



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>4045</b>	<b>De M. Benjamin Haddad ( Renaissance - Paris )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transformation et fonction publiques		<b>Ministère attributaire</b> > Transformation et fonction publiques
<b>Rubrique</b> >numérique	<b>Tête d'analyse</b> >Réduire la fracture numérique	<b>Analyse</b> > Réduire la fracture numérique.
Question publiée au JO le : <b>13/12/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>03/10/2023</b> page : <b>8851</b> Date de signalement : <b>04/04/2023</b>		

### Texte de la question

M. Benjamin Haddad appelle l'attention de M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur la fracture numérique. La généralisation de la dématérialisation constitue un réel progrès, elle permet d'effectuer des démarches rapidement. Toutefois, certaines personnes, dont les aînés, rencontrent des difficultés pour maîtriser ces nouveaux moyens technologiques et numériques et ont besoin d'être physiquement aidés ou d'avoir des alternatives. Il est indispensable qu'un soutien soit apporté à ceux qui éprouvent ces difficultés. Le réseau France services propose un accompagnement au numérique ; or il n'en existe que neuf à Paris, dont trois itinérantes, ce qui est insuffisant pour répondre au besoin. Il lui demande les mesures prévues pour limiter la fracture numérique, accompagner les personnes en délicatesse avec les moyens numériques et renforcer le nombre de guichets physiques dans la capitale. Au-delà de ce réseau, il souhaite connaître les autres mesures qui peuvent être proposées pour réduire l'inégalité à l'accès au numérique.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement a fait de l'accessibilité numérique l'une des priorités de son action. En ce sens, des objectifs précis pour une politique d'accessibilité numérique ont été fixés par le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 portant obligation aux organismes assujettis de produire et publier un schéma pluriannuel de mise en accessibilité. De plus, une amende administrative de 20 000 € par site non conforme est également prévue. Enfin, lors de la Conférence nationale du Handicap du 11 février 2020 le Gouvernement s'est engagé à mettre en conformité les 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés ainsi qu'au moins 80 % des 250 démarches administratives en lignes les plus utilisées, d'ici 2022. Afin que ces objectifs soient atteints, les ministres, secrétaires d'État et secrétaires généraux des ministères ont été invités à saisir leurs directions pour mettre en œuvre les engagements du Gouvernement concernant les services numériques de leur périmètre, mobilisation incluant les opérateurs publics sous leur tutelle. Une circulaire de la Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et de la Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées du 17 septembre 2020 a confié au Service d'information du Gouvernement (SIG) le suivi de la mise en conformité des 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés [le SIG a mis en place un programme 'Top 53' pour assurer le suivi, doté d'une enveloppe de 10M€] et à la direction interministérielle du numérique (DINUM) celui des 250 démarches administratives les plus utilisées. Tous les sites internet, intranet et extranet des collectivités et organismes publics créés avant le 23 septembre 2018 doivent être accessibles aux personnes handicapées et l'obligation s'étend au 23 juin 2021 aux applications mobiles, progiciels et mobiliers urbains numériques, comme les distributeurs de titres de transport. La circulaire prévoit

aussi qu'aucun site de l'État nouveau ou refondu ne soit autorisé s'il n'atteint pas 75 % de niveau de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Pour faciliter la mise en œuvre de l'accessibilité numérique, la DINUM édite depuis 2009 le RGAA, créé pour mettre en œuvre l'article 47 de la loi handicap de 2005 et son décret d'application actualisé en 2019. Il fait régulièrement l'objet de nouvelles versions et mises à jour pour s'adapter aux évolutions du Web mais aussi aux changements de normes et réglementations. La version 4 du RGAA a été arrêtée conjointement par la circulaire du 17 septembre 2019. Elle est structurée en 2 parties. La première partie présente les obligations à respecter : elle s'adresse aux juristes, aux référents accessibilité numérique, aux managers et à tous les professionnels du web et de l'accessibilité. La deuxième partie contient une liste de critères pour vérifier la conformité d'une page web : elle s'adresse aux auditeurs RGAA. Pour conserver une correspondance la plus correcte possible avec les normes européenne et internationale de référence en accessibilité numérique, une version 4.1 du RGAA a été publiée le 16 février 2021. En octobre 2020, l'observatoire de la qualité des démarches en ligne montrait que seules 11 % des 250 démarches en ligne les plus utilisées par les Français étaient accessibles aux publics porteurs de handicaps [i.e 11 % des démarches du « TOP 250 » atteignent un taux de conformité à l'accessibilité supérieur à 75 %], contre 20 % en octobre 2021, 37 % en janvier 2022 et 43 % en octobre 2022. Parmi ces démarches figurent : « gérer mon prélèvement à la source » ou encore « déclaration de loyer pour l'aide au logement ». L'accompagnement proposé par la DINUM aux ministères et opérateurs de l'État porte ses fruits : (i) le recrutement et déploiement au sein des ministères d'experts en design, développement, accessibilité et recherche utilisateur apporte des résultats concrets et (ii) la sensibilisation et les formations gratuites au design et à l'accessibilité numérique proposées aux ministères. Dans le cadre du plan France Relance, une enveloppe de 32M€ a été dédiée à la dématérialisation des démarches administratives de l'État. En s'inspirant des dispositifs mis en place par le ministère de la transformation et de la fonction publiques (EIG et Startups d'État), des experts en mode commando (développeurs, designers, data-scientists, juristes, etc.) sont déployés au sein des administrations porteuses des démarches de l'observatoire pour améliorer leur expérience et atteindre les objectifs fixés à 2022 [i.e la dématérialisation de toutes les démarches recensées et leur montée en qualité sur les 7 critères de l'observatoire : amélioration du design (UX), qualité de l'assistance aux utilisateurs, vitesse et réactivité de l'application, accessibilité aux personnes en situation de handicap, accès via un terminal mobile (smartphone/tablette), raccordement FranceConnect, Dites-le-nous une fois]. Un guichet a été ouvert pour orienter les administrations vers les dispositifs les plus pertinents et leur proposer un cofinancement égal à 75 % du coût du projet. Il s'effectuera soit via la mise à disposition de prestations (designers, développeurs, juristes, chercheurs usagers, rédacteurs UX, mentors en management produit), soit via la mise à disposition de ressources financières. Plus de 50 projets ont bénéficié de ce financement.