

**Groupe de travail Transformation Numérique  
19 octobre 2020**

**Fiche n° 8**

**L'accessibilité numérique**

**I – L'accessibilité numérique, un enjeu sociétal porté au plus haut niveau**

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- et robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

Cette notion d'accessibilité numérique se mesure en contrôlant la conformité des services en ligne au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), dont la quatrième version a été publiée par la direction interministérielle du numérique (DINUM) en septembre 2019.

À l'occasion de la Conférence Nationale du Handicap du 11 février 2020, et dans le prolongement des propos du Président de la République, un objectif de mise en conformité de 80 % des principales démarches en ligne (Top 250)<sup>1</sup> a été fixé. .

**II – Un bilan mitigé malgré des efforts continus**

La DGFIP dispose d'un parc applicatif très dense, résultat d'une extension continue de l'informatisation des travaux mais aussi d'une sédimentation accumulée depuis les années 1980. L'accessibilité de la plupart de ces applications est très perfectible, comme en témoignent les audits d'accessibilité qui sont menés régulièrement par des experts. Ainsi, au regard des 34 audits conduits depuis 2016, il ressort des taux de conformité variant de 34 à 73 % (cf détail infra) qui mettent en exergue trois types de situation :

- l'application est ancienne et basée sur des technologies vieillissantes, ce qui nécessite des travaux lourds de mise en conformité ;

- l'application est récente, mais l'accessibilité n'a pas été prise en compte dès le départ, ce qui rend nécessaire une mise en conformité, dont les travaux peuvent être

1 Contre 13 % actuellement

conséquents ;

- l'application est récente et l'accessibilité a été prise en compte dès le départ, mais cette situation est largement minoritaire à l'heure actuelle (ex : site impot.gouv.fr).

Ainsi, lorsque l'accessibilité n'a pas été prise en compte dès la conception, la mise à niveau peut être coûteuse, voire nécessiter la réécriture de l'application. Une approche efficace consiste alors à inclure ces travaux dans un palier applicatif déjà programmé. Par ailleurs, la prise en compte des critères du RGAA demeure parfois complexe, la culture de l'accessibilité et l'expertise nécessaire au respect de certains critères peinant encore à se diffuser.

### III – Un plan d'action ambitieux déjà engagé

#### Actions déjà engagées :

- **Réalisation d'audits d'accessibilité RGAA.**  
L'audit d'accessibilité vérifie la conformité aux standards d'un échantillon représentatif de pages web, via les critères de contrôles et tests techniques énoncés dans le RGAA. L'audit aboutit à une déclaration d'accessibilité, qui indique un taux de conformité moyen (moyenne des taux de chaque page).
- **Formation des équipes.**  
Des actions de formation sont organisées pour les nouveaux arrivants au sein de Cap Numérique : à l'ergonomie et à l'accessibilité, ainsi qu'à l'outil INEA Builder (outil interne pour la réalisation de prototypes accessibles »).
- **Accompagnement et tutorat.**  
Les équipes projets bénéficient d'un accompagnement adapté au stade du projet, à son importance, sa sensibilité, l'expérience des équipes, son contexte technologique, ses délais et ses ressources. Des opérations de tutorat spécifiques sont menées sur demande des projets.
- **Proposition de création d'un pôle de compétences dédié et d'une démarche projet incluant l'accessibilité.**  
Sur les modèles de la DILA ou de l'INSEE, Cap Numérique a proposé de créer à la DGFIP un pôle de compétences qui aurait vocation à accompagner les bureaux métiers et les équipes projets tout au long du cycle menant à la réalisation des IHM (Interface Homme-Machine, c'est-à-dire les pages web visibles d'une application ou d'un site). Des équipes de préfiguration ont déjà été constituées et œuvrent à définir une démarche globale.
- **Participation aux défis commandos UX** organisés par la DINUM : le service en ligne « Gérer mon prélèvement à la source » a été retenu et bénéficie d'un accompagnement gratuit d'experts de l'UX et de l'accessibilité de septembre à décembre 2020.

#### Actions supplémentaires :

- **Partage d'une démarche globale** couvrant toutes les phases de conception et de réalisation des applications web, en intégrant les différents aspects de la qualité - dont l'accessibilité numérique - dès le début du projet, et notamment grâce à la **mise en ligne d'une plateforme dédiée** (CREA : Conception Réalisation Ergonomique et Accessible) sur l'Intranet de Cap Numérique et d'**un outil de conception d'interfaces** (INEA).
- **Élaboration d'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité** : ce document qui sera publié d'ici la fin de l'année 2020 présentera la politique de la DGFIP en matière d'accessibilité numérique et son plan d'action sur 3 ans.
- **Mise en place d'un SAV téléphonique accessible** : conformément à l'article 105 de

la Loi pour une république numérique (Loi Lemaire) qui fait obligation aux administrations et aux services commerciaux de rendre accessibles les SAV téléphoniques aux personnes sourdes et malentendantes, la DGFIP a contracté en début d'année avec la société ACCEO. La solution proposée sera mise en place courant 2020 sur le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).