



Contribution du Collectif Handicaps à la préparation de la CNH 2026

Réactions au bilan du Gouvernement sur l'accessibilité 24 avril 2026

L'exercice des droits est conditionné à la possibilité de vivre sans restriction – grâce à la compensation individualisée et l'accessibilité universelle (les deux piliers de la loi de 2005).

L'accessibilité universelle, c'est permettre à chaque personne, quel que soit son handicap, d'avoir accès, d'utiliser et de bénéficier de son environnement. En éliminant les freins à la participation sociale, elle permet de mettre à égalité les individus et bénéficie ainsi à la société entière (d'autant plus face au vieillissement de la population).

Pour permettre une véritable inclusion, **l'accessibilité doit donc être pensée pour toutes et tous, dès la conception des projets et à tous les niveaux** (chaîne de déplacement, accessibilité des infrastructures, matériels adaptés, personnel formé, etc.). Elle ne concerne pas que l'accessibilité physique pour les personnes à mobilité réduite, mais implique aussi l'adaptation de la signalétique, de l'environnement spatio-temporel, de l'information, etc.

Or, cinquante ans après les premières obligations légales, la France n'est toujours pas accessible. Les dérogations persistent, voire les discriminations deviennent légales (cf. loi ELAN). L'Etat a pourtant été condamné plusieurs fois par des instances internationales (ONU, Conseil de l'Europe) ...

Pour rappel, [l'article 9 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées](#), ratifiée en 2010 par la France, impose aux États parties de **prendre toutes mesures appropriées pour garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, ainsi qu'aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public.**

Des revendications globales sur l'accessibilité :

- Les politiques d'incitation n'ayant toujours pas fait leur preuve, le Collectif Handicaps milite pour **mettre fin au sentiment d'impunité en accroissant les contrôles et les sanctions en matière d'accessibilité**. L'Etat doit impulser une véritable stratégie politique en faveur de l'accessibilité universelle, notamment en se donnant **les moyens d'un réel pilotage** et en étant exemplaire (**conditionnement de toute aide publique au respect des obligations liées à l'accessibilité**).
- Non seulement la réglementation en matière d'accessibilité n'est pas appliquée, mais en plus elle ne répond pas à tous les besoins. Il est primordial **que les réglementations, plans et cahiers des charges relatifs à l'accessibilité prennent en compte la diversité des situations de handicap** (signalétique adaptée, limitation des nuisances sonores et visuelles, prise en compte de toutes les formes d'accompagnement, etc.). D'où la nécessité de **faire appel aux experts d'usage**, dès la conception des projets.
- **La formation de tous les professionnels concernés** (bâtiment, voirie, infrastructures, numérique, tourisme, taxis, immobilier, etc.) **doit être renforcée**, en lien avec les associations et le savoir expérientiel des usagers. Nous n'avons toujours pas d'état des lieux de la mise en application des modules obligatoires sur l'accessibilité dans les 118 formations concernées depuis 2009 ?

ACCESSIBILITE DES ERP

- **Sur le fonds territorial d'accessibilité (FTA) :**

Le FTA créé en 2023 pour soutenir la mise en accessibilité des ERP privés aurait été supprimé parce qu'il a manqué ses cibles. Face à sa sous-utilisation, nous avons pourtant été assurés que des démarches pédagogiques allaient être mis en place. Le faible nombre de demandes aurait dû encourager des adaptations et un renforcement de la communication pour améliorer le recours à ce dispositif (la plupart des facteurs cités ayant été pointés avant même la mise en œuvre du FTA).

Au contraire, il a été décidé de mettre un terme au fonds, sans échanges au préalable avec les parties prenantes.

Cette suppression envoie un signal négatif. Les besoins en accessibilité restent criants, les ERP concernés étaient ceux du quotidien (commerces, cabinets médicaux, etc.) : comment faire comprendre que les personnes en situation de handicap sont des consommateurs et des citoyens comme les autres, que c'est un investissement positif pour tout le monde ? La question est désormais de savoir ce qui va être mis en place pour impulser une vraie politique publique : les associations ressentent **un sentiment d'abandon de la politique d'accessibilité en France** (cf. *infra sur les contrôles*).

- **Sur les dotations des collectivités locales :**

Les dotations d'Etat devraient être **conditionnées au respect des collectivités locales de leurs obligations législatives et réglementaires liées à l'accessibilité** (par exemple, les missions des commissions communales et intercommunales pour l'accessibilité).

- **Sur les ambassadeurs de l'accessibilité :**

L'objectif de recrutement de 300 à 350 ambassadeurs en 2026 ne permettra pas de répondre à la cible initiale de 1000 ambassadeurs et paraît très faible au regard des 100 000 ERP de catégorie 5 cités comme non-accessibles.

Au-delà de l'évaluation du nombre de recrutements de service chaque année depuis 2024, quid d'une **évaluation qualitative** ?

Il apparaît également nécessaire d'**engager une réflexion sur la pérennisation des actions de sensibilisation** : quel sera leur rôle maintenant que le FTA a été supprimé ?

- **Sur l'accessibilité des bâtiments d'Etat et des lieux « essentiels » (santé, justice, forces de l'ordre, éducation) :**

Sur les ERP d'Etat, le Gouvernement n'a apporté aucune information sur la manière dont les 44 millions d'euros annoncés pour l'accessibilité en 2024 ont été réellement utilisés.

Nous saluons que « *l'accessibilité des ERP essentiels est devenue une Politique Publique Gouvernementale (PPG) à la demande de Matignon en juillet 2025* » et appelons à continuer cet effort d'investissement qui sera bénéfique au plus grand nombre.

Le bilan fourni par le Gouvernement se concentre uniquement sur la mise en accessibilité physique du bâti de ces ERP, qui ne correspond pas aux besoins de toutes les personnes handicapées. Quid de l'accessibilité des équipements, modalités de prise de rdv, mobiliers de consultation et informations en santé (qui n'avait pas non plus été évoqués lors du COPIL dédié à la santé) ? Quid de l'accessibilité des procédures et démarches juridiques (absence que nous avons également pointé lors du COPIL dédié à la justice) ? Quid d'un travail plu approfondi sur l'accessibilité de notre système éducatif ? etc.

Pour les bâtiments de l'Education nationale, il n'existe pas de données harmonisées ou agrégées, car elles sont la propriété des collectivités locales... La suppression de **l'observatoire de la sécurité et de l'accessibilité des bâtiments scolaires**, intervenue il y a quelques années, n'a pas arrangé la visibilité sur ce sujet, pourtant crucial.

- **Sur les bâtiments à usage professionnel :**

Les nouvelles obligations ne doivent pas se limiter au cadre bâti mais s'appliquer aux environnements de travail en général. L'accessibilité bâimentaire n'est en effet qu'un aspect de l'accessibilité professionnelle.

Le calendrier concernant les bâtiments existants et l'environnement de travail reste encore trop flou.

- **Sur les contrôles d'accessibilité :**

Tout en saluant l'ambition affichée de passer à une nouvelle phase contraignante en renforçant les contrôles et les sanctions, [la circulaire du 27 juin 2025 nous avait laissé sur notre faim](#), car dépendante du volontarisme des Préfets, sans impulsion politique nationale, ni moyens supplémentaires pour garantir l'effectivité des contrôles.

Nous avons alors appelé à un suivi transparent, équitable et efficace de cette nouvelle phase, en lien avec les acteurs du handicap sur tous les territoires. Or,

nous manquons encore d'information sur son déploiement et son pilotage localement.

Avec seulement 6 sanctions prononcées à l'encontre des ERP publics et 12 à l'encontre d'ERP privés, **l'écart entre le nombre d'établissement non-conformes et l'application de la loi est frappant.**

S'agissant de la vérification de l'accessibilité des ERP, la seule présence d'un représentant des personnes à mobilité réduite ne permet pas toujours de couvrir l'ensemble des besoins liés aux différents handicaps. Il est important que l'ensemble des profils soit pris en compte pour garantir l'accessibilité universelle.

- **Sur la plateforme Acceslibre :**

Le Collectif Handicaps soutient cette plateforme et a travaillé avec les porteurs du service pour qu'il corresponde pleinement aux besoins des personnes handicapées.

A titre d'exemple, le CFHV a engagé un partenariat avec Acceslibre sur l'accessibilité des cinémas : ce travail a conduit à la création d'un onglet spécifique dédié aux équipements d'accessibilité et a permis de renseigner plus de 300 fiches grâce à l'implication du panel du CFHV et de certains exploitants.

S'agissant de la dématérialisation du RPA (et des données disponibles) :

- Nous nous questionnons sur la proposition de faire d'Acceslibre la version dématérialisée du RPA, puisque la plateforme offre la possibilité de se « référencer » sans avoir eu à déposer un Adap ou à le respecter.
- Les informations relatives aux dérogations d'accessibilité devraient être intégrées dans les flux de données numériques accessibles, notamment l'existence d'une dérogation, sa nature et son motif.
- Quid de la réduction drastique du budget du Point d'accès national aux données de transport annoncée par la DGITM ?

→ **Propositions pour aller plus loin sur l'accessibilité des ERP :**

- Renforcer les sanctions prévues par la loi pour les rendre dissuasives et systématiques en cas d'ERP récalcitrants
- Conditionner l'ouverture des ERP au respect des règles d'accessibilité
- Sortir du simple déclaratif et renforcer les contrôles, notamment en vérifiant la mise en place systématique du Registre d'Accessibilité dans chaque ERP (conformément au décret n°2017-431 du 28 mars 2017)
- Créer un mécanisme de saisine (de la Défenseure des Droits ?) par tout particulier dès lors qu'il constate qu'un ERP est inaccessible

ACCESSIBILITE DES LOGEMENTS

Piliers de la loi de 2005, accessibilité et compensation sont étroitement liées, notamment pour permettre à chacun et chacune d'habiter librement dans le lieu de son choix. Les discussions sur l'accessibilité du logement ne peuvent être distinctes des enjeux d'accès à un accompagnement humain de qualité et d'effectivité du droit à compensation individualisé.

- **Sur les ascenseurs :**

Quid d'obliger les ascensoristes à intervenir à J+1, sous peine de prendre en charge les frais d'acheminement des repas, des courses et des soins ?

Au-delà des ascenseurs, nous appelons à **investir massivement pour l'accessibilité dans toutes ses formes**, y compris par **le développement de la domotique adaptée** (interphone accessible pour tous les handicaps, notamment les handicaps sensoriels ; alarme incendie visuelle et/ou vibrante ; ascenseurs sécurisés avec communication visuelle ; etc.).

→ Comme indiqué dans la contribution du CFHV (*en annexe*), **l'accessibilité des interphones** constitue aujourd'hui un point structurant pour l'autonomie des personnes déficientes visuelles. L'actualisation des prescriptions réglementaires (CCH) permettrait de généraliser l'interphonie accessible à tous.

- **Sur Ma Prim' Adapt :**

Le dispositif « Ma Prime Adapt' » a été ouvert aux personnes en situation de handicap, mais le dispositif reste contesté : obligation de faire appel à un diagnostiqueur, délai d'instruction du dossier, etc. Le Collectif Handicaps préconisait **plutôt la revalorisation des plafonds PCH Logement** (attribuée – elle – sans condition de ressources) et la révision des modalités d'attribution pour accélérer les démarches.

Les chiffres annoncés par le Gouvernement (73 809 dossiers engagés pour un montant total de 427,5 M€ en 2024 et 2025) ne permettent pas de connaître le profil des bénéficiaires : les personnes en situation de handicap en bénéficient-elles autant que les personnes âgées ?

- **Sur la connaissance le recensement des logements accessibles dans le parc social et dans le parc privé :**

Le Collectif Handicaps soutient toute mesure visant à recenser davantage les logements accessibles et/ou adaptables. Nous appelons également à **rendre public ce recensement**.

Dans le parc social, la meilleure prise en compte des besoins des personnes déficientes visuelles ou auditives à compter de 2027 est un signal encourageant. Il est aussi urgent de mieux prendre en considération les besoins spécifiques des personnes avec troubles psychiques, mentaux ou cognitifs dans l'attribution des logements sociaux (éviter de leur proposer des logements à des étages élevés qui présentent des risques pour leur sécurité, vérifier l'offre de transports en commun de proximité pour des personnes sans possibilité de conduire, prendre en compte les problématiques d'hyper-sensorialité, etc.).

Concernant le parc privé, les organisations ayant participé au groupe de travail lancé en 2023 n'ont **toujours pas été consultées suite à la finalisation du cahier des charges**. Elles n'ont donc pas pu vérifier qu'il correspond effectivement aux besoins exprimés et donner leur approbation.

- **Sur l'habitat inclusif :**

Les enjeux autour des habitats partagés dépassent largement la question de l'accessibilité. Cela renvoie à la pénurie d'aide humaine, à la disponibilité, la coordination et la qualité de l'accompagnement, à l'ineffectivité du droit à compensation, au niveau de vie des personnes handicapées, etc. Des questions qui n'ont hélas pas été traitées dans le GT Habiter...

Le Collectif Handicaps rappelle que **l'habitat partagé n'est pas (et ne doit pas être) une solution par défaut**, encore moins être imposé parce qu'on ne sait pas « où mettre » ces personnes. Il ne faut pas uniformiser les souhaits et aspirations des personnes handicapées : la liberté de choix doit primer.

Accessibilité/Adaptabilité :

L'accessibilité reste marginale dans les politiques publiques du logement et aucune véritable stratégie nationale n'a été mise en place pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. La loi ELAN de 2018 a même porté un coup à l'accessibilité en réduisant à seulement 20 % la part de logements accessibles dans les nouvelles constructions, un recul significatif par rapport aux ambitions initiales de la loi de 2005, qui visait 100% de logements accessibles.

La notion d'adaptabilité a été utilisée pour justifier un recul de l'accessibilité, sans garantie que les logements évolutifs puissent être transformés à « moindre coût ». En réalité, elle a surtout permis une réduction de coût pour les promoteurs (sans se traduire en augmentation de logements évolutifs), au détriment des habitants et habitantes qui doivent réaliser des travaux qui ne sont ni simples, ni peu coûteux.

→ **Propositions pour aller plus loin sur l'accessibilité des logements :**

- Abroger l'article 64 de la loi portant évolution du logement de l'aménagement et du numérique (dite « loi ELAN »)
- Conditionner une partie de l'octroi de la Dotation Globale de Fonctionnement (DGF) au respect de l'obligation de mettre en place un système de recensement de l'offre de logements accessibles (article L. 2143-3 du Code général des collectivités territoriales)
- Réviser les plafonds PCH Logement pour l'adapter aux coûts des travaux d'adaptation du logement (ainsi que les modalités d'attribution pour accélérer les démarches)
- Permettre le développement d'une diversité de solutions de logement modulables afin que chaque personne puisse avoir un mode d'habitat (collectif, semi-collectif, familial, indépendant, en colocation, participatif, communautaire, etc.) adapté à ses aspirations et à ses besoins, avec possibilité de « droit à l'erreur » et de retour en arrière.
- Garantir l'accès à un accompagnement à domicile de qualité permettant l'autonomie de vie – ce qui suppose des financements suffisants pour les services, des formations adéquates (notamment pour répondre aux besoins les plus complexes) et des conditions de travail revalorisées.

ACCESSIBILITE DES ESPACES NATURELS

- **Sur le guide technique :**

Le Collectif Handicaps a participé aux travaux sur le guide technique pour la mise en accessibilité des espaces naturels, salue cette ressource et appelle désormais à sa diffusion large, ainsi qu'au suivi de sa mise en application partout sur le territoire.

ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS

- **Sur l'accessibilité des gares :**

L'ordonnance du 26 septembre 2014 prévoyait que toutes les gares prioritaires nationales soient accessibles fin 2025 et que les gares prioritaires régionales le soient entre fin 2024 et début 2026 (soit plus de dix ans après l'échéance fixée par la loi de 2005). Même si nous soulignons l'effort budgétaire engagé depuis la CNH 2023, **les chiffres annoncés ne ciblent que les gares prioritaires qui ne sont pas encore 100% accessibles mi-2026.**

- **Sur l'accessibilité de la voirie et des points d'arrêts :**

Le Collectif Handicaps tient à rappeler que la loi de 2005 avait pour ambition initiale de rendre accessibles 100 % des points d'arrêts (sauf cas d'impossibilité technique avérée). L'ordonnance de 2014 a légalisé une discrimination en réduisant l'exigence à ne disposer que de 35 à 40 % des points d'arrêt (« arrêts prioritaires ») accessibles sur un réseau de transport. **Quelle personne valide accepterait de ne pouvoir voyager que sur un tiers d'un réseau de transport ?**

S'agissant de la voirie, les élus locaux doivent faciliter la chaîne de déplacement de tous les citoyens et toutes les citoyennes, avec une signalétique standardisée, intelligible et accessible, que ce soit pour **s'orienter dans la ville** (plaques avec les noms des rues, panneaux, etc.), **garantir la sécurité routière** (délimitation des pistes cyclables, sens de circulation, etc.) **ou respecter l'accessibilité de la voirie** (interdiction de stationnement, télécommande universelle gratuite pour activer les feux sonores, etc.).

Nous demandons **des contrôles effectifs de l'accessibilité de la voirie, assortis de sanctions en cas de non-respect**. L'absence actuelle de dispositif de contrôle et de sanction constitue un frein majeur à la mise en accessibilité effective de ce domaine.

- **Sur l'accessibilité des métros :**

Le Collectif Handicaps souligne les améliorations et le partenariat avec le CFHV concernant l'amélioration de la sonorisation des métros. Mais, il reste encore beaucoup à faire en matière d'accessibilité universelle des métros... Si une ligne n'est que partiellement accessible, alors elle ne l'est pas.

L'accessibilité du transport aérien : dans son bilan, le Gouvernement fait peu de place au transport aérien, qui demeure pourtant largement inaccessible. Des actions concrètes pourraient répondre à ce besoin sur les volets physiques et numériques :

- Accessibilité numérique : en visant à terme **l'accessibilité totale des sites des aéroports et des transporteurs + la standardisation de leur contenu** (sur le modèle du « One-click Away » d'IATA) + **la mise en accessibilité de bornes d'enregistrement**.
- Accessibilité physique : en visant **les aéroports** (par exemple bandes de guidage, balises sonores, portage du fauteuil roulant personnel jusqu'au départ et dès l'arrivée, etc.) **et les aéronefs** (déploiement du braille, écrans de loisirs accessibles, etc.).

A noter : la Fédération Nationale de l'Aviation et de ses Métiers (FNAM) a lancé en 2025 un groupe de travail sur l'accessibilité et souhaite un portage par l'administration afin d'apporter des améliorations concrètes sur l'ensemble du parcours passager.

- **Sur l'information et l'assistance aux voyageurs :**

Le Collectif Handicaps souligne la bonne volonté des opérateurs pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des voyageurs handicapés depuis quelques années, que ce soit sur les prestations d'assistance, l'information sur l'accessibilité, les ventes de titres de transport, etc.

Restent toutefois des enjeux de liens entre opérateurs de transports, de cohérence entre dispositifs, de disparités territoriales, de formation des agents, etc.

- **Sur les taxis et VTC :**

Les personnes handicapées rencontrent encore trop de refus de prise en charge par des taxis ou VTC (refus de fauteuil roulant, de chien guide, etc.). Le Collectif Handicaps condamne fermement ces discriminations, d'autant plus que ces refus proviennent parfois de véhicule affiché comme accessible... Pour y remédier, le Collectif Handicaps plaide notamment pour **une meilleure formation des professionnels du transport**, y compris les chauffeurs de taxis et VTC.

→ Le CFHV indique qu'en 2025, 375 refus d'accès ont été recensés, soit plus d'un refus par jour, dans des secteurs essentiels de la vie quotidienne : commerces, transports, restauration, loisirs, lieux de soins, administrations, emploi. Des préconisations sont faites pour garantir **le libre accès des chiens guides et d'assistance**.

- **Sur la conduite adaptée (véhicule, stationnement, etc.) :**

De nombreux **freins à la conduite adaptée** persistent, malgré l'article 77 de la loi de 2005 : coûts élevés des évaluations d'aptitude à la conduite, complexité des démarches pour obtenir des aides au financement du permis, manque de formation des médecins en charge d'évaluer l'aptitude à l'apprentissage de la conduite adaptée, coût croissant des aménagements de véhicule avec une PCH dont le montant n'a pas évolué depuis 2006, etc.

S'agissant du stationnement, nous constatons **un engorgement des places réservées aux détenteurs de CMI-S** : un recensement des places et des besoins doit s'enclencher, pour savoir où en renforcer le nombre. **La stratégie de contrôle** doit également s'améliorer.

A noter : depuis la municipalisation du contrôle des stationnements en 2018, les collectivités territoriales choisissent des prestataires privés via le système LAPI (qui fonctionne tous différemment pour contrôler les véhicules, avec des applications toutes différentes selon la ville pour déclarer la présence d'une CMI). Très régulièrement, des verbalisations injustes, car les agents ne se déplacent pour contrôler la présence ou non d'une carte CMI : une difficulté en plus des obstacles du quotidien. Un système unique au niveau national faciliterait les contrôles (d'autant que le Collectif Handicaps reste attaché au principe d'une CMI attachée à la personne et non à un véhicule).

- **Sur le continuum de l'accessibilité :**

C'est toute la chaîne de déplacement qui doit être rendue accessible, pour permettre un cheminement libre et une véritable autonomie. Cela demande une coopération réelle entre acteurs, ainsi qu'une volonté politique pour mener à bien cette coordination

L'accessibilité des transports est l'exemple même de l'enchevêtrement des compétences des collectivités territoriales. Il est urgent de se pencher sur ce sujet et a minima d'améliorer la collaboration entre les autorités organisatrices de la mobilité, les collectivités territoriales, l'État et les associations représentatives (pour recueillir l'expertise d'usage, notamment en matière d'utilisation des différents modes de transports et de partage des espaces et de la voirie).

Le « comité de pilotage consacré à la mobilité sans coutures » aurait formulé 12 propositions en juillet 2025. : nous souhaitons obtenir plus d'informations sur le contenu de ces propositions et le calendrier de leur mise en œuvre.

→ **L'accessibilité de l'intermodalité** doit être davantage travaillée, en particulier dans les pôles multimodaux associant plusieurs opérateurs et / ou modes de transport (réseaux urbains, ferroviaires et aéroportuaires).

→ **Propositions pour aller plus loin sur l'accessibilité des transports :**

- Rendre 100% des points d'arrêts et des gares accessibles (y compris les non-prioritaires) en plus des transports eux-mêmes, en prenant en compte tous les types de handicap
- Mettre en place des sanctions en cas de non-respect de l'accessibilité (infrastructures, véhicules, points d'arrêt, réservation, voirie, etc.)
- Conditionner en partie l'octroi de la DGF au respect de la publication d'un PAVE (Plan de mise en Accessibilité de la Voirie et des Espaces Publics)

- Renforcer le suivi et le contrôle des dispositifs installés (qui ont pu faciliter l'accessibilité un temps, mais ne fonctionnent plus)
- Former les professionnels concernés par l'accueil ou les questions liées au transport des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, y compris les chauffeurs de taxis ou VTC pour cesser les refus de courses discriminants
- Améliorer l'information sur les différents modes de transport existants et sur les droits des usagers, pour la rendre accessible à toutes les personnes en situation de handicap : développer les informations visuelles et sonores en particulier celles qui viennent signaler des imprévus (retard, annulation, sécurité, etc.) ; développer l'activation des boucles magnétiques ; garantir un accompagnement humain pour les personnes qui en ont besoin ; etc.
- Traiter les problématiques autour du stationnement et du contrôle technique des véhicules particuliers adaptés
- Si les transports en commun ne sont pas accessibles, les transports adaptés ne répondent pas non plus aux besoins ou sont trop contraignants (modalités et délais de réservation, coût, amplitude horaire, flotte disponible, etc.) : il est urgent de développer l'offre de transport adapté.

ACCESSIBILITE NUMERIQUE

- **Sur les démarches essentielles :**

Au CIH de 2024, engagement avait été pris de « rendre toutes les démarches en ligne essentielles accessibles aux personnes en situation de handicap d'ici à 2025 ». Alors que seulement 3% de ces démarches était alors accessibles (6% depuis), le dernier CIH avait reculé l'objectif de 50% d'ici la fin 2025...

Les résultats sont largement en-deçà des objectifs annoncés : seules 7% des démarches (16 démarches) atteignent la conformité totale, contre les 50% attendues. Nous souhaitons **une programmation publique précise** de la mise en conformité des démarches restantes afin qu'elles atteignent la pleine conformité au RGAA à la fin de l'année 2026.

De plus, quelles actions sont prévues pour inciter le recours aux 12 millions d'euros disponibles chaque année pour accompagner la démarche de mise en accessibilité numérique ?

Enfin, **l'engagement pris lors de la CNH de 2023 ne concernait pas que les démarches essentielles** : « Achever la mise en accessibilité des sites internet

de l'État. La mise en accessibilité des sites, outils et démarches administratives de l'État sera finalisée d'ici 3 ans ». Qu'en est-il de cet objectif et des moyens mis en œuvre ?

- **Sur le contrôle de l'accessibilité numérique (secteurs public et privé) :**

Lors de la CNH de 2023, le président de la République avait annoncé la mise en œuvre de sanctions en matière d'accessibilité numérique. La transposition en droit français de la directive européenne relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services de 2019 a renforcé lesdites. Néanmoins, le manque de moyens dédiés aux organismes de contrôle (ARCOM et DGCCRF) freine l'application de cette réglementation.

À ce stade, malgré des manquements persistants, l'ARCOM n'a formulé que des rappels des obligations en vigueur ou des mises en garde. Après une longue période de « sensibilisation » des acteurs, **l'ARCOM doit jouer pleinement son rôle en prononçant des mises en demeure et en appliquant les sanctions prévues par la loi lorsque les organismes publics ne respectent pas les obligations d'accessibilité numérique.**

Par ailleurs, les outils numériques des collectivités locales, des hôpitaux et surtout ceux du secteur du e-commerce sont négligés. Personne ne semble prendre la responsabilité de sensibiliser, de former ou d'animer le réseau des professionnels concernés par ces enjeux, laissant l'accessibilité de ces plateformes « sur pause ».

- **Sur les sites internet privés :**

Les **progiciels métiers**, lorsqu'ils sont utilisés via un navigateur web (ce qui est le cas de la majorité d'entre eux), entrent dans le périmètre de la directive sur l'accessibilité numérique. Pourtant, en raison d'un manque de sensibilisation à ce sujet, aucune action concrète n'est menée pour adapter ces progiciels. Or, sans progiciels métiers accessibles, comment garantir l'accès et le maintien dans l'emploi ?

→ Le CFHV souligne l'exemple positif du **travail engagé par le secteur bancaire** pour intégrer progressivement des fonctionnalités d'accessibilité dans les terminaux de paiement et les modules de paiement en ligne.

- **Sur l'accessibilité téléphonique :**

La solution d'accessibilité téléphonique universelle (SATU) est encore **en phase de déploiement progressif**. Une synthèse des travaux des différents groupes de travail a été fournie en février dernier par la DIA. Le redéploiement des fonds non dépensés du FTA vers la SATU constitue un signal positif sur sa trajectoire.

Le référentiel élaboré en vue du label « accessibilité téléphonique universelle » est ambitieux et couvre des aspects essentiels :

- Multimodalité : le prestataire labellisé devra couvrir au minimum 6 modalités sur 7 (interprétation LSF, LPC, transcription professionnelle, transcription automatisée, communication adaptée à l'aphasie, transcription sourdaveugles, prise en charge directe en LSF par un conseiller).
- Qualité de transcription : des critères précis sont fixés – délai d'affichage inférieur à 5 secondes, moins de 5 % de mots perdus, moins de 0,1 % d'erreurs sémantiques.
- Disponibilité : extension des plages horaires de semaine/journée + samedi matin vers une couverture 24h/24 et 7j/7, avec un temps d'attente inférieur à 3 minutes et la possibilité de réserver un créneau à l'avance. À noter : il s'agit d'une évolution des forfaits mensuels (de 3h à 5h), et non d'un accès illimité.
- Compatibilité : le service doit fonctionner sur smartphone, tablette et ordinateur, sous iOS, Android, Windows, Mac et Linux.
- Accessibilité spécifique : des parcours dédiés sont prévus pour les personnes aphasiques et sourdaveugles, avec des exigences de formation des opérateurs.

Nous militons pour **une accélération du calendrier**. L'extension des plages de disponibilité vers le 24h/24 doit avoir une échéance claire et contraignante.

Nous attirons l'attention sur la mise en œuvre du label : le référentiel est solide sur le papier, mais son efficacité dépendra de la rigueur de l'organisme labellisateur et des contrôles effectifs : **quels moyens de contrôle et de sanction ?**

Par ailleurs, comme indiqué dans le GT sur l'intelligence artificielle, l'accessibilité téléphonique passe aussi par une alternative humaine. En effet, **l'accompagnement téléphonique par une intelligence artificielle ne correspond pas à certaines personnes en situation de handicap**, notamment psychique ou cognitif, pour qui cela peut être source d'anxiété ou de tension.

→ **Propositions pour aller plus loin sur l'accessibilité numérique :**

- Mieux former à l'accessibilité numérique, en révisant les certifications professionnelles
- Allouer davantage de moyens au contrôle de l'accessibilité numérique
- Faire de la mise en accessibilité des sites Internet, outils numériques et des outils de communication de l'État une priorité absolue (obligation par l'Arcom, conditionnement des financements, calendrier fixe et urgent, etc.)

- Sensibiliser dans les médias à l'accessibilité et l'adaptation des modes de communication

L'accessibilité des outils de communication : Pour participer pleinement à la vie sociale et politique, il est nécessaire de pouvoir communiquer avec autrui, de se faire comprendre et comprendre les autres. Malheureusement, beaucoup de personnes en situation de handicap sont particulièrement marginalisées dans les processus de communication.

Pour améliorer l'accès du plus grand nombre aux moyens de communication, il faudrait :

- **Mieux recueillir les besoins en matière de communication** (CAA, FALC, boucles magnétiques, LSF, etc.), dans l'optique de faire évoluer les formations et pratiques professionnelles dans les services concernés (ESMS accompagnant des enfants et adultes en situation de handicap, établissements de santé, services à domicile, crèches, EHPAD, autres services publics, etc.) **et accélérer le déploiement sur l'ensemble du territoire d'une offre structurée de dispositifs de communication adaptée à tous les types de handicap, dans tous les domaines et en tous lieux**
- **Revoir le référentiel des aides techniques pour permettre un financement de la CAA par la solidarité nationale** (droit à la compensation)
- **Financer des formations aux modes de communication adaptés pour les familles et aidants**, notamment pour éviter les ruptures de communication entre l'accompagnement par un professionnel (en établissement ou par un autre dispositif) et la vie à domicile

ACCESSIBILITE & TOURISME

Le Collectif Handicaps tient à rappeler qu'**une personne handicapée sur trois n'a pas les moyens de partir en vacances au moins une semaine par an** (rapport 2023 de l'observatoire des inégalités). Au-delà de l'accessibilité, la lutte contre la précarité et la question des ressources des personnes handicapées doivent trouver leur place dans cette Conférence nationale du handicap 2026...

- **L'Unapei a publié récemment les résultats d'une enquête sur les vacances adaptées**, qui démontre le caractère essentiel de ces dispositifs, tout en soulignant des freins persistants : manque de places, manque de moyens, coût des séjours élevés dans un contexte de baisse des aides financières, méconnaissance des organismes de vacances adaptées (OVA), etc.

