

## Avis du Comité économique et social (20 février 2002)

**Légende:** Exemple d'avis rendu par le Comité économique et social à la demande de la Commission.

**Source:** Journal officiel des Communautés européennes (JOCE). 18.04.2002, n° C 94. [s.l.].

**Copyright:** Tous droits de reproduction, de communication au public, d'adaptation, de distribution ou de rediffusion, via Internet, un réseau interne ou tout autre moyen, strictement réservés pour tous pays.

Les documents diffusés sur ce site sont la propriété exclusive de leurs auteurs ou ayants droit.

Les demandes d'autorisation sont à adresser aux auteurs ou ayants droit concernés.

Consultez également l'avertissement juridique et les conditions d'utilisation du site.

**URL:** [http://www.cvce.eu/obj/avis\\_du\\_comite\\_economique\\_et\\_social\\_20\\_fevrier\\_2002-fr-0cff26c5-f989-44c5-bdbb-d30461a5fc82.html](http://www.cvce.eu/obj/avis_du_comite_economique_et_social_20_fevrier_2002-fr-0cff26c5-f989-44c5-bdbb-d30461a5fc82.html)

**Date de dernière mise à jour:** 23/10/2012

## **Avis du Comité économique et social sur la « Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social et au Comité des régions – eEurope 2002: Accessibilité des sites Web publics et de leur contenu » (20 février 2002)**

Le 25 septembre 2001, conformément à l'article 262 du traité instituant la Communauté européenne, la Commission européenne a décidé de consulter le Comité économique et social sur la communication susmentionnée.

La section « Transports, énergie, infrastructures, société de l'information », chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 31 janvier 2002 (rapporteur: M. Cabra De Luna).

Lors de sa 388<sup>e</sup> session plénière des 20 et 21 février 2002 (séance du 20 février 2002), le Comité a adopté l'avis suivant par 117 voix pour et une abstention.

### **1. Introduction**

1.1. L'accès à l'information et aux télécommunications reste un problème pour les 37 millions de personnes handicapées de l'Union européenne mais également pour les personnes ayant des besoins particuliers.

1.2. Les problèmes d'accessibilité sont l'une des causes essentielles de la fracture numérique ou digital divide déjà décrite dans différents documents de l'UE, notamment dans le rapport eInclusion <sup>(1)</sup>. Dans son document « Vers une Europe sans entraves pour les personnes handicapées » <sup>(2)</sup>, la Commission soulevait déjà la question de l'accessibilité aux technologies de l'information.

1.3. Le document de la Commission sur l'accessibilité des sites Web publics et de leur contenu constitue un premier pas vers la concrétisation des intentions formulées en la matière. D'une part, on note une prise de conscience croissante des problèmes rencontrés par les personnes handicapées, comme le montre notamment le Baromètre européen <sup>(3)</sup> et, d'autre part, les solutions destinées aux personnes handicapées profiteront également à d'autres.

1.4. Le Comité estime que l'accès à l'information est, pour les personnes handicapées, un droit fondamental en l'absence duquel elles ne peuvent jouir d'aucun de leurs droits sociaux et politiques. Une stratégie globale et cohérente est donc nécessaire pour garantir la mise en place d'une véritable politique de développement et d'inclusion destinée aux personnes ayant des besoins particuliers. Cette initiative facilitera grandement l'accès à l'information, et établira le principe selon lequel le manque d'information est un facteur important d'exclusion.

1.5. Cette communication est un bon exemple de la manière dont le dialogue transatlantique a profité aux personnes handicapées au niveau des mesures pratiques garantissant la non-discrimination. C'est un outil très commode pour mettre en oeuvre le principe de l'égalité d'accès à l'information.

### **2. Résumé de la communication de la Commission**

2.1. Le plan d'action « eEurope 2002 », adopté par le Conseil européen de Feira en juin 2000 <sup>(4)</sup>, a pour objectif d'intensifier l'utilisation de l'Internet et de l'étendre à tous les secteurs de la société européenne, de façon à ce que les citoyens européens puissent tirer parti des possibilités offertes par les technologies numériques et y apporter leur contribution. L'un des objectifs spécifiques du plan d'action est de faciliter l'accès à l'Internet pour les personnes handicapées: c'est là le principal sujet de la communication et des recommandations de la Commission.

L'accès aux pages Internet et à leur contenu présente des problèmes variés pour la plupart des 37 millions de citoyens européens qui souffrent d'un handicap. Avec le développement des services administratifs en ligne notamment, le risque d'exclusion sociale est grand pour un pourcentage élevé de la population.

2.2. L'approche de l'UE visant à garantir l'accessibilité de l'information sur les sites Web publics est décrite dans le plan d'action « eEurope 2002 » adopté par le Conseil européen de Feira en juin 2000. Sous l'objectif 2c, le plan d'action définit cinq cibles pour promouvoir la « participation de tous à la société de la connaissance » et dispose que « les sites Web du secteur public dans les États membres et dans les institutions européennes, ainsi que le contenu de ces sites, doivent être conçus de manière à être accessibles, afin d'assurer que les personnes souffrant de handicaps puissent accéder aux informations et tirer parti de toutes les possibilités offertes par les pouvoirs publics en ligne ». Cette approche devrait être validée par l'adoption, d'ici la fin de 2001, pour les sites Web publics, des instructions formulées dans le cadre de l'initiative pour l'accessibilité du Web (Web Accessibility Initiative — WAI).

2.3. Cette initiative constitue l'un des cinq domaines d'activité du consortium World Wide Web (également désigné par l'abréviation « W3C ») qui se compose de 500 organisations membres et réunit des participants originaires de plus de 30 pays. Dans le cadre de l'initiative pour l'accessibilité du Web (WAI), un certain nombre d'instructions ont été formulées avec la participation d'industriels, de chercheurs, de pouvoirs publics et d'organisations représentant les personnes handicapées.

Ces instructions ont été mises au point avec le soutien financier de la Commission européenne (au titre du programme « Applications télématiques » (TAP) du quatrième programme cadre), de divers gouvernements et d'autres organisations. Ces instructions sont appelées de manière plus précise « instructions pour l'accessibilité du contenu Web (version 1.0), de l'initiative pour l'accessibilité du Web du consortium World Wide Web » (World Wide Web Consortium/Web Accessibility Initiative (W3C/WAI) Web Content Accessibility Guidelines version 1.0 (WCAG 1.0) (ou WAI/W3C WCAG 1.0). Dans la communication, elles sont désignées par le terme « instructions ». Elles sont reconnues comme des normes mondiales de fait pour la conception de sites Web accessibles. Toutefois, l'évolution de la technologie et des outils déterminera la mise en oeuvre de nouvelles versions et d'instructions dans d'autres domaines.

2.4. Les instructions sont basées sur le consensus auquel sont parvenus les nombreux et divers acteurs du secteur. Elles constituent un mécanisme volontaire permettant aux fournisseurs d'information publics de se conformer à une série de règles informelles qui se présentent sous la forme de principes, d'instruments et de méthodes. Les gestionnaires de l'information, les concepteurs et les développeurs du Web devraient ainsi être en mesure de rendre les sites Web publics accessibles. Les instructions doivent constituer une série de règles dynamiques et évolutives dont le but est de suivre les derniers progrès de la technologie, voire de les devancer.

2.5. Le plan d'action eEurope 2002 considère l'adoption des instructions comme un premier pas vers l'accessibilité des sites Web publics européens et de leur contenu pour les personnes handicapées. L'adoption des instructions signalera également la volonté des États membres et des institutions européennes de parvenir à intégrer l'accessibilité du Web dans leurs politiques en matière de services et de règles d'information publique, notamment en ce qui concerne les services publics « en ligne ».

2.6. En rapport avec l'exécution du plan d'action eEurope 2002 concernant la « participation de tous à la société de la connaissance », le groupe de haut niveau sur l'emploi et la dimension sociale de la société de l'information (ESDIS), composé de représentants de tous les États membres, a été chargé de suivre les avancées dans ce domaine. Un groupe d'experts pour l'accessibilité numérique (eAccessibility) a été constitué pour seconder le groupe de haut niveau dans son travail.

Le Forum européen des personnes handicapées (EDF), la voix des associations de handicapés en Europe, a été invité à prendre part aux activités de ce groupe d'experts en tant qu'observateur.

Le groupe d'experts « eAccessibility » a contribué à l'examen des progrès réalisés par les États membres en ce qui concerne l'adoption et l'application des instructions. Il a également organisé un exercice de suivi dans les 15 États membres, afin de recenser les bonnes pratiques.

2.7. En liaison avec les projets de modernisation des services proposés par la Commission sur l'Internet, on envisage de mettre en place un site appelé EUROPA II à l'horizon 2001-2004.

Dans ce contexte, l'accessibilité des sites Web des institutions européennes est en cours de révision, compte tenu du délai d'adoption des instructions, fixé à la fin de l'année 2001.

Au cours des dix dernières années, en complément et à l'appui des politiques communautaires, des travaux de recherche et de développement technologique ont permis de satisfaire les besoins et les exigences des personnes handicapées.

L'un des projets ayant bénéficié d'un soutien financier de la Commission européenne au titre du programme de recherche et développement « Applications télématiques » 1994-1998 est l'initiative pour l'accessibilité du Web (WAI), dont les résultats ont contribué à la production des instructions ainsi que d'autres spécifications et outils favorisant l'accès au Web.

Au titre du programme « Technologies pour la société de l'information » du cinquième programme-cadre, la Commission européenne fournit un soutien financier au projet « Initiative pour l'accessibilité du Web — Conception pour tous » (WAI-DA). Un nombre croissant de projets de recherche et de développement technologique menés au titre de ce programme ont recours aux instructions mises au point dans le cadre de l'initiative WAI.

2.8. Enfin, la Commission s'intéresse à certaines activités hors de l'Union européenne. L'accessibilité du Web fait partie intégrante des politiques d'information publique en Australie, au Canada et aux États-Unis. Dans certains pays, la législation constitue un encadrement important des activités visant l'accessibilité des sites Web. Aux États-Unis notamment, la législation impose l'accessibilité aux sites Web fédéraux depuis la modification apportée à la section 508 de la loi sur la réadaptation des personnes handicapées (« Rehabilitation Act ») en août 1998, qui est entrée en vigueur en juin 2001. Cette loi concerne également la passation de marchés publics dans le domaine des technologies de l'information afin que celles-ci soient accessibles aux personnes handicapées.

La conférence européenne qui s'est tenue au niveau ministériel à Varsovie en mai 2000 a souligné l'importance de compléter les engagements politiques de l'Union européenne par l'établissement d'un plan d'action « eEurope+ » analogue à eEurope par et pour les pays candidats à l'adhésion. eEurope+ traite de l'accessibilité du Web et recommande l'adoption des instructions WAI <sup>(5)</sup>.

2.9. La communication se veut un exemple de l'effort concerté nécessaire pour lever les obstacles (sociaux, environnementaux, culturels, techniques et autres) qui empêchent les personnes handicapées de jouer un rôle à part entière dans la société, garantir une société inclusive promouvant l'égalité des chances en Europe et s'assurer que les technologies et systèmes d'information futurs ne vont pas générer des difficultés nouvelles et supplémentaires pour les personnes handicapées.

La communication présente un ensemble d'observations qui découlent de l'expérience actuelle dans les États membres et les institutions européennes qui ont d'ores et déjà adopté les instructions.

Les principales sont:

— Les États membres et les institutions européennes ont convenu d'échanger des informations et d'évaluer leurs progrès respectifs en ce qui concerne l'adoption et l'application des instructions, à l'aune de critères choisis d'un commun accord. Il conviendra de contrôler les résultats obtenus en matière d'accessibilité des sites Web publics et de recenser les meilleures pratiques. La Commission fera une synthèse des résultats de cette action et les diffusera.

— Les administrations nationales devraient constamment chercher à améliorer l'accessibilité de leurs pages Web et explorer des moyens nouveaux et meilleurs de fournir un contenu et des services sur le Web à mesure que de nouvelles technologies et de nouvelles versions des instructions.

— Les États membres doivent prendre les mesures appropriées afin que les sites Web publics nationaux,

mais aussi locaux et régionaux, soient conformes aux instructions.

— La Commission proposera aux autres institutions européennes de créer un groupe interinstitutionnel chargé de promouvoir et d'assurer l'adoption, la mise en œuvre et la mise à jour régulière des instructions au sein des institutions européennes.

— Il pourrait s'avérer utile d'encourager des mesures de sensibilisation, de diffusion, d'apprentissage, et particulièrement de formation concernant l'accessibilité du Web dans les institutions européennes et dans les États membres.

— Les organisations bénéficiant de financements publics de la part des institutions européennes ou des États membres devraient être incitées à rendre leurs sites Web accessibles.

— Il faudrait mettre en place une initiative de grande envergure destinée à rendre accessibles l'ensemble des sites Web publics et privés pendant l'année 2003, année européenne des personnes handicapées.

— Les États membres et les institutions européennes devraient nouer un dialogue permanent avec les personnes handicapées et leurs représentants afin d'obtenir de façon régulière et cohérente des réactions en retour sur ces questions.

### **3. Observations générales**

3.1. Le Comité se félicite de cette proposition de politique européenne pour l'accessibilité des sites Web publics et de leur contenu pour les personnes handicapées dans l'Union européenne. Il est approprié que cette initiative soit prise à un moment où les informations disponibles en ligne sont de plus en plus nombreuses et où les risques d'exclusion sociale sont sensiblement plus élevés pour les citoyens qui n'ont pas accès à ces informations.

3.2. L'initiative doit garantir dans les États membres et au niveau communautaire l'accès complet à l'information publique pour tous, et ainsi le droit de chacun d'être citoyen à part entière de notre société. Le Comité souligne l'importance de se référer aux droits de non-discrimination et d'intégration des personnes handicapées définis dans les articles 21 et 26 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. L'accès à l'Internet ne doit impliquer aucun coût supplémentaire pour les utilisateurs handicapés. Les États doivent allouer des crédits suffisants aux initiatives de sensibilisation et de formation des usagers ainsi qu'à l'achat d'équipements techniques d'adaptation et d'assistance là où c'est nécessaire.

3.3. Le Comité considère qu'il est urgent de s'attaquer aux problèmes posés par les entraves techniques et financières à l'information publique, qui persistent malgré la forte mobilisation des utilisateurs handicapés. Dans les conclusions des sommets de Lisbonne et de Stockholm et au travers de l'initiative eEurope, l'UE a souligné l'importance qu'elle attache à la création de conditions favorables à la participation active et démocratique de tous les citoyens européens aux processus de décision. De l'avis du Comité, il est indispensable que de telles stratégies tiennent compte des personnes handicapées.

3.4. De surcroît, en participant activement à la vie de la communauté, les personnes handicapées pourront plus facilement poser leur candidature à des emplois dans l'administration publique, et elles auront plus facilement accès aux services d'aide à l'emploi. L'accès aux sites Web publics leur permettra d'être mieux informées sur les développements politiques et renforcera leur participation au débat politique et par conséquent aux processus démocratiques de notre société.

3.5. L'initiative eEurope+ est tout aussi importante car elle traite également des problèmes d'accessibilité à l'information publique et des droits participatifs des personnes handicapées dans les pays candidats.

3.6. Bien qu'étant facultative, la mise en œuvre de ces propositions va introduire une standardisation de l'accès qui facilitera, pour les personnes handicapées, l'utilisation des technologies d'assistance. De même, cela permettra l'utilisation d'instruments d'accessibilité simples, grâce à un système d'accessibilité européen

qui répondra aux mêmes critères dans tous les pays.

3.7. L'un des défis principaux de l'application des instructions WAI consiste à atteindre tous les citoyens et notamment les personnes handicapées et âgées et d'impliquer non seulement les pouvoirs publics nationaux mais également les administrations locales et régionales, qui sont plus proches des besoins prioritaires des citoyens. La mise en oeuvre des instructions associée à un système méthodique d'étalonnage et de suivi pourrait également être l'occasion de simplifier les normes et procédures afin de faciliter pour tous l'accès aux informations sur l'Internet.

3.8. Le Comité espère qu'une initiative d'envergure telle que l'Année européenne des personnes handicapées en 2003 contribuera à rendre accessibles aux personnes handicapées les sites Web publics, mais également privés.

3.9. Le Comité se félicite de l'implication du Forum européen des personnes handicapées, qui assure un dialogue interactif entre les institutions européennes et les organisations de personnes handicapées et de soutien aux personnes handicapées en Europe, ainsi qu'avec les experts individuels souffrant de handicaps.

3.10. Le Comité souligne que l'accessibilité est également une question primordiale pour les personnes âgées, notamment pour celles qui ont été marginalisées du fait des progrès technologiques.

3.11. Il conviendrait d'utiliser activement les programmes de recherche de l'Union européenne afin d'accroître l'accessibilité des sites Web pour les personnes handicapées et âgées. Le Comité se réfère à d'autres initiatives de l'Union européenne à cet égard, notamment la référence faite à l'intégration par les technologies de la société de l'information (« e-inclusion ») dans la Proposition de 6<sup>e</sup> programme cadre de recherche et développement 2002-2006 (6). Le programme prévoit que les activités de recherche sur l'intégration par les technologies de la société de l'information (« e-inclusion ») mettent l'accent sur des systèmes permettant un accès pour tous, sur des technologies sans barrières favorisant une pleine participation à la société de l'information et sur des systèmes d'assistance capables de remplacer certaines fonctions ou de compenser des handicaps, garantissant ainsi une meilleure qualité de vie aux citoyens ayant des besoins spéciaux et à leurs accompagnants. Le Comité souligne la nécessité d'inclure les instructions WAI dans le programme IDA pour l'échange de données et leur interopérabilité via les réseaux électroniques (7), notamment du fait de l'importance croissante que l'on attache depuis peu aux utilisateurs finals, surtout s'ils sont handicapés ou âgés.

En outre, le Comité propose que soit mis en place un programme spécifique pour la formation conjointe des développeurs de sites Web et des représentants des utilisateurs handicapés. Il convient d'assurer une meilleure coordination entre les programmes de l'UE, notamment sur la sécurité du Web, pour répondre aux attentes des personnes handicapées.

#### **4. Observations particulières**

4.1. Le Comité estime que les questions abordées dans la communication devraient faire l'objet d'une législation contraignante. En attendant, il reconnaît néanmoins la validité de l'approche suivie actuellement, qui repose sur le volontarisme des administrations publiques aux différents niveaux, et attend des États membres qu'ils mettent immédiatement en application toutes les mesures prévues dans la communication et établissent un système de suivi méthodique de leur mise en oeuvre. Les États devraient également instaurer une procédure systématique d'étalonnage pour la stratégie de Lisbonne.

4.2. Le Comité souligne qu'il importe également de diffuser les instructions WAI et d'encourager leur mise en oeuvre au sein d'autres organisations telles que les syndicats et organisations patronales.

4.3. Le Comité s'engage à rendre son propre site Web accessible et convivial afin de garantir à tous les citoyens ayant des besoins spéciaux un meilleur accès à l'information et au débat public. Cette initiative doit être réalisée avant 2003, Année européenne des personnes handicapées, conformément aux instructions WAI énumérées dans la communication et, si nécessaire, avec le soutien de la Commission européenne. Cela

devrait constituer un exemple de bonne pratique en matière de principes d'accessibilité.

4.4. Le Comité fait remarquer que la communication devrait traiter de la question du commerce électronique, qui revêt de plus en plus d'importance pour les personnes handicapées. Les intérêts des consommateurs handicapés sont menacés par l'importance croissante du commerce électronique, du fait de pages Web commerciales inaccessibles, de problèmes de protection des données personnelles, d'intégrité, etc.

4.5. Le Comité demande instamment à la Commission et aux autres institutions européennes d'adopter les instructions WAI afin de rendre leurs pages Web publiques accessibles.

4.6. La communication va fortement encourager les pouvoirs publics à étendre leurs initiatives d'accessibilité à d'autres domaines que les sites Web publics. Cela ne se limite pas aux pouvoirs publics nationaux, mais concerne également les collectivités régionales et locales, ainsi que l'introduction du principe « Conception pour tous » dans les programmes didactiques généraux de formation par les TIC, etc.

4.7. Grâce à l'application du principe de l'accessibilité du Web au niveau européen, les citoyens européens atteints d'un handicap, pourront davantage se sentir partie intégrante du processus d'intégration européenne, ce qui leur était jusqu'ici impossible du fait des entraves à l'information sur les sites Web de l'UE.

4.8. Les sites Web publics non accessibles constituent une discrimination véritable à l'encontre des personnes qui ne sont pas en mesure de les utiliser ni d'accéder aux informations qui y figurent. Le Comité recommande que, dans le cadre de l'Année européenne des personnes handicapées (2003), la directive spécifique sur le handicap qui est proposée comprenne une clause contre ce type spécifique de discrimination. Le Comité a déjà recommandé l'adoption d'une telle directive pour l'Année européenne des personnes handicapées dans son avis sur la « Proposition de décision du Conseil relative à l'Année européenne des personnes handicapées 2003 »<sup>(8)</sup>.

4.9. Le Comité comprend que l'objectif premier de l'initiative de la Commission est de garantir l'accès aux sites Web publics pour les personnes handicapées dans tous les secteurs et politiques et que l'accès à ces sites constitue un vecteur d'intégration de ces personnes à l'ensemble des programmes et politiques. Dans ce cadre, l'initiative pourrait déboucher sur une méthode ouverte pour la coordination des politiques et l'échange des meilleures pratiques entre les États membres de l'UE. Dans de nombreux États membres, il a été objecté que ce processus de mise en oeuvre des instructions WAI constituera un engagement financier excessif, ce qui est absolument faux car ce n'est que dans un premier temps que la mise en oeuvre des instructions WAI coûte un peu plus cher que leur non-application. Le Comité pense que les gouvernements nationaux devraient affecter des crédits à la réalisation des objectifs de la communication, en tenant compte de tous les aspects et de toutes les activités, notamment la formation professionnelle de leur personnel et l'amélioration de l'efficacité de l'administration publique.

4.10. Une attention particulière doit être portée à l'installation de terminaux électroniques accessibles dans chaque endroit où les personnes handicapées sont susceptibles de les utiliser.

Bruxelles, le 20 février 2002.

*Le Président du Comité économique et social*  
Göke FRERICHS

<sup>(1)</sup> SEC(2001) 1428.

<sup>(2)</sup> COM(2000) 284 final du 12 mai 2000.

<sup>(3)</sup> Eurobaromètre n° 55 du 2 juin 2001.

<sup>(4)</sup> Conseil et Commission européenne « eEurope 2002 — Une société de l'information pour tous — Plan d'action » du 14 juin 2000.

<sup>(5)</sup> eEurope+2003: plan d'action préparé par les pays candidats avec l'assistance de la Commission européenne, juin 2001, p. 18.

<sup>(6)</sup> COM(2001) 279 final.

<sup>(7)</sup> CES 25/2002 du 16 janvier 2002.

(<sup>8</sup>) COM(2001) 271 final — 2001/0116 CNS.