



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accès aux services publics numériques pour tous

Question écrite n° 41635

Texte de la question

M. Fabien Matras attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées sur les difficultés d'accès aux services publics numériques dont souffrent les déficients visuels en France, notamment en raison de l'usage de la technologie CAPTCHA. La numérisation des administrations s'est accélérée depuis quelques années, notamment grâce à l'impulsion du Gouvernement. Les réformes engagées, réglementaires et législatives, ont ainsi permis d'étendre l'accès des services publics aux personnes situées dans des territoires parfois éloignés ou souffrant d'une absence physique de services publics. En outre, ce développement de l'offre numérique a également pu profiter à un grand nombre de personnes en situation de handicap. À cet égard, la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 a réaffirmé l'obligation pour les administrations de rendre accessibles leurs sites internet et mobiles en leur imposant deux nouvelles obligations : l'élaboration d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité et l'affichage sur la page d'accueil de leurs sites de leur conformité ou non aux règles d'accessibilité, sous peine de sanction financière. Toutefois, un problème récurrent apparaît lors de l'étape de vérification par CAPTCHA, notamment présente pour les correspondances et les réponses aux questionnaires de nombreux sites internet des services publics. Cette mesure, qui vise à vérifier par le biais d'une question-réponse que la personne cherchant à accéder aux informations du site est bien un humain et non un ordinateur tentant d'aspirer ou de pirater des données, empêche dans les faits l'accès aux déficients visuels. En effet, les signes sont illisibles pour les personnes mal ou non-voyantes et leur lecture audio est couverte par un bruit de fond sonore visant à empêcher les logiciels malveillants de les identifier, ce qui rend ces caractères peu audibles. Les déficients visuels sont ainsi privés d'accès à de nombreux services publics numériques dans leurs démarches (FranceConnect, Journal-officiel.gouv, site des administrations etc...) alors qu'il existe pourtant d'autres sécurités numériques non basées sur la lecture de caractères difficilement déchiffrables. Les services du Gouvernement ont par exemple adéquatement su remplacer le système CAPTCHA anciennement présent pour les textes à accès protégé du site Légifrance en proposant désormais de répondre à une question claire et précise, rédigée en caractères « normaux » par l'intermédiaire de moyens chiffrés pouvant satisfaire à la fois au niveau de sécurité requis et à l'accessibilité de personnes malvoyantes. Ainsi, si certains services publics ont su s'adapter aux besoins de tous, il reste nécessaire que ces évolutions soient généralisées à l'ensemble des sites officiels de l'État. En effet, l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit que les services de communication au public en ligne sont concernés par l'obligation d'accessibilité. Cette obligation d'accessibilité se traduit par le devoir de faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur et de proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel. Or, en l'espèce, les personnes souffrant d'un handicap visuel sont dépendantes d'autres personnes pour pouvoir accéder à ces services. Ainsi, il lui demande quelles mesures alternatives au CAPTCHA le Gouvernement compte mettre en place afin de permettre une égalité d'accès des déficients visuels aux services publics.

Données clés

Auteur : [M. Fabien Matras](#)

Circonscription : Var (8^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41635

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : [Personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 octobre 2021](#), page 7298

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)