



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

27 novembre 2018

AVIS II/54/2018

relatif au projet de loi relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public

..... AVIS

Par lettre du 13 juillet 2018, Monsieur Xavier BETTEL, ministre des Communications et des Médias a soumis à notre Chambre le projet de loi relatif à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

1. Le projet de loi sous examen a comme objet de transposer en droit luxembourgeois la directive (UE) n° 2102/2016 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.

2. La directive complète l'acquis européen en matière d'accessibilité. En effet, les règlements du Parlement européen et du Conseil (UE) n° 1303/2013 et (UE) n° 1304/2013 contiennent des dispositions relatives à l'accessibilité aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Ils ne traitent toutefois pas des spécificités de l'accessibilité des sites Internet ou des applications mobiles. La directive (UE) n°2102/2016 comble ce vide. La directive vise à rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité de ces sites Internet et applications mobiles afin de mettre un terme à la fragmentation du marché intérieur européen.

3. Ainsi, l'objectif du présent projet de loi est de rendre plus accessibles les sites Internet et applications mobiles des organismes du secteur public aux utilisateurs, en particulier aux personnes handicapées. Les organismes du secteur public doivent dès lors veiller à ce que leurs sites Internet et applications mobiles répondent aux critères et exigences posés par le projet de loi. L'expression « organismes du secteur public » est à interpréter au sens large, c'est-à-dire l'État central, les communes, les établissements publics ainsi que, en ce qui concerne les fonctions administratives essentielles en ligne, les établissements scolaires et les crèches.

3bis. Si la CSL soutient la finalité du présent projet de loi, elle se doit toutefois de constater que l'accessibilité des sites Internet n'est pas forcément identique ou équivalente avec l'accessibilité même des services dispensés par les organismes du secteur public ou l'accomplissement/la dispense du service même. Malgré le renouvellement régulier des sites des organismes du secteur public, il devrait être une pratique universelle que toute décision administrative contienne d'office les coordonnées de la personne chargée du traitement du dossier afin de permettre au justiciable de faire valoir ses droits en temps utile et en toute transparence.

4. Les exigences d'accessibilité prévues par le projet de loi se fondent sur des exigences communes aux États membres de l'Union européenne en matière d'accessibilité. Cette démarche contribue à réduire les incertitudes, au sein du marché intérieur européen, qui pèsent sur les développeurs et à encourager l'interopérabilité européenne.

5. De même si le projet de loi met un accent sur l'accessibilité des personnes handicapées, il sera à la fin du compte bénéfique pour tous les citoyens. En effet, chacun devrait tirer profit de l'amélioration de l'accès aux services du secteur public via les sites Internet et les applications mobiles et bénéficier de services et d'informations qui facilitent sa vie quotidienne et l'exercice de ses droits au niveau national et au niveau de l'Union, notamment le droit de circuler et de séjourner librement sur le territoire de l'Union et le droit à la liberté d'établissement et à la libre prestation des services. Ainsi, le présent projet de loi soutient les objectifs de la stratégie gouvernementale « Digital Lëtzebuerg » visant à favoriser l'accès aux nouvelles technologies pour chaque citoyen.

5bis. La CSL ne partage pas entièrement l'affirmation selon laquelle du fait que le projet de loi met un accent sur l'accessibilité des personnes handicapées, il sera automatiquement bénéfique pour tous les citoyens. D'abord, la numérisation progressive des services publics est susceptible d'écartier de la vie quotidienne une partie de la population, à savoir les personnes âgées et les personnes démunies de ressources financières, qui ne savent pas ou

qui ne peuvent pas maîtriser les nouvelles technologies de l'informatique (TIC). Voilà pourquoi, il est indispensable que l'accessibilité à des organismes de services public soit garantie non seulement à travers les sites Internet, mais également directement à travers les personnes travaillant pour le compte de ces organismes. Ainsi par exemple le maintien de l'annuaire téléphonique sous forme papier est indispensable pour permettre aux catégories de personnes prémentionnées d'avoir accès aux services de ces organismes dans les mêmes conditions que les personnes maîtrisant les TIC. De même les guichets dans les organismes de service public devraient être maintenus pour assurer l'encadrement des personnes précitées au lieu de procéder progressivement à la suppression de ces services sous le prétexte de la digitalisation. Puis, comme déjà mentionné ci-avant, l'accessibilité des/aux sites Internet – moyen pour obtenir un service - n'est pas d'office équivalente avec l'accomplissement/la dispense des services mêmes des organismes en question au bénéfice des administrés.

5ter. La CSL tient à soulever que le considérant (39) de la directive (UE) 2016/2102 disposant que *« les organismes du secteur public devraient appliquer les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive pour autant qu'elles ne leur imposent pas une charge disproportionnée »* est de nature à servir de justification pour les organismes de service public pour ne pas afficher sur leurs sites les coordonnées et numéros de téléphone des personnes y travaillant, malgré le fait que d'une part, la directive dispose dans le même considérant que *« l'absence de priorité ou le manque de temps ou de connaissances ne devraient pas constituer des raisons légitimes »* et que d'autre part, le projet de loi ayant repris les dispositions de la directive a confié la surveillance et le contrôle de l'adéquation de l'accessibilité des sites Internet au Service information et presse.

Le présent projet de loi s'inscrit dans le respect d'une transposition fidèle de la directive.

* * *

Sous réserve des remarques formulées ci-avant, notre Chambre a l'honneur de vous communiquer qu'elle marque son accord au projet de loi cité sous rubrique.

Luxembourg, le 27 novembre 2018

Pour la Chambre des salariés,



Norbert TREMUTH
Directeur



Jean-Claude REDING
Président

L'avis a été adopté à l'unanimité.