

## Accessibilité numérique : éditeurs numériques et acteurs du e-commerce sous l'œil de la DGCCRF

Sites web, applications mobiles, livres numériques, vidéo à la demande, services télécoms, e-commerce, ... Hormis les microentreprises, ils sont tous tenus depuis l'été 2025 de rendre leurs sites web et applications mobiles accessibles aux personnes en situation de handicap. Gare à la DGCCRF.

Par Prudence Cadio, avocate associée\*, et Lobna Boudiaf, avocate\*, cabinet LPA Law



L'exigence d'accessibilité numérique a connu une nouvelle évolution avec l'entrée en application, le 28 juin 2025, de la directive européenne « Accessibilité » de 2019, fixant des « exigences en

*matière d'accessibilité applicables à certains produits et services* ». Appelée aussi « European Accessibility Act » (EAA), cette directive s'applique immédiatement à l'ensemble des produits et services qu'elle énumère, mis sur le marché depuis cette date : ordinateurs et systèmes d'exploitation, terminaux de paiement, guichets de banque automatiques, liseuses numériques, services de communications électroniques et de e-commerce, accès à des services de médias audiovisuels, sites web, applications mobiles, livres numériques, etc [1].

### Notes

- (1) - Art. 2 de l'EAA.
- (2) - Loi n° 2023-171 du 09-03-23.
- (3) - Décret n° 2023-931 du 09-10-23.
- (4) - Arrêté du 09-10-23.
- (5) - Art. 2(2)(f) de l'EAA.
- (6) - Art. 3(30) de l'EAA.
- (7) - <https://lc.cx/DémarchesNum>
- (8) - Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

### Définition et champ d'application

Les produits et services relevant de ce champ et mis sur le marché avant cette date du 28 juin 2025, marquant l'entrée en application de la directive EAA, peuvent continuer à être exploités, eux, jusqu'au 28 juin 2030, même s'ils ne satisfont pas aux exigences prévues par cette directive, sous réserve qu'aucune modification substantielle n'y soit apportée. En droit français, la directive EAA a été transposée par la loi du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture [2]. Ce dispositif a ensuite été précisé par un décret de la même année [3], qui fixe les obligations des professionnels en matière d'accessibilité des produits et services, ainsi que par un arrêté définissant le périmètre et les exigences techniques applicables [4].

L'accessibilité numérique désigne l'ensemble des prescriptions graphiques, fonctionnelles, techniques et rédactionnelles – telles que l'utilisation de technologies d'assistance, de lecteurs d'écran incluant la synthèse vocale et/ou les plages braille, ou encore l'intégration de sous-titres – visant à garantir que les supports numériques sont accessibles à tous les utilisateurs, et en particulier aux personnes en situation de handicap. La directive EAA s'applique à toute entreprise qui, sous réserve des exemptions notamment pour les « microentreprises », conçoit, commercialise ou

distribue sur le territoire de l'Union européenne les produits et services concernés. S'agissant plus spécifiquement du commerce électronique, la directive EAA vise les « services de commerce électronique » fournis aux consommateurs [5]. Ces services sont définis comme des « services fournis à distance, via des sites Internet, par voie électronique et à la demande individuelle d'un consommateur, en vue de conclure un contrat de consommation » [6].

La directive EAA prévoit plusieurs cas d'exemption aux obligations en matière d'accessibilité, tenant notamment à la taille de l'entreprise (les entreprises employant moins de 10 salariés avec un chiffre d'affaires annuel ou total de bilan inférieur à 2 millions d'euros), la nature du produit ou service (lorsque la mise en conformité entraînerait une modification fondamentale de sa nature), la charge disproportionnée pour l'opérateur (les critères pour la définir sont précisés par la réglementation). Dans les deux derniers cas, les professionnels concernés devront informer, via la plateforme numérique « Démarches simplifiées » [7] de la DGCCRF [8], l'autorité de surveillance du marché du pays dans lequel le produit ou le service est fourni et en cas de demande des autorités de contrôle, pouvoir présenter un dossier technique justifiant de la validité de ces exemptions. Et ce, avec des éléments permettant de justifier de la modification fondamentale du service, au cas par cas, et en s'appuyant sur une annexe du code de la consommation [9] en cas de demande d'exception pour charge disproportionnée. La direction départementale de la DGCCRF du lieu où se situe le siège de l'entreprise est l'entité en charge de ces échanges. A noter également que le périmètre de l'accessibilité des contenus web et mobiles comporte certaines exclusions limitées et précisément définies [10]. Sont notamment exclus : les médias temporels préenregistrés publiés avant le 28 juin 2025 ; les formats de fichiers bureautiques publiés avant cette même date ; les contenus de tiers non financés, non développés, ni contrôlés par l'opérateur économique concerné ; les contenus d'archives qui ne sont plus mis à jour ou modifiés après le 28 juin 2025.

### A partir de quatre principes cardinaux

Le cœur des exigences techniques tient aux quatre principes cardinaux de perceptibilité, d'opérabilité, de compréhensibilité et de robustesse. Concrètement, les sites web et les applications mobiles – notamment de e-commerce –

doivent permettre une navigation au clavier, offrir des alternatives textuelles aux contenus non textuels, assurer des contrastes suffisants, prévenir les réactions photosensibles, fournir des messages d'erreur explicites et préserver la compatibilité avec les technologies d'assistance. Les règles d'accessibilité en France sont précisées dans le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Sa version 4.1.2 est en vigueur depuis septembre 2021 [11]. La version 5 est en cours de rédaction par la Direction interministérielle du numérique (Dinum) et des acteurs concernés, avec une publication prévue fin 2026 [12].

## E-commerce et accessibilité : exigences

Le RGAA est la déclinaison opérationnelle française de la norme européenne harmonisée EN 301 549, élaborée conjointement par les organismes européens de normalisation ETSI, CEN et Cenelec, et intitulée « *Accessibility requirements for ICT products and services* » [13]. Elle est elle-même construite selon la norme internationale WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) établie par le World Wide Web Consortium (W3C), plus précisément au sein de son initiative Web Accessibility Initiative (WAI). La WCAG actuellement en vigueur est la version 2.1 depuis le mai 2025, tandis que le W3C recommande la WCAG 2.2 en tant que « *norme web* » depuis octobre 2023 [14]. Quant à la prochaine version 3 de WCAG, elle est en cours d'élaboration, avec une ébauche publiée en mars 2026 [15].

La méthode technique du RGAA permet de vérifier qu'une page web, c'est-à-dire tout contenu HTML, est conforme aux 50 critères de succès des niveaux A (le minimum) et AA (le niveau recommandé et souvent obligatoire) de la norme internationale WCAG 2.1, lesquels ont été retenus dans la norme européenne de référence EN 301 549 pour établir le niveau d'exigence légale en matière d'accessibilité numérique. Sans ériger cette norme en obligation générale autonome, le décret français de 2023 prévoit une présomption de satisfaction de certaines obligations lorsqu'un service répond aux exigences techniques correspondantes et constitue la voie la plus sûre pour documenter la conformité et sécuriser les échanges avec l'autorité de contrôle compétente. Les acteurs du commerce électronique doivent organiser leur conformité en intégrant l'accessibilité dans leurs processus de conception, de développement et de recette, corriger les régressions, mettre en œuvre des procédures de suivi et informer l'autorité compétente en cas de doute sérieux sur la conformité. Les obligations applicables aux services de commerce électronique sont détaillées une annexe de la directive EAA [16] et ont été transposées en droit français [17]. Ces dispositions, détaillées dans l'arrêté de 2023, oblige les sites de e-commerce à : « a) fournir les informations relatives à l'accessibilité des produits et services mis en vente lorsque ces informations sont fournies par l'opérateur économique responsable ; b) veiller à l'ac-

cessibilité des fonctionnalités relatives à l'identification, à la sécurité et au paiement lorsqu'elles sont fournies en tant qu'éléments d'un service plutôt que d'un produit, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ; c) fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes » [18]. Les prestataires de services de e-commerce, doivent également fournir dans leurs clauses ou conditions générales (ou documents équivalents), et sous des formats accessibles aux personnes handicapées, les informations permettant au public de comprendre le service, son fonctionnement et son respect des exigences d'accessibilité [19]. Il sera donc nécessaire de mettre à jour la documentation contractuelle en conséquence. Certains prestataires de services de commerce électronique devront également publier une déclaration d'accessibilité et élaborer un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, lequel est rendu public et décliné en plans d'actions annuels, et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans pour les entreprises. Les obligations des professionnels en matière d'accessibilité des produits et services sont définies de manière exhaustive dans l'arrêté.

La DGCCRF est l'autorité compétente pour contrôler la conformité des produits et des services concernés par la réglementation relative à l'accessibilité, notamment les services de commerce électronique. Selon la nature des services en cause, d'autres autorités administratives seront également compétentes, telles que l'Arcom, l'Arcep, l'ACPR, ou encore l'AMF. Les agents de la DGCCRF sont habilités à enjoindre aux professionnels de procéder à la mise en conformité de leurs produits ou services. Ces injonctions peuvent, le cas échéant, être assorties d'une astreinte ainsi que d'une mesure de publicité. Les sanctions applicables en cas de manquement aux obligations d'accessibilité sont prévues par le code de la consommation [20], qui réprime ces manquements par des contraventions de cinquième classe.

## La DGCCRF contrôle depuis l'été 2025

Au-delà des sanctions administratives et financières, le non-respect des obligations d'accessibilité peut également entraîner un risque réputationnel, ainsi qu'un risque contentieux, notamment dans le cadre d'actions engagées par des associations ou par des particuliers invoquant une discrimination fondée sur le handicap. Les contrôles ont débuté dès l'entrée en application de la directive EAA, le 28 juin 2025. Ils peuvent notamment intervenir à la suite de signalements et sont réalisés par les enquêteurs de la DGCCRF au sein des directions départementales. @

\* Prudence Cadio et Lobna Boudiaf sont avocates spécialisées en propriété intellectuelle, technologies de l'information et données (IP IT Data) au sein du cabinet LPA Law.

## Notes

- (9) - Art. D.412-60.  
 (10) - Art. 2(4) de l'EAA.  
 (11) - <https://lc.cx/RGAA4-1-2>  
 (12) - <https://lc.cx/RGAA5>  
 (13) - <https://lc.cx/EN-301-549>  
 (14) - <https://lc.cx/WCAG2-2>  
 (15) - <https://lc.cx/WCAG3>  
 (16) - Annexe I, Section IV, g) de l'EAA.  
 (17) - Art. 9(5<sup>e</sup>) de la loi de 2023.  
 (18) - <https://lc.cx/Arrêté091023>  
 (19) - Annexe V de l'EAA,  
 (20) - Art. R. 451-4.