans le champ d'application de la proposition de directive sur l'égalité de traitement qui fait référence à l'accès aux biens et services à la disposition du public et à leur fourniture<sup>5</sup>. La Communauté européenne et les États membres doivent aussi remplir leurs obligations, au titre de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, en ce qui concerne l'accessibilité des biens et services TIC. Enfin, certaines parties de la législation de l'UE abordent déjà, directement ou indirectement, les problèmes d'e-accessibilité.

## **2.2. Nouvelles raisons d'agir**

En dépit des avantages que l'e-accessibilité est censée procurer et de l'intérêt politique qui lui est porté, les progrès enregistrés en la matière sont encore insuffisants. Le manque d'accessibilité peut être illustré par plusieurs exemples frappants. Ainsi, les services de relais textuels, indispensables aux sourds et malentendants, ne sont disponibles que dans la moitié des États membres; les services d'urgence directement accessibles par textophone n'existent que dans sept États membres; les émissions télévisées avec audiodescription, sous-titrées et en langage des signes restent marginales; seuls 8 % des GAB installés par les deux principales banques de dépôt européennes offrent une assistance vocale<sup>6</sup>.

L'acquis communautaire concernant l'e-accessibilité est limité. Au niveau des États membres, l'e-accessibilité est traitée de façon extrêmement diverse, qu'il s'agisse des problèmes abordés (services de téléphonie fixe, programmes de télévision et accessibilité des sites web publics le plus souvent) ou du degré d'achèvement des instruments politiques employés. Le secteur des TIC, confronté à des exigences contradictoires et des incertitudes, pâtit de ce morcellement du marché et il lui est difficile de réaliser les économies d'échelle nécessaires à l'innovation et à la croissance économique. Certaines entreprises du secteur se sont résolument engagées et coopèrent avec les utilisateurs (par exemple sur l'accessibilité de la télévision numérique), mais un trop grand nombre d'entre elles restent spectatrices.

Ce qui pose surtout problème dans l'e-accessibilité, c'est que les efforts actuellement déployés donnent trop peu de résultats, en raison d'un manque de cohérence et de clarté dans l'établissement des priorités et d'un soutien législatif et financier insuffisant.

**Une approche européenne commune et cohérente** de l'e-accessibilité est donc essentielle pour obtenir des progrès significatifs.

## **2.3. Actions proposées**

### **(1) Provoquer le changement – renforcer les priorités politiques, la coordination et la coopération des acteurs concernés**

Au niveau européen, plusieurs activités ont été entreprises ces dernières années. Il est maintenant temps de développer les synergies entre ces activités et de renforcer certains domaines d'action particuliers pour produire un impact plus marqué et plus cohérent.

Les États membres, les utilisateurs et les entreprises doivent redoubler d'efforts et tenter, par une coopération accrue au niveau européen et un meilleur usage des instruments politiques

---

<sup>4</sup> Communication sur l'initiative i2010 COM(2005) 229, communication sur l'e-accessibilité COM(2005) 425, et communication sur la participation de tous à la société de l'information COM(2007) 694.

<sup>5</sup> COM(2008) 426.

<sup>6</sup> Pour plus de détails, voir l'étude MeAC «Mesurer les progrès de l'e-accessibilité en Europe».

européens existants, d'avoir plus d'impact. Afin d'accroître la cohérence et l'efficacité d'une approche commune et de contribuer à l'établissement des priorités, la Commission instituera un **groupe ad hoc à haut niveau sur l'e-accessibilité** qui rendra compte au groupe à haut niveau sur l'initiative i2010 et réunira des associations de consommateurs, des représentants des utilisateurs handicapés et âgés, des entreprises du secteur des TIC, des technologies d'assistance et des services, des représentants du monde universitaire et des autorités compétentes.

Au début de 2009, la Commission instituera un **groupe ad hoc à haut niveau** chargé de donner des orientations sur les priorités et une approche plus cohérente en matière d'e-accessibilité. Les acteurs concernés sont invités à s'investir dans cette coopération.

La Commission **renforcera son soutien en faveur de la coopération** avec et entre les acteurs concernés. En particulier, les groupes chargés de superviser la mise en œuvre de l'initiative i2010, les questions de normalisation, les problèmes de télécommunications et le plan d'action en faveur des personnes handicapées doivent utiliser les orientations du groupe à haut niveau pour étayer leurs priorités. Il est également important que les utilisateurs, les autorités compétentes et les entreprises s'engagent et coopèrent davantage sur les questions d'e-accessibilité.

Il faut établir des priorités en matière d'e-accessibilité. La première est l'accessibilité du web à laquelle l'approche commune et cohérente proposée peut s'appliquer. Viennent ensuite l'accessibilité de la télévision numérique et des communications électroniques, y compris l'accessibilité du numéro d'urgence européen unique. À cet égard, la coopération des utilisateurs et des entreprises doit être renforcée et, avec l'aide du groupe à haut niveau, mieux associée aux mesures de soutien prises au niveau de l'UE dans le domaine législatif et de l'innovation.

Les terminaux en libre-service et les services bancaires électroniques constituent une autre priorité<sup>7</sup>. La coopération plus étroite des acteurs concernés permettra d'avoir des orientations sur les priorités futures et de définir un programme commun des travaux à mener.

La Commission a déjà abordé la question de l'e-accessibilité dans sa proposition de nouvelle version du cadre d'interopérabilité européen pour l'administration en ligne<sup>8</sup>, et le fera aussi à l'occasion du suivi de l'initiative i2010 et du plan d'action en faveur des personnes handicapées.

La Commission veillera à ce que l'e-accessibilité reste une **priorité politique** dans le cadre du suivi de l'initiative i2010 et du plan d'action en faveur des personnes handicapées.

Ces coordination et coopération plus étroites seront encore renforcées par l'intensification des activités ci-après.

## (2) Suivre les progrès et renforcer les bonnes pratiques

<sup>7</sup> Voir le rapport sur la consultation publique.

<sup>8</sup> <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>

Dans le prolongement des études réalisées en 2006-2008<sup>9</sup>, la Commission lancera, en 2009, une étude pour continuer à suivre les progrès et la mise en œuvre de l'e-accessibilité générale et de l'accessibilité du web.

Au titre du programme pour la compétitivité et l'innovation (PCI) de 2009, la Commission proposera un nouveau réseau thématique sur l'e-accessibilité et l'accessibilité du web afin de développer encore la coopération des acteurs concernés, l'acquisition d'expérience et la collecte de bonnes pratiques. Elle visera aussi à développer le réseau *ePractice* d'échange de bonnes pratiques en matière d'administration en ligne, de santé en ligne et de participation à la société de l'information, qui a déjà de grandes compétences concernant l'e-accessibilité.

La Commission suivra les progrès et la mise en œuvre de l'accessibilité du web et de l'e-accessibilité et soutiendra la coopération et l'échange de bonnes pratiques par des **études** et un **réseau thématique PCI** qui seront lancés en 2009.

### (3) Soutenir l'innovation et le déploiement

La recherche et l'innovation en matière d'e-accessibilité bénéficient déjà d'un large soutien. En 2008, 13 nouveaux projets ont été financés à hauteur de 43 millions d'euros sur le budget du programme de recherche de l'UE. Dans le cadre de ces programmes de recherche, la Commission continuera, par un nouvel appel de propositions en 2009, à soutenir activement l'e-accessibilité et les TIC pour l'autonomie des personnes âgées.

La Commission veillera à ce que **l'e-accessibilité soit une priorité absolue de la recherche et de l'innovation** en 2009 et au-delà.

Les États membres et la Commission auront recours au programme commun de recherche «Assistance à l'autonomie à domicile» (AAD), lancé en 2008, pour promouvoir des solutions innovantes, fondées sur les TIC, concernant l'autonomie ainsi que la prévention et la gestion des affections chroniques des personnes âgées.

Pour accélérer le déploiement technologique, la Commission a financé, au titre du PCI 2008, un projet pilote sur l'accessibilité de la télévision et des pilotes sur les TIC en faveur des personnes âgées. En 2009, la Commission financera un projet pilote sur la «conversation totale» (combinaison de communications sonore, textuelle et visuelle pour aider les personnes handicapées) qui permettra aux personnes ayant des difficultés d'audition et d'élocution d'utiliser le «112», numéro d'urgence européen.

Les États membres et les acteurs concernés sont vivement encouragés à **favoriser l'innovation et le déploiement en matière d'e-accessibilité** par l'intermédiaire des Fonds structurels, du 7<sup>e</sup> PC, du programme AAD et des programmes nationaux.

Le règlement sur les Fonds structurels<sup>10</sup> exige des États membres qu'ils considèrent l'accessibilité pour les personnes handicapées comme l'un des critères pour bénéficier d'un cofinancement. Dans ce contexte, la Commission fournira, en 2009, une boîte à outils «handicap» applicable aux TIC, et incitera les États membres et les régions à faire en sorte que l'accessibilité des TIC soit l'un des critères d'octroi des marchés publics et des financements.

<sup>9</sup> Étude MeAC et étude sur l'accessibilité des produits et services TIC pour les personnes handicapées et âgées.

<sup>10</sup> Règlement (CE) n° 1083/2006 du Conseil.

En 2009, la Commission fournira une **boîte à outils «handicap»** applicable aux TIC et destinée à être utilisée dans les Fonds structurels et d'autres programmes.

#### (4) Faciliter les activités de normalisation

La Commission continue à soutenir résolument l'e-accessibilité dans son programme de travail de normalisation. En particulier, le mandat 376 confié aux organismes européens de normalisation constitue une importante activité de normalisation pour promouvoir l'e-accessibilité<sup>11</sup>. La Commission œuvrera à promouvoir l'exploitation des résultats de ce travail de normalisation et tentera de donner rapidement suite au mandat 376 pour disposer des normes effectives et des systèmes correspondants d'évaluation de la conformité. Ce processus sera complété et étayé par le dialogue entre acteurs concernés, l'échange de bonnes pratiques et des projets pilotes de déploiement, comme indiqué dans les propositions d'action de la présente communication.

Au titre du mandat 376, les OEN doivent **rapidement élaborer des normes européennes** concernant l'e-accessibilité, en coopération avec les acteurs concernés, au cours de l'année 2009 et au-delà.

#### (5) Tirer parti de la législation actuelle et en envisager une nouvelle

Au niveau national, il y a une corrélation évidente entre l'existence d'une législation et les progrès effectifs en matière d'e-accessibilité<sup>12</sup>. Les études soulignent les risques de morcellement juridique dans l'UE en raison de dispositions législatives divergentes. À partir de ce constat, et sur la base des communications de 2005 et 2007, la Commission a commencé à rechercher une approche législative plus générale de l'e-accessibilité.

Toutefois, étant donné l'ampleur, la complexité et le caractère évolutif de la question, aucun consensus ne s'est encore nettement dégagé sur une éventuelle législation européenne spécifique à l'e-accessibilité<sup>13</sup>, par exemple sur des aspects comme le champ d'application, les normes, les mécanismes de mise en conformité et les rapports avec la législation actuelle. En outre, même s'il y a un consensus clair quant à la nécessité d'agir conjointement pour améliorer l'e-accessibilité, les opinions divergent en ce qui concerne les questions à aborder en priorité. La Commission en a donc conclu que le moment n'était pas opportun pour faire une proposition législative spécifique à l'e-accessibilité mais, à la lumière des progrès accomplis dans ce domaine, elle continuera à évaluer la faisabilité et la pertinence d'une telle proposition.

Néanmoins, la législation européenne actuelle contient des dispositions qui restent sous-exploitées, notamment en ce qui concerne les équipements de radiotélécommunications, les communications électroniques, les marchés publics, le droit d'auteur dans la société de l'information, l'égalité de traitement en matière d'emploi, la taxe sur la valeur ajoutée et les

<sup>11</sup> Le but du mandat 376 est de permettre le recours aux marchés publics et aux bonnes pratiques en matière de TIC de façon à lever les obstacles à la participation des personnes handicapées et âgées à la société de l'information. Le mandat 376 a été confié par la Commission européenne aux OEN qui doivent proposer une solution concernant des exigences communes (par exemple relativement à la taille des textes, au contraste d'écran, à la taille des claviers, etc.) et l'évaluation de la conformité.

<sup>12</sup> Voir l'étude MeAC et l'étude sur l'accessibilité des produits et services TIC pour les personnes handicapées et âgées.

<sup>13</sup> Lors de la consultation publique, 90 % des associations d'utilisateurs, contre 33 % des entreprises et des pouvoirs publics, ont considéré l'instauration d'une législation contraignante comme une priorité élevée.

exemptions dans le domaine des aides d'État<sup>14</sup>. Tirer pleinement parti de ces dispositions contribuerait déjà à améliorer considérablement l'e-accessibilité dans les États membres. La Commission encourage donc les États membres à les exploiter autant que possible avant qu'une nouvelle législation ne soit envisagée.

Plusieurs des textes législatifs européens ci-dessus font, ou feront bientôt, l'objet d'un réexamen<sup>15</sup>. La Commission œuvrera à faire en sorte que les exigences d'e-accessibilité soient, le cas échéant, prises en compte et renforcées à l'occasion de ces révisions. En outre, les propositions législatives en matière de communications électroniques renforcent considérablement les dispositions qui, dans le cadre actuel, concernent les utilisateurs handicapés. La Commission suivra également de près la transposition et l'application de la directive sur les médias audiovisuels<sup>16</sup>, en particulier de son article 3 quater qui prévoit que les États membres encouragent les fournisseurs de services de médias qui relèvent de leur compétence à veiller à ce que les services qu'ils offrent deviennent progressivement accessibles aux personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives.

La Commission **veillera à ce que les révisions** de la législation européenne **comportent des dispositions appropriées en matière d'e-accessibilité**. Les États membres, les acteurs concernés et la Commission doivent **exploiter pleinement les possibilités** de renforcer l'e-accessibilité **offertes par la législation actuelle**.

### 3. ACCESSIBILITE DU WEB

Aspect important de l'e-accessibilité, l'**accessibilité du web** est la possibilité offerte aux personnes handicapées de connaître et de comprendre le web, d'y naviguer, d'interagir avec et d'y contribuer. Elle profite également aux personnes ayant des déficiences visuelles, de dextérité ou cognitives, comme les personnes âgées. L'accessibilité du web est devenue particulièrement importante en raison de l'essor des services d'information en ligne et interactifs: banque, achats, administration, services publics, communication à distance avec les parents ou amis.

#### 3.1. Situation actuelle

Malgré son importance, l'accessibilité du web reste globalement à un faible niveau dans l'UE. Plusieurs études nationales et européennes, réalisées au cours des dernières années, ont montré que la majorité des sites web, publics et privés, ne respectent même pas les orientations de base internationalement reconnues en matière d'accessibilité. Une étude récente a montré que seulement 5,3 % des sites web de l'administration publique étaient conformes aux orientations de base en matière d'accessibilité<sup>17</sup> et que pratiquement aucun des sites commerciaux étudiés ne l'était. Cela explique pourquoi tant de gens jugent d'importants sites web difficiles à utiliser, ce qui a pour effet de les exclure partiellement ou totalement de la société de l'information.

---

<sup>14</sup> Directives 2000/78/CE, 2002/21/CE, 1999/5/CE, 2004/18/CE, 2001/29/CE, 2007/65/CE.

<sup>15</sup> Par exemple, la directive 1999/5/CE concernant les équipements terminaux de télécommunications fait l'objet d'un réexamen: dans ce contexte, la Commission veillera à conserver la possibilité de faire appliquer l'article 3, paragraphe 3, point f), de la directive.

<sup>16</sup> Directive 2007/65/CE.

<sup>17</sup> Étude MeAC.

Récemment, l'accessibilité des sites web publics a suscité un intérêt politique accru dans les États membres<sup>18</sup>. Au niveau européen, une communication de 2001 sur l'accessibilité du web encourageait les États membres à approuver les orientations pour l'accessibilité du contenu du web WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)<sup>19</sup>. Dans deux résolutions<sup>20</sup>, le Conseil a souligné la nécessité d'accélérer l'accessibilité du web et de son contenu. En 2002, le Parlement européen a proposé que tous les sites web publics soient totalement accessibles aux personnes handicapées à la fin de 2003<sup>21</sup>. En 2006, la déclaration ministérielle de Riga sur une société de l'information intégratrice comportait l'engagement que 100 % des sites web publics soient accessibles d'ici à 2010.

Au niveau international, la version 1 des WCAG a été adoptée en 1999 par le consortium World Wide Web (W3C). Toutefois, en raison d'ambiguïtés, les WCAG 1.0 n'ont pas été appliquées de façon uniforme par les États membres et, compte tenu de la récente évolution d'internet, sont désormais dépassées. Depuis plusieurs années, le W3C travaille sur une nouvelle version des spécifications (WCAG 2.0) qui a désormais atteint la phase finale d'adoption. Cette fois, le défi consiste à en éviter l'application disparate.

### **3.2. Nouvelles raisons d'agir**

Dans certains cas, rendre les sites web plus accessibles peut s'avérer une gageure, impliquer des coûts et demander des compétences. Toutefois, il y a de plus en plus d'éléments et d'exemples connus qui démontrent que rendre accessible un site web procure de réels avantages non seulement aux utilisateurs handicapés, mais aussi aux propriétaires de site et à l'ensemble des utilisateurs. Les services deviennent plus faciles à utiliser, plus simples à entretenir et accessibles à davantage d'utilisateurs<sup>22</sup>. En conséquence, accroître l'accessibilité des sites web améliore la situation des personnes handicapées, mais aussi de toute la population, et peut donc renforcer la compétitivité des entreprises européennes.

#### **Étude de cas: avantages d'un site web accessible**

Une société britannique de services financiers ayant rendu son site web plus accessible en a tiré les avantages suivants:

- Les clients ont trouvé l'information plus rapidement et sont restés sur le site plus longtemps.
- De nouveaux clients ont utilisé le service et les ventes en ligne ont augmenté.
- La maintenance du site web a été plus simple, plus rapide et moins onéreuse.
- Le site web est nettement remonté dans le classement des moteurs de recherche.
- Les problèmes de compatibilité ont été éliminés et l'accès par dispositif mobile a été amélioré.
- Un retour sur investissement de 100 % a été obtenu en moins de 12 mois.

---

<sup>18</sup> Voir le document de travail des services de la Commission à ce sujet.

<sup>19</sup> COM(2001) 529.

<sup>20</sup> 2002/C 86/02 et 2003/C 39/03.

<sup>21</sup> C5-0074/2002-2002/2032(COS).

<sup>22</sup> Document de travail des services de la Commission.

Malgré tout, les divergences persistantes entre législations nationales, combinées à l'absence d'initiative législative claire au niveau européen, constituent toujours une entrave au marché intérieur, des obstacles pour le consommateur et le citoyen dans un environnement transnational, et un frein au développement des entreprises. La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées prévoit des obligations, en ce qui concerne internet, que les États parties doivent remplir. Il convient donc d'agir au niveau européen.

### 3.3. Actions proposées

C'est aux États membres et aux prestataires de services qu'il appartient, en premier lieu, d'améliorer l'accessibilité du web. Cependant, il y a des actions, que la Commission peut entreprendre ou faciliter, qui contribueront à accélérer l'amélioration de l'accessibilité du web en Europe, même sans dispositions législatives spécifiques. Le succès global de l'initiative sera conditionné par une approche commune et cohérente dont les principales lignes d'action sont les suivantes:

#### (1) Faciliter l'adoption et l'application rapides des orientations internationales en Europe

Il est largement admis que les WCAG 2.0 constituent les spécifications techniques à respecter scrupuleusement en matière d'accessibilité du web. Une fois que le W3C sera parvenu à un accord sur ces orientations, attendu prochainement, les organismes visés par le mandat 376 pourront achever leur travail d'harmonisation au niveau européen. Entre-temps, les États membres doivent entreprendre des actions pour faire en sorte que soit atteint l'objectif, fixé à Riga, de rendre accessibles les sites web publics et préparer l'intégration rapide de nouvelles spécifications en matière d'accessibilité du web dans leur réglementation nationale de façon conjointe et cohérente:

- en publiant, en 2009-2010, les orientations techniques actualisées et, le cas échéant, en traduisant les spécifications applicables du W3C;
- en recensant, en 2009, les sites web publics et les intranets<sup>23</sup> concernés et en assurant leur accessibilité d'ici à 2010.

La Commission poursuivra ses travaux pour améliorer l'accessibilité de ses propres sites web et actualisera ses orientations internes pour tenir compte des nouvelles spécifications.

Les prestataires de services non publics, en particulier les propriétaires de site web fournissant des services d'intérêt général<sup>24</sup> et les fournisseurs de sites web commerciaux qui sont essentiels pour participer à la vie économique et sociale, sont également encouragés à améliorer l'accessibilité du web (à partir de 2008).

Les États membres doivent assurer l'**accessibilité totale** des sites web publics d'ici à 2010 et préparer, **de façon conjointe et cohérente**, la transition rapide vers des spécifications actualisées en matière d'accessibilité du web.

Les propriétaires de site web fournissant des services d'intérêt général et les propriétaires d'autres sites web pertinents doivent en améliorer l'accessibilité.

<sup>23</sup> Conformément à la directive 2000/78/CE sur l'égalité de traitement en matière d'emploi.

<sup>24</sup> Comme indiqué dans le COM(2007) 725.

Les organismes européens de normalisation, en coopération avec les acteurs concernés, doivent rapidement élaborer, sur la base des WCAG 2.0, **des normes européennes concernant l'accessibilité du web.**

La Commission s'attache à améliorer l'accessibilité de ses sites web et à actualiser ses orientations internes pour tenir compte des nouvelles spécifications.

La Commission suivra et soutiendra cette évolution en encourageant les États membres à prendre rapidement des mesures relativement aux principaux aspects de la mise en œuvre et en facilitant la collecte et l'échange d'expériences pratiques, essentiellement par l'intermédiaire de la plateforme *ePractice*<sup>25</sup>. Une fois les normes instaurées, la Commission déterminera, en fonction des progrès accomplis, s'il faut des orientations européennes communes, y compris des mesures législatives<sup>26</sup>.

La Commission suivra les progrès, en rendra compte dans une publication et déterminera s'il faut des orientations européennes communes, y compris des mesures législatives (à partir de 2009).

## (2) Mieux comprendre et promouvoir l'accessibilité du web

Il est absolument nécessaire de voir plus clairement quels sont les besoins et solutions en matière d'accessibilité du web, de mieux les comprendre et d'y être davantage sensibilisés. Pour y parvenir, les États membres doivent jouer un rôle prééminent:

- en promouvant largement l'accessibilité des sites web, en fournissant des informations et orientations claires à ce sujet, y compris sur les technologies d'assistance<sup>27</sup>, et en encourageant le recours aux déclarations d'accessibilité<sup>28</sup>;
- en soutenant des programmes de formation, le partage des connaissances et l'échange de bonnes pratiques;
- en faisant l'acquisition, dans le cadre des marchés publics, d'outils et de sites web accessibles;
- en désignant, en 2009, un point de contact national (par exemple un site web) pour l'accessibilité du web;
- en suivant les progrès accomplis dans le domaine de la conformité, de la satisfaction des usagers et du coût de mise en œuvre de l'accessibilité du web sur les sites publics et autres, et en en rendant compte au groupe à haut niveau proposé et au grand public.

Les États membres doivent **jouer un rôle prééminent**, cohérent et efficace, **pour ce qui est de sensibiliser davantage** à l'accessibilité du web **et de mieux la comprendre et rendre compte des progrès accomplis** au groupe à haut niveau.

<sup>25</sup> [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu).

<sup>26</sup> Voir l'analyse d'impact du COM(2007) 694.

<sup>27</sup> Dispositifs TIC prenant en charge les capacités fonctionnelles des personnes handicapées.

<sup>28</sup> Consistant à fournir des informations complémentaires sur la politique d'accessibilité du site web, la conformité aux spécifications applicables, la prise en charge des personnes handicapées, les mécanismes de réclamation.

#### **4. CONCLUSION**

Pour garantir l'e-accessibilité, une action commune et cohérente s'impose sur plusieurs fronts. Il est notamment indispensable d'accomplir des progrès immédiats et rapides. Tous les acteurs concernés ont un rôle décisif à jouer pour que soit atteint l'objectif commun d'une société de l'information réellement intégratrice.

La Commission invite le Conseil, le Parlement européen, le Comité des régions et le Comité économique et social européen à donner leur avis sur les mesures à prendre pour rendre la société de l'information accessible à tous.

## Annexe – Résumé des actions

### E-accessibilité

Actions	Date	Responsable
Instituer un <b>groupe ad hoc à haut niveau</b> chargé de donner des orientations sur les priorités et une approche plus cohérente en matière d'e-accessibilité. Les acteurs concernés sont invités à s'investir dans cette coopération.	Début 2009	CE, acteurs concernés
Veiller à ce que l'e-accessibilité reste une <b>priorité politique</b> dans le cadre du suivi de l'initiative i2010 et du plan d'action en faveur des personnes handicapées.	2009-	CE
<b>Suivre les progrès et la mise en œuvre de l'accessibilité du web et de l'e-accessibilité</b> , soutenir la coopération et l'échange de bonnes pratiques par des <b>études</b> et un <b>réseau thématique PCI</b> .	2009-	CE, entreprises et acteurs concernés
Veiller à ce que l'e-accessibilité soit une <b>priorité absolue de la recherche et de l'innovation</b> .	2009 -	CE
Favoriser <b>l'innovation et le déploiement en matière d'e-accessibilité</b> par l'intermédiaire des Fonds structurels, du 7 <sup>e</sup> PC, du programme AAD et des programmes nationaux.	2009 -	EM, autres acteurs concernés
Fournir une <b>boîte à outils «handicap»</b> applicable aux TIC et destinée à être utilisée dans les Fonds structurels et d'autres programmes.	2009	CE
Au titre du mandat 376, <b>élaborer rapidement des normes européennes</b> concernant l'e-accessibilité, en coopération avec les acteurs concernés.	2009-	OEN
Veiller à ce que <b>les révisions</b> de la législation européenne <b>comportent des dispositions appropriées en matière d'e-accessibilité</b> .	2008-	CE
<b>Exploiter pleinement les possibilités</b> de renforcer l'e-accessibilité <b>offertes par la législation actuelle</b> .	2008-	EM, CE, entreprises et acteurs concernés

### Accessibilité du web

Assurer l' <b>accessibilité totale des sites web publics</b> et préparer, <b>de façon conjointe et cohérente</b> , la transition rapide vers des spécifications actualisées en matière d'accessibilité du web.	2009-2010	EM
Élaborer rapidement, sur la base des WCAG 2.0, des <b>normes européennes concernant l'accessibilité du web</b> .	2009-	OEN (et acteurs concernés)
Améliorer l'accessibilité des <b>sites web de la Commission</b> et actualiser les orientations internes de celle-ci pour tenir compte des nouvelles spécifications.	2009-	CE

<b>Les propriétaires de site web fournissant des services d'intérêt général</b> et les propriétaires d'autres sites web pertinents doivent en améliorer l'accessibilité.	2009-	Autres acteurs concernés
<b>Suivre les progrès, en rendre compte dans une publication</b> et déterminer s'il faut des orientations européennes communes, y compris des mesures législatives.	2009-	CE
Jouer un rôle prééminent, cohérent et efficace, pour ce qui est de <b>sensibiliser davantage</b> à l'accessibilité du web <b>et de mieux la comprendre</b> et rendre compte des progrès accomplis au groupe à haut niveau.	2008-	EM