



PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : LA COUR DES COMPTES FAIT UN CONSTAT ALARMANT DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE

Juil 1, 2026 | Droit Des Associations Et Des ESMS



Le 18 juin 2026, la Cour des comptes a publié un rapport intitulé « L'accessibilité des services publics numériques de l'Etat pour les personnes en situation de handicap ».

L'objectif de ce rapport était d'effectuer un bilan de l'application du principe selon lequel **les services publics en ligne doivent être accessibles aux personnes handicapées**, instauré par la loi du 11 février 2005.

Dans ce cadre, les pouvoirs publics développent la dématérialisation de l'accès aux services publics pour en faciliter l'accès. C'est ainsi que l'Etat a mis en place un dispositif interministériel développé, mais dont les résultats reflètent une véritable déception :

- **Non-conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) :** 6,6 % seulement des démarches jugées essentielles pour les usagers sont conformes, tandis que certaines associations de personnes handicapées estiment ce taux à moins de 1 %.
- **Très faible accessibilité effective des personnes handicapées ;**
- **Sous-consommation des ressources spécifiquement prévues au niveau interministériel :** faute de demande des administrations, 1/4 des crédits disponibles en 2024 et 2025 n'ont pas été engagés et 1/2 n'ont pas été décaissés. Il ne s'agit pas de sources d'économies puisque, comme le rappelle la Cour des comptes, « *l'insuffisante accessibilité numérique des services publics engendre des surcoûts, tant pour les personnes handicapées que pour l'administration et, plus largement, la*

société ». La personne qui ne parvient pas à faire ses démarches en ligne cherche à emprunter un autre canal (courriel, téléphone, guichet), ce qui est effectivement plus coûteux.

Il en résulte un véritable décalage entre les normes juridiques et les pratiques mises en œuvre par l'administration.

La Cour des comptes propose alors de conforter le cadre actuel en amplifiant la démarche progressive qui se dessine et en la centrant sur l'utilisateur. Trois axes vont ainsi être développés :</p></div>

- Donner la priorité aux « 250 démarches essentielles » ;
- Veiller à l'accessibilité de bout en bout pour la personne handicapée ;
- Simplifier les parcours en ligne.

En ce sens, la Cour des comptes recommande :

- De faire de l'ARCOM l'unique autorité de sanction de l'accessibilité des services de communication au public en ligne ;
- D'établir un plan d'action d'amélioration de l'accessibilité numérique ;
- De subordonner la validation d'une nouvelle demande en ligne ou d'un nouveau site internet public à une conformité complète au RGAA et à un test auprès d'utilisateurs en situation de handicap ;
- De garantir la mise à disposition des administrations, sans discontinuité, de marchés de prestations informatiques assurant le respect effectif de l'accessibilité numérique ;
- De cibler les politiques de contrôle et de sanction sur les dossiers à fort effet de levier.