

#ManifesteInclusion

Accessibilité numérique : Focus sur la directive européenne

Webinaire du 22 mai 2025

Intervenants

- **François Cunche**, Directeur de projet et référent accessibilité numérique, [L'Oréal Groupe](#)
- **Philippe Trotin**, Directeur Inclusion et Accessibilité Numérique, [Microsoft France](#)

Webinaire animé par [Frédéric Cloteaux](#), délégué général, [Manifeste Inclusion](#)

> [Voir le replay](#)

Synthèse des propos

Ce webinaire a lieu à l'occasion de l'entrée en vigueur de la directive européenne sur l'accessibilité numérique. Les intervenants reviennent sur le cadre légal en France avant et après cette directive, et sur les obligations des entreprises en matière d'accessibilité.

1) Les normes d'accessibilité numérique

- **Philippe Trotin, Microsoft France**

Les normes varient selon les pays. En France, deux standards cohabitent : le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), créé au départ pour accompagner les services de l'État ; et le standard européen EN301549.

Le RGAA est principalement axé sur le web, sur l'intranet ou sur les applications mobiles. Le standard européen va plus loin et ajoute des éléments concernant par exemple les systèmes d'exploitation, les logiciels, les applications bureautiques, les applications métiers. Ces interfaces doivent être interopérables avec toutes les technologies d'assistance utilisées par les personnes en situation de handicap. Le standard intègre également des exigences relatives aux produits physiques comme les bornes.

Ces normes s'appuient sur les recommandations d'accessibilité mentionnées par le World Wide Web Consortium à travers les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) de la Web Accessibility Initiative. Celles-ci posent quatre exigences principales :

- La perceptibilité : l'utilisateur doit être en mesure de percevoir l'information, visuellement ou à l'aide d'outils complémentaires.
- L'utilisabilité : il faut pouvoir manipuler les éléments, y compris avec d'autres moyens que la souris.
- La compréhension : l'utilisateur doit comprendre l'interface, savoir s'il s'agit d'un formulaire de saisie, par exemple.
- La robustesse : il faut être certain que la solution soit compatible avec les technologies d'assistance, par exemple les lecteurs d'écran.

#ManifesteInclusion

2) Le contexte légal en France

Avant juin 2025

- **Philippe Trotin, Microsoft France**

La loi du 11 février 2005 visait les services de communication publique en ligne. En 2016, la loi sur la République numérique a étendu les services visés à toutes les entités administratives publiques et les entreprises délégataires d'un service public. En juillet 2019, un décret a étendu les exigences d'accessibilité aux entreprises du secteur privé dont le chiffre d'affaires est supérieur à 250 millions d'euros en France.

Depuis, les grandes entreprises doivent faire état sur la page d'accueil de leur site de son état de conformité (Non-conformité, Conformité partielle conforme ou Conformité totale) aux exigences d'accessibilité. Il est complexe d'être conforme à 100 %, car les sites évoluent en permanence. Il est donc recommandé d'engager une démarche progressive et durable, pour tendre vers 100% de conformité, et un certain nombre d'entreprises ont fait le nécessaire. Autre obligation : **avoir** une page dédiée à l'accessibilité disponible depuis n'importe quelle page du service, et qui doit contenir : la déclaration d'accessibilité, le schéma pluriannuel (ou un lien vers celui-ci), le plan d'actions de l'année en cours (ou un lien vers celui-ci). Enfin, dans la déclaration d'accessibilité un moyen de contact accessible doit être proposé et les voies de recours doivent obligatoirement être mentionnées.

En cas d'impossibilité de mise en accessibilité, il faut proposer une alternative : par exemple, on peut indiquer que le service fonctionne mieux sur un téléphone que sur un ordinateur.

- **François Cunche, L'Oréal Groupe**

L'avantage de ces exigences est qu'elles poussent à la transparence. Concernant le taux de conformité, il faut avoir conscience qu'il s'agit d'une photo à un instant « T » et qu'un travail de fond est nécessaire pour maintenir et améliorer le niveau d'accessibilité d'un service numérique. Dans cette démarche, il est également important de prioriser les actions de mise en conformité en se basant sur l'impact utilisateur. Le taux n'est pas la seule mesure : il faut prendre en compte l'impact final pour l'utilisateur..

En juin 2025

- **Philippe Trotin, Microsoft France**

La directive européenne sur l'accessibilité (European Accessibility Act) entre en vigueur le 28 juin en France. Elle étend la portée des lois précédentes. L'Europe impose que l'ensemble des entreprises privées de plus de 10 salariés ou ayant un chiffre d'affaires supérieur à 2 millions d'euros garantissent l'accessibilité de leur service numérique. La directive a un champ d'application plus large que le RGAA, puisqu'elle inclut notamment tous les contenus culturels (livres numériques par exemple), les terminaux de paiement, les équipements urbains numériques (tout dispositif à disposition du public), les services bancaires, les télécommunications.

L'obligation de conformité peut être évaluée à partir de différents référentiels comme le RGAA et le EN301549. Les entreprises plus internationales peuvent aussi s'appuyer sur les WCAG 2.1.

#ManifesteInclusion

L'une des obligations légales est la nomination d'un référent accessibilité chargé du pilotage, de la publication et du suivi du schéma pluriannuel, et de toutes les actions nécessaires à l'amélioration de l'accessibilité. Autres obligations : la déclaration de l'état de conformité et la mise à disposition d'un moyen de contact.

- **François Cunche, L'Oréal Groupe**

L'une des difficultés pour les groupes internationaux est que les législations peuvent être très différentes ; même au sein de l'UE, chaque pays peut adapter différemment la directive. Il faut que les juristes fassent une veille car les exigences évoluent.

Sur les aspects déclaratifs, la loi française ayant des exigences plus détaillées, L'Oréal a fait le choix de démarrer un plan de conformité principalement basée sur l'audit des services numériques français. Ces derniers étant profitables à l'amélioration du niveau d'accessibilité des mêmes services disponibles pour les autres pays.

- **Philippe Trotin, Microsoft France**

Les éditeurs de solutions ont une responsabilité déclarative sur les outils numériques qu'ils fournissent. Il est donc aussi possible de s'appuyer sur eux pour les déclarations, surtout si l'outil est standard. Toutefois, l'acheteur de la solution reste responsable : dans le cas d'un progiciel faisant l'objet d'un paramétrage particulier en fonction des clients, il faut au minimum avoir la possibilité de mettre un lien vers la déclaration de l'entreprise.

Du point de vue international, les filiales de groupes étrangers doivent exercer leur influence sur les groupes afin que les obligations, en France et dans l'Union européenne, soient respectées. Par exemple, même si le site web qui alimente le public en France n'est pas sous la responsabilité de la filiale française, l'obligation existe

3) Pénalités

- **Philippe Trotin, Microsoft France**

En France, les sanctions sont différentes pour les services publics et pour le secteur privé :

- Pour le service public, les amendes peuvent aller jusqu'à 50 000 € renouvelables tous les 6 mois, en cas de non-respect des obligations d'accessibilité. D'autres amendes sont possibles en cas d'absence de publication de la déclaration d'accessibilité, par exemple.
- Pour le secteur privé, les amendes vont de 25 000 € renouvelables (non-respect des obligations déclaratives) à 300 000 € maximum (plainte pour discrimination). Les organismes concernés par le code de la consommation peuvent aussi recevoir une contravention de 5^e classe : 1 500 € pour les personnes physiques, 3 000 € si récidive ; puis 7 500 € pour les personnes morales ou 15 000€ si récidive, avec possible confiscation du service. Des astreintes journalières sont aussi possibles à hauteur de 3 000 € jusqu'à un montant maximum de 300 000 €. Ces sanctions concernent l'ensemble du site (et non chacune des pages) et sont cumulables.

Le contrôle est du ressort de la DGCCRF pour le e-commerce ; de l'ARCOM pour les services de communication audiovisuelle et des services publics ; de l'ARCEP pour les services de communications

#ManifesteInclusion

électroniques, de poste et de distribution de la presse ; de l'ACPR, l'AMF et la Banque de France pour les services bancaires, les systèmes d'identification et de paiement.

- **François Cunche, L'Oréal Groupe**

Pour l'instant en France, il n'y a pas encore eu de sanctions pour les organismes privés, il est par contre possible que cela se produise dans les mois à venir. En Espagne, par exemple, le gouvernement a sanctionné Vueling en mettant un terme à toutes ses subventions tant que leurs services ne sont pas accessibles.

4) Outils et ressources en ligne

- L'État a mis en place un observatoire de la qualité des démarches en ligne qui permet une transparence vis-à-vis des progrès réalisés.
<https://observatoire.numerique.gouv.fr/>
- Le guide des bonnes pratiques de l'accessibilité numérique réalisé par le Manifeste Inclusion détaille les étapes clés pour déployer votre démarche : sensibilisation, communication inclusive, gouvernance, obligations légales, conception et mise en accessibilité d'applications et contenus... Il propose aussi une liste (non exhaustive) de structures qui réalisent des accompagnements sur le sujet.
<https://www.manifesteinclusion.org/nos-activites/publications/>
- L'Observatoire Accessibilité numérique de la Fédération des Aveugles de France :
<https://observatoire-access-num.aveuglesdefrance.org/>
- L'accessibilité numérique au service de l'emploi et de l'environnement professionnel, module réalisé par l'Agefiph, Microsoft et la DINUM :
<https://appupro.agefiph.fr/learn/courses/1000/laccessibilite-numerique-au-service-de-lemploi-et-de-lenvironnement-professionnel>