



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION  
ET DES COMPTES PUBLICS

Paris, le 11 février 2020  
N° 110

## **L'accessibilité numérique : levier stratégique d'amélioration des services publics numériques pour tous**

Le numérique véhicule la promesse d'émancipation et d'égalité d'accès aux droits. Pour que chacun de nos concitoyens puisse effectivement saisir ces nouvelles opportunités, il nous faut concevoir des espaces numériques adaptés à tous.

Afin de prendre en compte tous les usagers, et notamment les 12 millions de personnes en situation de handicap, le Gouvernement a mis en place un plan structurel d'amélioration de l'accessibilité numérique des services publics en ligne. Cinq nouvelles mesures seront mises en place pour l'année 2020.

Premièrement, **l'accessibilité numérique sera désormais un critère suivi dans l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne**, un dispositif transparent instauré en juin 2019 pour suivre l'avancée de la dématérialisation des services publics.

Aujourd'hui, seules 13% des démarches en ligne de l'Observatoire sont conformes aux normes d'accessibilité numérique. **Nous nous fixons un nouvel objectif : atteindre 80% en 2022.** Cette nouvelle ambition permettra d'intensifier les efforts des administrations pour se conformer aux normes.

Ensuite, au sein de la Direction interministérielle au numérique (DINUM), **une task force dédiée à l'accessibilité numérique des sites et démarches en ligne publiques sera mise en place. L'équipe Design de la DINUM sera également renforcée.** Ainsi, le Gouvernement se donne les moyens d'accompagner plus efficacement l'administration dans ses projets d'amélioration de l'accessibilité numérique.

Par ailleurs, **une circulaire rappelant les engagements du Gouvernement en termes d'accessibilité et appelant les administrations à leurs obligations sera diffusée à l'ensemble des administrations.** Elle veillera notamment à la mise en accessibilité des démarches administratives et des 10 sites internet publics de l'Etat les plus utilisés. Elle prévoira également la nécessité d'inscrire les compétences d'accessibilité numérique sur toutes les fiches de poste des métiers du numérique et de la communication, ainsi que la nécessité de recruter des personnes formées et sensibilisées à cette problématique.

Ensuite, dès le printemps 2020, **les usagers seront invités à signaler les problèmes sur les services publics en ligne grâce à la plateforme VoxUsagers.** Cela permettra encore une fois de mieux prioriser les améliorations à apporter avec les administrations. L'accès à la plateforme sera mis à disposition des usagers dans les déclarations d'accessibilité des services en ligne.



Enfin, dans le cadre des « **Ateliers d'Écoute** », le **Gouvernement s'engage pour une plus grande écoute des usagers, notamment des personnes en situation de handicap afin d'améliorer les services publics numériques**. Ce dispositif lancé en janvier 2020, a pour vocation de mieux comprendre les réalités des usagers et d'apporter une vision plus transverse des améliorations prioritaires.

**Contact presse :**

**Cabinet de Cédric O** : 01.53.18.43.10 / [presse@numerique.gouv.fr](mailto:presse@numerique.gouv.fr)