ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Inclusion numérique des personnes déficientes visuelles ou illettrées

Question écrite n° 3387

Texte de la question

Mme Corinne Vignon attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées, chargée des personnes handicapées, sur l'accessibilité des sites internet des administrations aux personnes souffrant de déficience visuelle, de cécité ou l'illettrisme. En France, selon l'Insee, environ 1 700 000 personnes seraient déficientes visuelles (soit 2,9 % de la population). 20 % des personnes âgées de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine font face à des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit. 9 % sont en situation d'illettrisme, soit 3,1 millions de personnes. Face à ces constats et à une époque où toute démarche personnelle et administrative est numérique, il était urgent que le législateur œuvre pour rétablir l'égalité. La norme européenne EN 301549 vise à rendre les produits et services numériques (sites *web*, logiciels, appareils numériques...) accessibles à tous et notamment aux personnes à capacités réduites. Cette norme a été transposée en France par le décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019, relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne. Sont concernées les administrations et les entreprises (CA supérieur 250 millions d'euros), Ce décret peine à trouver une réalité et les administrations et grandes entreprises semblent tarder à être inclusives dans leur communication. Rares sont les sites audibles. Peu de *newsletters* sont disponibles en *podcast*. Autant de solutions qui seraient immédiatement conviviales. Aussi, elle souhaiterait savoir si une évaluation a été faite de l'application du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 et si Mme la ministre envisage des moyens réglementaires ou législatifs d'encourager l'inclusion des citoyens déficients visuels ou illettrés par la mise à disposition des contenus administratifs et commerciaux de façon audible.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a annoncé des objectifs précis pour une politique d'accessibilité numérique dans 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. Une amende administrative de 20 000€ par site non conforme est également prévue. Par ailleurs, 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, et ce d'ici 2022 (conformité à hauteur de 75% du RGAA). Afin que ces objectifs soient atteints, les ministres, secrétaires d'État et secrétaires généraux des ministères sont 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 publique 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 le suivi de la mise en conformité des 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés (le SIG a mis en place un programme "Top53" 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). Le rôle d'expertise et de conseil de la DINUM sur le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité a également été renforcé. 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 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 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. Le Gouvernement oeuvre pour une amélioration constante de l'accessibilité numérique, boostée par les financements du plan de relance. 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 : le recrutement et déploiement au sein des ministères d'experts en design, développement, accessibilité et recherche utilisateur apporte des résultats concrets et la sensibilisation et les formations gratuites au design et à l'accessibilité numérique proposées aux ministères se développe. 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 publique (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, vélocité 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.

Données clés

Auteur : Mme Corinne Vignon
Circonscription : Haute-Garonne (3e circonscription) - Renaissance
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 3387
Rubrique : Personnes handicapées
Ministère interrogé : Personnes handicapées
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 22 novembre 2022, page 5513
Réponse publiée au JO le : 31 janvier 2023, page 915