CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

BRUSSELSE RAAD VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

AVIS D'INITIATIVE

Accessibilité des sites Internet et applications mobiles des organismes publics régionaux et communaux

Avis adopté par le CPH le 10 mars 2025

CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
Boulevard Bischoffsheim 26 - 1000 Bruxelles
Tél : 02/205.68.68 - brupartners@brupartners.brussels
www.brupartners.brussels/fr/conseil-bruxellois-des-personnes-en-situation-de-handicap

Préambule

Dans le cadre de l'ordonnance du 4 septembre 2018[1] relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes, le Conseil bruxellois des personnes en situation de handicap (ci-après « le Conseil ») souhaite soumettre un avis d'initiative concernant la procédure d'audit des sites Internet et applications mobiles en Région bruxelloise.

L'ordonnance du 4 septembre 2018 vise à garantir que ces plateformes numériques soient accessibles à tous les citoyens, y compris les personnes en situation de handicap. Cette ordonnance transpose la Directive européenne 2016/2102[2] du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Il est notamment prévu que les organismes concernés :

- Veillent à ce que leurs sites et applications mobiles soient conformes aux normes européennes en matière d'accessibilité ;
- Fournissent une déclaration détaillée sur l'accessibilité de leurs sites et applications mobiles. Cette déclaration, mise à jour régulièrement, doit être publiée dans un format accessible et inclure une explication des parties non conformes et les raisons de cette inaccessibilité, une description des alternatives accessibles disponibles, un mécanisme de retour d'information permettant aux utilisateurs de signaler les problèmes d'accessibilité et un lien vers la procédure à suivre en cas de réponse insatisfaisante à une notification ou une demande.

Des mesures doivent être prises pour sensibiliser les parties prenantes aux enjeux de l'accessibilité numérique. Cela inclut la facilitation de programmes de formation pour aider les organismes publics à créer, gérer et mettre à jour des contenus accessibles.

Cette ordonnance souligne également l'importance d'une collaboration entre les différentes entités régionales pour assurer une mise en œuvre efficace des normes d'accessibilité, garantissant ainsi une inclusion numérique pour tous les citoyens.

equal.brussels est chargé d'établir la liste des sites Internet et des applications mobiles à auditer et de s'assurer que la procédure réponde aux exigences de l'ordonnance et prenne en compte les retours d'expérience du CPH.

Conformément à l'ordonnance, chaque entité fédérée doit auditer annuellement un certain nombre de sites Internet d'autorité publique.

Pour la Région de Bruxelles-Capitale :

- 15 sites seront audités chaque année ;
- Parmi eux, 1 site fera l'objet d'un audit approfondi ;
- Les 14 autres feront l'objet d'un audit simplifié ;
- Une application mobile devra également être auditée.

equal.brussels a donc sollicité le Conseil pour connaître ses propositions de sites Internet à auditer en 2025 et 2026. Les 14 et 19 février 2025, le Conseil a auditionné equal.brussels afin d'avoir un retour sur les audits réalisés en 2023 et 2024 ainsi que sur le processus d'audit pour 2025 et 2026.

[1] *M.B.,* 30.11.2018.
[2] https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj?locale=fr.

Avis

1. Considérations générales

Le **Conseil** attire l'attention sur le fait que la transformation numérique des services publics, bien qu'indispensable, ne peut être pleinement inclusive sans une accessibilité totale des sites Internet et des applications mobiles.

Cependant, **le Conseil** insiste une nouvelle fois sur la nécessité d'un équilibre entre digitalisation et accessibilité, en veillant à ce que les guichets physiques restent disponibles pour assurer un accueil adapté à tous les usagers, conformément aux recommandations formulées dans son avis[3] concernant l'avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des institutions. Il indiquait : « *Pour le Conseil, il importe de garantir, sans surcoût, un panel d'alternatives efficaces et accessibles aux usagers, en prévoyant **au minimum** la possibilité de s'adresser à un guichet physique, en présence d'un agent qui pourra les aider à réaliser leurs démarches et cela durant une période d'horaire suffisamment large* ».

En effet, le **Conseil** rappelle que l'accessibilité numérique est un enjeu majeur pour garantir l'inclusion de toutes et tous, notamment des personnes en situation de handicap, des personnes âgées et de toute personne rencontrant des difficultés temporaires ou permanentes d'accès à l'information en ligne. L'ordonnance du 4 septembre 2018 impose aux organismes publics régionaux et aux communes d'auditer régulièrement leurs sites Internet et applications mobiles afin d'améliorer leur accessibilité et de respecter les normes européennes en la matière.

Le **Conseil** indique également que l'accessibilité numérique est un droit fondamental qui doit être garanti à l'ensemble des citoyennes et citoyens. Il est essentiel d'accélérer les efforts pour assurer l'accessibilité des sites Internet et applications mobiles des organismes publics régionaux et communaux conformément aux exigences légales et aux principes d'égalité des chances.

Le **Conseil** insiste pour que l'amélioration continue de l'accessibilité permette aux usagers de :

- Accéder librement aux informations administratives et aux démarches essentielles ;
- Prévenir l'exclusion numérique ;
- Renforcer leur autonomie au quotidien.

Le **Conseil** propose les sites Internet et applications mobiles suivants pour les audits en 2025 et 2026 :

- Audits approfondis :
    - ACTIRIS https://www.actiris.brussels (notamment pour les nouvelles compétences) ;
    - be.brussels https://be.brussels/fr (portail principal de la Région) ;

- Audits simplifiés :
    - STIB https://www.stib-mivb.be/accueil et TAXIBUS https://taxibus.stib-mivb.be/TAXIBUS/Account/Login ;
    - SNCB https://www.belgiantrain.be/fr ;
    - COCOM https://www.ccc-ggc.brussels/fr ;

[3] A-2023-004-CPH.

  - IRISCARE https://www.iriscare.brussels/fr/ ;
  - parking.brussels https://parking.brussels/ ;
  - Bruxelles Fiscalité https://fiscalite.brussels/ ;
  - IRISBOX https://irisbox.irisnet.be/login ;
  - PHARE https://phare.irisnet.be/ ;
  - FAMIRIS https://famiris.brussels/fr/ ;
  - BRUXELLES SOCIAL Bruxelles Social - Sociaal Brussel ;
  - visit.brussels https://www.visit.brussels/fr/visiteurs ;
  - SLRB https://www.slrb-bghm.brussels/fr ;
  - Les pompiers de Bruxelles Pompiers de Bruxelles ;
  - equal.brussels https://equal.brussels/fr/ ;
  - Tous les sites des hôpitaux publics bruxellois ;
  - Tous les sites des communes bruxelloises ;
  - Tous les sites des commissariats bruxellois ;

- Application mobile :
  - Application 4411 Payez votre mobilité avec une seule app - 4411 ;
  - Toutes les applications des sites susmentionnés.

De plus, **le Conseil** souligne l'importance symbolique de l'accessibilité du site Internet du Parlement bruxellois. En tant qu'organe législatif régional, le Parlement incarne les valeurs de démocratie, d'inclusion et d'égalité. Il est essentiel que son site soit accessible à toutes et tous, y compris aux personnes en situation de handicap, afin de garantir un accès égal à l'information publique et aux processus décisionnels.

Le Conseil recommande donc que le Parlement bruxellois se positionne en exemple en matière d'accessibilité numérique, en s'assurant que son site réponde aux standards actuels et en mettant à disposition des ressources pour les citoyens ayant des besoins spécifiques.

2. Considérations particulières

2.1 Augmentation des sites Internet à auditer

Au regard des délais du processus et du nombre de 15 sites par an, le **Conseil** demande d'augmenter le nombre de sites Internet et applications mobiles soumis aux audits annuels afin d'accélérer la mise en conformité globale.

Le **Conseil** demande également d'étendre progressivement le périmètre des audits pour inclure les plateformes numériques liées aux services publics essentiels.

2.2 Nécessité de monitoring et de suivi des audits effectués

Le **Conseil** s'étonne de l'absence de suivi et de monitoring des audits effectués par le passé. Les rapports des audits 2023 et 2024 ont montré des non-conformités et des points d'attention en termes d'accessibilité pour la majorité des sites Internet.

Le **Conseil** insiste sur le fait qu'il est primordial de prévoir un mécanisme de suivi de ces rapports et constats afin de garantir l'amélioration continue de l'accessibilité. Il demande également d'assurer un accompagnement des organismes audités pour la mise en œuvre des recommandations issues des audits.

Le **Conseil** demande d'intégrer un processus de réévaluation périodique pour vérifier l'application effective des corrections suggérées et de tenir à jour les résultats des audits, les actions entreprises et les échéances de mise en conformité.

Enfin, le **Conseil** encourage les Administrations à adopter des outils de suivi et d'auto-évaluation de l'accessibilité numérique.

2.3 Le facile à lire et à comprendre (FALC) et la langue des signes

Au-delà des critères prévus dans l'ordonnance, le **Conseil** identifie dans les besoins essentiels non vérifiés à ce jour et qui pourraient être repris dans les obligations à vérifier en termes d'accessibilité à l'avenir :

- Le facile à lire et à comprendre (FALC) ;
- La langue des signes francophone de Belgique (LSFB) ;
- La langue des signes néerlandophone de Belgique (VGT).

2.4 Clarification du rôle d'equal.brussels

Le **Conseil** s'étonne, qu'en Région bruxelloise, ce soit equal.brussels, en tant qu'Administration en charge de l'Egalité des chances, qui est responsable de l'organisation des audits.

En effet, le **Conseil** constate qu'au sein des autres Régions, ce rôle est généralement confié aux Administrations en charge de la transition numérique ou de l'informatique. Par exemple, en Région wallonne, c'est l'Agence du Numérique qui est en charge du suivi de l'ordonnance.

Le **Conseil** rappelle que l'accessibilité numérique est avant tout un enjeu technique et organisationnel, en complément de la dimension égalitaire. Une meilleure coordination au sein de services informatiques régionaux devrait être envisagée afin d'assurer une approche cohérente et exhaustive, qui respecte le principe du handistreaming d'application en Région bruxelloise.

2.5 Renforcement des moyens humains et financiers

Le **Conseil** demande d'allouer des ressources supplémentaires humaines et financières afin de permettre l'application de l'ordonnance et un suivi qualitatif et pertinent de l'accessibilité des sites Internet et applications mobiles des organismes publics régionaux et communaux.

2.6 Soutien et Formation des Administrations

Le **Conseil** demande qu'une formation adaptée soit proposée aux agents publics en charge de la conception et de la gestion des sites Internet aux bonnes pratiques d'accessibilité numérique.

Le **Conseil** souligne aussi l'importance de faciliter l'accès aux experts en accessibilité numérique pour accompagner les Administrations.

Le **Conseil** insiste sur l'intégration de critères d'accessibilité dès la conception des nouveaux sites Internet et applications.

*
* *