



**CONCOURS EXTERNE  
DE CONTRÔLEUR DES FINANCES PUBLIQUES DE 2ÈME CLASSE  
AFFECTÉ AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION EN QUALITÉ DE PROGRAMMEUR**

**ANNÉE 2024**

---

**ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ N° 1**

*Durée : 3 heures – Coefficient : 4*

---

**Réponses à des questions et/ou cas pratique  
à partir d'un dossier composé de documents à caractère économique et financier**

---

*Toute note inférieure à 5/20 est éliminatoire.*

---

*Le candidat trouvera au verso la manière de servir la copie dédiée.  
Il devra obligatoirement se conformer aux directives données.*



## **ANALYSE DE DOSSIER**

Code matière : 101

*Les candidates et les candidats peuvent avoir à leur disposition sur la table de concours le matériel d'écriture, une règle, un correcteur, des surligneurs.*

À partir des seuls documents joints, vous traiterez chacune des questions suivantes.

### **Question 1**

Après avoir défini l'accessibilité numérique, vous présenterez la stratégie de l'État pour rendre ses services numériques accessibles.

Vous présenterez votre réponse de manière structurée.

### **Question 2**

Qu'est-ce que le « Système de design » de l'État et quels sont ses objectifs ?

### **Question 3**

Outre l'accessibilité et le design, comment améliorer les services publics numériques ?  
Votre réponse devra être synthétique (maximum 10 lignes)

## Liste des documents

<b>Document 1</b>	Communiqué de presse « Accessibilité numérique à 100 % : le Gouvernement passe à la vitesse supérieure et présente une ordonnance visant à contrôler l'accessibilité des sites des administrations publique à compter de 2024 » – site numerique.gouv.fr – 6 septembre 2023. (1 page)
<b>Document 2</b>	Extraits du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA – Version 4.1.2) « Obligations légales » – site accessibilite.numerique.gouv.fr. (1 page)
<b>Document 3</b>	Extraits du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA – Version 4.1.2) « Méthodes techniques » – site accessibilite.numerique.gouv.fr. (2 pages)
<b>Document 4</b>	Déclaration d'accessibilité pour la navigation publique sur impots.gouv.fr – site impots.gouv.fr. (4 pages)
<b>Document 5</b>	Communiqué de presse « Services numériques publics : l'État place le design au centre de sa stratégie pour optimiser l'expérience des Français sur les sites internet et applications mobiles » – site numerique.gouv.fr – 5 septembre 2023. (2 pages)
<b>Document 6</b>	Extrait de la page d'accueil du site systeme-de-design.gouv.fr – « Qu'est-ce que le Système de Design de l'État ? » (2 pages)
<b>Document 7</b>	Extraits de la page « Vos démarches essentielles – Méthodologie et calcul des indicateurs » – site observatoire.numerique.gouv.fr.(3 pages)
<b>Document 8</b>	Extrait du « Suivi trimestriel de la qualité de vos démarches essentielles » – site observatoire.numerique.gouv.fr – avril 2023. (1 page)

Le fonds documentaire comporte 16 pages.

Communiqué de presse « Accessibilité numérique à 100 % : le Gouvernement passe à la vitesse supérieure et présente une ordonnance visant à contrôler l'accessibilité des sites des administrations publique à compter de 2024 » – site numerique.gouv.fr – 6 septembre 2023.



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE À 100% : LE GOUVERNEMENT PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE ET PRÉSENTE UNE ORDONNANCE VISANT À CONTRÔLER L'ACCESSIBILITÉ DES SITES DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES À COMPTER 2024.**

Paris, le 6 septembre 2023

L'accessibilité numérique à 100% est un des objectifs fixés lors de la conférence nationale du handicap (CNH) le 26 avril dernier sous l'égide du Président de la République Emmanuel Macron. Dans cette perspective, le Gouvernement présente une ordonnance visant à renforcer les sanctions des manquements aux obligations d'accessibilité des services de communication au public en ligne, prévues dans la [loi n° 2005-102 du 11 février 2005](#) pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Si l'État a lancé un plan de rattrapage massif pour garantir l'accessibilité des démarches et sites internet publics, l'enjeu est désormais d'accélérer les efforts engagés et contrôler le respect de la mise en conformité de tous les sites à compter 2024.

L'ordonnance introduit trois nouveautés relatives à l'accessibilité des sites web des administrations publiques :

- 1) En ce qui concerne l'accessibilité des sites, déjà rendue obligatoire depuis la loi de 2005, le **non-respect de cette exigence est maintenant passible de sanctions**, dont le montant maximal est fixé à 50 000€.
- 2) **L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) est désormais compétente pour identifier et constater les manquements, en s'appuyant notamment sur des méthodes de collecte automatisée, émettre des injonctions préalables aux sanctions.**
- 3) **Si un manquement sanctionné persiste plus de six mois après l'imposition de la sanction initiale, une nouvelle sanction peut être imposée (au lieu d'un an auparavant).**

Certaines obligations restent inchangées : les obligations complémentaires, qui incluent la publication d'une déclaration d'accessibilité, l'élaboration et la publication d'un schéma pluriannuel (sur trois ans) de mise en accessibilité décliné en plans d'actions annuels, la publication du plan d'action de l'année en cours, l'indication sur la page d'accueil si le site est conforme ou non, et la possibilité pour les utilisateurs de signaler facilement les manquements à l'accessibilité. Le non-respect des obligations complémentaires demeure passible de sanctions, avec une limite fixée à 25 000€.

Pour en savoir plus : <https://www.elysee.fr/emmanuel-macron/2023/09/06/compte-rendu-du-conseil-des-ministres-du-6-septembre-2023>

Contact presse du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques  
Tél : 01 53 18 42 68/ 42 76  
Mél : [presse.mtfp@transformation.gouv.fr](mailto:presse.mtfp@transformation.gouv.fr)

Contact presse de la direction interministérielle du numérique  
Tél : 01 71 21 12 50 – 06 10 60 41 19  
Mél : [floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr](mailto:floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr)

Extraits du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA – Version 4.1.2)  
« Obligations légales » – site [accessibilite.numerique.gouv.fr](http://accessibilite.numerique.gouv.fr).

## Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) – Obligations légales (extraits)

### Notion d'accessibilité numérique

Le handicap est défini comme : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

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
- **robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

[...]

### Rappel du champ d'application : Contenus concernés

Comme le prévoit l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, sont concernés par l'obligation d'accessibilité les services de communication au public en ligne des organismes suivants :

1. Les personnes morales de droit public ;
2. Les personnes morales de droit privé délégataires d'une mission de service public  
[...]
3. Les entreprises à compter d'un seuil de chiffre d'affaires de 250 millions d'euros calculé pour chaque personne sur la base de la moyenne du chiffre d'affaires annuel réalisé en France des trois derniers exercices comptables clos antérieurement à l'année considérée.

[...]

Extraits du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA – Version 4.1.2)  
« Méthodes techniques » – site [accessibilite.numerique.gouv.fr](http://accessibilite.numerique.gouv.fr).

## Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) – Méthode technique (extraits)

### Introduction

La méthode technique du RGAA permet de vérifier qu'une page web – c'est-à-dire tout contenu HTML (HTML4, XHTML1 et HTML5) – est conforme aux 50 critères de succès des niveaux A et AA de la norme internationale WCAG 2.1 qui ont été retenus dans la norme européenne de référence pour établir le niveau d'exigence légale en matière d'accessibilité numérique.

La méthode technique du RGAA propose un cadre opérationnel de vérification de la conformité aux exigences d'accessibilité.

Elle comporte 106 critères de contrôle RGAA incluant une moyenne de 2,5 tests par critère. Certains tests font référence à des techniques d'implémentation (HTML, CSS, JavaScript...) pour vérifier que le critère est respecté afin de réduire la marge d'interprétation quant au respect des normes d'accessibilité.

[...]

### Critères et test

[...]

### 3. Couleurs

3.1 Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?

3.2 Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?

3.3 Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?

[...]

### 8. Éléments obligatoires

8.1 Chaque page web est-elle définie par un type de document ?

8.2 Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié ?

8.3 Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?

8.4 Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?

8.5 Chaque page web a-t-elle un titre de page ?

8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?

8.7 Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?

8.8 Dans chaque page web, le code de langue de chaque changement de langue est-il valide et pertinent ?

8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?

8.10 Dans chaque page web, les changements du sens de lecture sont-ils signalés ?

[...]

## **12. Navigation**

12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?

12.2 Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?

12.3 La page « plan du site » est-elle pertinente ?

12.4 Dans chaque ensemble de pages, la page « plan du site » est-elle accessible à partir d'une fonctionnalité identique ?

12.5 Dans chaque ensemble de pages, le moteur de recherche est-il atteignable de manière identique ?

12.6 Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?

12.7 Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?

12.8 Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?

12.9 Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?

12.10 Dans chaque page web, les raccourcis clavier n'utilisant qu'une seule touche (lettre minuscule ou majuscule, ponctuation, chiffre ou symbole) sont-ils contrôlables par l'utilisateur ?

12.11 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils si nécessaire atteignables au clavier ?

[...]



## Déclaration d'accessibilité pour la navigation publique sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) – site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

### ACCESSIBILITÉ

---

La présente page présente la déclaration d'accessibilité pour la navigation publique sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).

Pour consulter la déclaration d'accessibilité - partiellement conforme - des **services en ligne des professionnels** (déclaration de résultat, TVA), [cliquez-ici](#).

### Déclaration d'accessibilité

---

La Direction Générale des Finances Publiques s'engage à rendre son service internet "[impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)" accessible conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

À cette fin, elle met en œuvre la stratégie et les actions définies dans son Schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2020-2022 et dans son Plan annuel de mise en accessibilité.

Cette déclaration d'accessibilité s'applique au portail [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).

#### État de conformité

Le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) (<https://www.impots.gouv.fr>) est non conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.1, en raison des non-conformités énumérées dans la section « Résultats des tests ».

#### Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé par la société Access42 révèle que le site est conforme à 46,43% au RGAA version 4.1.

#### Contenus inaccessibles : non-conformités relevées

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes.

- [1.2] Des images de décoration ne sont pas ignorées des technologies d'assistance ;
- [1.8] Des informations se présentent sous forme de texte en image au lieu de texte stylé en CSS ;
- [3.1 - 10.09 - 10.10] Des informations sont véhiculées uniquement par la couleur ou par la forme ;
- [3.2] [3.3] Des textes et/ou des composants d'interfaces ont des contrastes insuffisants ;
- [6.1 - 6.2] Des liens n'ont pas d'intitulé explicite ;
- [7.1 - 7.3] Des fonctionnalités JavaScript ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance ou ne sont pas accessibles au clavier (notamment des fenêtres modales,

des contenus qui s'affichent et se masquent, des carrousels), ou font un usage inapproprié de propriétés ARIA ;

- [7.5] Des messages de statut ne sont pas restitués par les technologies d'assistance ;
- [8.5 - 8.6] Des pages n'ont pas de titre de page pertinent ;
- [8.7 - 8.8] Des changements de langue dans le texte ne sont pas signalés ;
- [8.9] Des pages font usage de balises à des fins de présentation (par exemple des paragraphes vides et/ou des textes non structurés dans des balises de paragraphes) ;
- [9.1] Des pages ont une hiérarchie de titres non pertinente (titres manquants ou mal définis) ;
- [9.2 - 12.6] La structure et/ou les zones principales des pages sont mal définies ;
- [9.3] Des suites d'éléments ne sont pas structurées avec des listes ;
- [10.1] Des balises ou attributs HTML de présentation sont présents dans certaines pages ;
- [10.4] Des pages présentent des pertes d'information et de lisibilité lorsqu'elles sont zoomées à 200% ;
- [10.6] Des liens en environnement de texte ne sont pas suffisamment visibles ;
- [10.7] Des indications visuelles de prise de focus ne sont pas suffisamment contrastées et/ou sont désactivées ;
- [11.2] Des champs de formulaires n'ont pas d'étiquette pertinente ;
- [11.6 - 11.7] Les regroupements de champs de même nature n'ont pas de titre et/ou pas de titre pertinent ;
- [11.10 - 11.11] Des aides à la saisie sont absentes et/ou non pertinentes pour les champs qui attendent un format particulier, et/ou des champs obligatoires ne sont pas correctement indiqués, et/ou des messages d'erreurs ne sont pas reliés aux champs correspondants ;
- [11.13] Certains formulaires ne permettent pas le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ;
- [12.7] Le lien d'accès rapide ne fonctionne pas ;
- [12.8] Des pages présentent des problèmes dans le parcours de tabulation en raison d'éléments masqués et de prise de focus forcée au chargement de pages.
- [13.3] Des documents PDF ne sont pas accessibles ou ne possèdent pas d'alternative accessible ;
- [13.8] Des contenus en mouvement ou clignotant ne sont pas contrôlables par l'utilisateur.

### Contenus non soumis à l'obligation d'accessibilité

- La page « Paiement de proximité » contient une carte servant à fournir des données de géolocalisation. La carte possède une alternative textuelle.
- La page « Conventions internationales » contient des PDF externes.

### Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 28/04/2023.

### Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- CSS
- JavaScript
- Outil de gestion de contenus : Drupal

## Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

- Firefox 112 et NVDA 2023
- Firefox 112 et JAWS 2023
- Safari 16.4 et VoiceOver (macOS 13.3)
- Safari 16.3 et VoiceOver (iOS 16.3)
- Chrome 111 et TalkBack (Android 13)

La vérification de l'accessibilité est le résultat de tests manuels, assistés par des outils (feuilles CSS dédiés, extensions HeadingsMaps et WebDeveloper Toolbar, Color Contrast Analyser).

## Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité

- Accueil (<https://www.impots.gouv.fr/accueil>)
- Accessibilité (<https://www.impots.gouv.fr/accessibilite>)
- Mentions légales (<https://www.impots.gouv.fr/mentions-legales>)
- Recherche (<https://www.impots.gouv.fr/recherche/tva>)
- Calendrier fiscal (<https://www.impots.gouv.fr/particulier/calendrier-fiscal>)
- Formulaires (<https://www.impots.gouv.fr/formulaire/3517-s-sd/tva-et-taxes-assimilees-et-regime-simplifie>)
- Toutes les actualités (<https://www.impots.gouv.fr/toutes-les-actualites>)
- Actualités (<https://www.impots.gouv.fr/actualite/amenagement-du-prelevement-la-source-et-passage-aux-acomptes-pour-certains-employeurs-0>)
- Aide (<https://www.impots.gouv.fr/aide-en-ligne>)
- Sourds et malentendant (<https://www.impots.gouv.fr/les-services-de-la-direction-generale-des-finances-publiques-accessibles-aux-sourds-et-malentendant>)
- Contact (<https://www.impots.gouv.fr/contacts>)
- Particuliers (<https://www.impots.gouv.fr/particulier>)
- Payer mes impôts (<https://www.impots.gouv.fr/particulier/payer-mes-impots-taxes>)
- Je paye mon impôt sur le revenu (<https://www.impots.gouv.fr/particulier/je-paye-mon-impot-sur-les-revenus>)
- Page questions/réponses (<https://www.impots.gouv.fr/questions/theme/avis-impot/3>)
- Simulateurs (<https://www.impots.gouv.fr/simulateurs>)
- Barème kilométrique (<https://www.impots.gouv.fr/simulateur-bareme-kilometrique>)
- Page international (<https://www.impots.gouv.fr/international>)
- Page Conventions internationales (<https://www.impots.gouv.fr/les-conventions-internationales>)
- Paiement de proximité (<https://www.impots.gouv.fr/paiement-de-proximite>)

## Voies de recours

Si vous constatez un défaut d'accessibilité vous empêchant d'accéder à un contenu ou une fonctionnalité du site, que vous nous le signalez et que vous ne parvenez pas à obtenir une réponse de notre part, vous êtes en droit de faire parvenir vos doléances ou une demande de saisine au Défenseur des droits.

Plusieurs moyens sont à votre disposition :

- Un formulaire de contact
- La liste du ou des délégués de votre région avec leurs informations de contact direct ;
- Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre)

Défenseur des droits

Libre réponse 71120

75342 Paris CEDEX 07

## Communiqué de presse « Services numériques publics : l'État place le design au centre de sa stratégie pour optimiser l'expérience des Français sur les sites internet et applications mobiles » – site numerique.gouv.fr – 5 septembre 2023.



Service d'Information du Gouvernement  
Direction interministérielle du numérique

### COMMUNIQUÉ DE PRESSE

#### Services numériques publics : l'État place le design au centre de sa stratégie pour optimiser l'expérience des Français sur les sites internet et applications mobiles

Paris, le 5 septembre 2023

**Le fonctionnement de l'administration et la transformation de l'action publique dépendent pour une large part de la qualité des services numériques que l'État est en mesure d'offrir à ses usagers.** Les outils numériques sont en effet devenus incontournables pour la consultation d'informations officielles, la réalisation de démarches ou l'accès à des droits. Preuve en est, l'usage des sites en .gouv.fr a augmenté de 70% entre 2015 et 2022. Cette mutation concerne tous les secteurs : les usagers sont exposés quotidiennement à des produits numériques attractifs, ergonomiques et performants, et nourrissent les mêmes attentes à l'égard des services publics.

Conscient des apports du design et de son importance pour la qualité des services publics en ligne, l'État s'engage, par une circulaire signée par la Première ministre, à généraliser cette approche pour améliorer la lisibilité des sites internet de l'État et la qualité des démarches numériques. Le Service d'information du Gouvernement (SIG) et la Direction interministérielle du numérique (DINUM), sous l'égide du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques M. Stanislas Guerini, ont été désignés pour décliner cet engagement en actions concrètes et accompagner les services de l'État dans leur réussite.

L'objectif est ainsi de rendre tout site internet ou application de l'État :

- accessible pour les personnes en situation de handicap ;
- à l'écoute des utilisateurs, pour que les parcours numériques proposés aux Français soient les plus simples possibles et qu'ils s'améliorent en continu en allant à la rencontre des usagers pour tester les services et prendre en compte leurs difficultés ;
- complémentaire des alternatives à travers d'autres canaux d'échange, qu'ils soient physiques, téléphoniques ou numériques ;
- sécurisé pour que les Français puissent recourir en toute confiance aux services publics numériques ;
- identifiable, pour que les utilisateurs puissent facilement comprendre qu'ils ont recours à des services publics numériques fournis par l'État et que ceux-ci soient ergonomiques, pertinents et cohérents les uns avec les autres.

Pour répondre à cette dernière exigence, et dans la continuité de sa stratégie de marque de l'État<sup>1</sup>, le SIG renforce son rôle de vigie et de conseil sur les créations et refontes des sites internet ou d'applications mobiles. De plus, toutes les interfaces grand public devront utiliser le « **Système de Design de l'État**<sup>2</sup> » permettant ainsi l'harmonie visuelle et ergonomique de l'ensemble. Cet outil a été lancé à l'été 2021 par le SIG, et est utilisé déjà par plus de 350 sites. Le temps évité, grâce à l'utilisation de plus de cinquante composants et modèles disponibles prêts à l'emploi pour les designers et les développeurs, a déjà généré une économie de l'ordre de 8 millions d'euros.

Dans cet environnement numérique mouvant, les sites internet de l'État devront également utiliser l'**extension de nom de domaine** « **.gouv.fr** », disponible uniquement pour les administrations depuis 1995. Cette obligation doit permettre de lutter contre les arnaques en ligne ou la désinformation en offrant un caractère distinctif dans l'URL du site consulté par les usagers, et garantir le caractère officiel et authentique des services publics.

<sup>1</sup> <https://www.gouvernement.fr/marque-Etat>

<sup>2</sup> <https://www.systeme-de-design.gouv.fr>

L'utilisation du Système de Design et de l'extension « .gouv.fr » devra être opérée avant le 1er janvier 2026 pour tous les sites internet jugés prioritaires pour l'État, soit 75 sites internet de communication et de démarches.

La DINUM renforcera son soutien aux ministères dans la dématérialisation de leurs démarches numériques essentielles, et a, à ce titre, déjà fait évoluer son **outil de pilotage**<sup>3</sup> priorisant désormais les démarches les plus utilisées et en intégrant de nouveaux critères de qualité.

Pour que le design soit pris en compte dans toute la chaîne de production des services numériques, les directions du numérique des ministères devront recruter des **responsables du design** (ou Chief Design Officers), avec au moins sept ans d'expérience en tant que designer, et une expérience d'encadrement d'équipe de design. Leur mission consistera notamment à veiller à l'exécution de la circulaire n°6411/SG mais également à professionnaliser la pratique du design dans l'administration en développant des méthodes de conception inclusives et performantes et en mettant en place la recherche utilisateur et les tests d'utilisabilité réguliers. En complément, chaque ministère devra améliorer la qualité, et notamment rendre accessible, les cinq outils les plus utilisés par ses agents.

Sur les 21 000 agents travaillant sur des produits et services numériques de l'État, au sein des ministères civils, la moitié devra être formée en suivant la **formation « Design et accessibilité des services publics numériques »** proposée par la DINUM d'ici fin 2023, la totalité des agents devra être formée d'ici 2027.

Enfin, la DINUM pourra agir en appui via sa brigade d'intervention numérique injectant des expertises techniques (management produit, coaching en design et expérience utilisateur, recherche utilisateur, développement front-end, accessibilité, cloud/devops) pendant quelques semaines ou mois au sein d'un projet. Le guichet « Design et accessibilité des produits et services numériques » du FTAP permet aux ministères d'obtenir des financements pour mener à bien ce type de projet.

**C'est avec l'ensemble de ces nouvelles mesures et ce travail en commun du SIG et de la DINUM avec toutes les administrations que l'État crée des conditions propices à une transformation pérenne et stable de ses sites internet et applications mobiles au bénéfice de tous, ceci renforçant la confiance entre les usagers et l'administration.**

—

#### Documents

Consulter la circulaire n°6411/SG et les notes d'application : [ici](#)

Participer au webinaire d'information (**réservé aux agents de l'État**) le 7/09 de 12h à 13h : [ici](#)

—

#### Contacts

Service d'information du Gouvernement :

Mathilde Hervagault (cheffe de pôle réseaux territoires, international et relations presse)  
06 83 13 52 78  
[mathilde.hervagault@pm.gouv.fr](mailto:mathilde.hervagault@pm.gouv.fr)

Direction interministérielle du numérique :

Floriane Beaudron (cheffe de la mission communication)  
06 10 60 41 19  
[floriane.beaudron@modemisation.gouv.fr](mailto:floriane.beaudron@modemisation.gouv.fr)

---

<sup>3</sup> <https://observatoire.numerique.gouv.fr/>

Extrait de la page d'accueil du site [systeme-de-design.gouv.fr](http://systeme-de-design.gouv.fr) – « Qu'est-ce que le Système de Design de l'État ? »

## Système de Design de l'État – page d'accueil (extraits)

### Qu'est-ce que le Système de Design de l'État ?

Ce projet est le volet numérique de la marque de l'État, qui permet pour les citoyens d'avoir une cohérence graphique et une meilleure expérience à travers l'ensemble des sites de l'État. Le Système de Design de l'État regroupe un ensemble de composants réutilisables, répondant à des standards et à une gouvernance, pouvant être assemblés pour créer des sites Internet accessibles et ergonomiques.

### Les objectifs du Système de Design

#### 1. Concrétiser un ensemble de règles ergonomiques et accessibles

Depuis vingt ans, l'État produit des référentiels administratifs souvent peu appliqués pour le développement des sites Internet. Le Système de Design de l'État vise à transposer ce qui est possible en éléments prêts à l'emploi pour les designers et les développeurs.

#### 2. Harmoniser la présence numérique de l'État et l'expérience des citoyens

Avec un nombre croissant de sites gérés par l'État (20 000 à date environ), l'efficacité visée et requise lors du développement d'un site Internet se dilue. Le Système de Design vise donc à améliorer la relation numérique État/citoyen en devenant une référence de qualité et de confiance.

[...]

### Questions fréquentes

#### Qu'est-ce qu'un "système de design" ou "design system" ?

Un système de design ou design system est un ensemble de composants réutilisables, guidé par des standards et une gouvernance, pouvant être assemblés pour construire plusieurs sites Internet.

#### Qui sont les utilisateurs du Système de Design ?

Le Système de Design de l'État s'adresse aux développeurs et aux concepteurs, qu'ils soient agents publics ou prestataires pour des sites Internet de l'État (Ministères, Administrations centrales, Préfectures, Ambassades, etc.).

#### Quel est le périmètre d'application du Système de Design de l'État ?

Le Système de Design est un standard obligatoire pour les sites de l'État depuis la circulaire n°6411-SG relative à la lisibilité des sites internet de l'État et de la qualité des démarches numériques. Nous vous invitons à consulter cette page dédiée pour connaître dans le détail les types de sites concernés.

### **Comment sont fabriqués les composants ?**

Les composants sont développés par une équipe pluridisciplinaire comptant des développeurs, des concepteurs, des experts en accessibilité. Les composants mis à disposition du public sont conçus en respectant les standards d'accessibilité et sont soumis à différents tests.

### **Quelle est l'équipe derrière le Système de Design de l'État ?**

Porté et animé par le Service d'Information du Gouvernement (SIG), l'équipe du Système de Design de l'État est composé d'agents publics du SIG, d'experts privés d'agences externes, et de plusieurs institutions ayant pour missions, actions et expériences dans le numérique ou la simplification administrative.

Depuis son lancement, des échanges réguliers ont lieu avec tous les utilisateurs, ainsi que les bureaux web des Ministères ou d'autres administrations afin de les écouter, de les impliquer ou de les tenir informés. C'est en associant largement les acteurs du numérique de l'État que le Système de Design sera utile et meilleur !

### **Mon projet commence tout juste ou a commencé, que faire ?**

Contactez-nous pour que l'on échange ensemble ! Vous aurez ainsi accès à la documentation, aux composants et vous pourrez échanger avec l'équipe et les autres utilisateurs.



Extraits de la page « Vos démarches essentielles – Méthodologie et calcul des indicateurs »  
– site [observatoire.numerique.gouv.fr](http://observatoire.numerique.gouv.fr).



Vos démarches essentielles

[Tableau de suivi](#)

[L'outil Je donne mon avis](#)

[Connexion](#)

## Méthodologie et calcul des indicateurs

[Objectifs et méthodologie](#)

[Critères d'entrée des services](#)

[Indicateurs de qualité](#)

### Mission

Vos démarches essentielles, est un dispositif gouvernemental français chargé d'évaluer et d'améliorer la qualité des démarches et services publics numériques à destination de ses concitoyens.

Lancé en juin 2019, ce dispositif s'inscrit dans la dynamique d'accélération de la transformation numérique du service public conduite par la Direction interministérielle du numérique (DINUM). Ce dispositif répond à la volonté du gouvernement de placer l'inclusion, l'accessibilité et l'expérience utilisateur au cœur de la conception des services publics numériques.

Il a également pour fonction d'être un outil de pilotage interministériel de la qualité des démarches et services publics numériques, afin de s'assurer de leur transparence et de leur centrage sur les besoins des usagers, particuliers ou professionnels.

Pour ce faire, cet outil de suivi recense les démarches et services publics numériques les plus utilisés par nos concitoyens et permet d'analyser, chaque trimestre, leur qualité à travers 5 indicateurs principaux.

Cet outil de suivi joue un rôle essentiel dans l'amélioration des services publics numériques en France. Il contribue à garantir une expérience utilisateur optimale pour un plus grand nombre de concitoyens.

[...]

## Les indicateurs clés



### Réalisable en ligne

-

#### Évalue si la démarche ou le service est numérisé.

Cet indicateur permet de mesurer la numérisation des démarches en répondant à trois questions :

- La démarche est-elle entièrement réalisable en ligne ?
- Est-elle disponible sur tout le territoire français ?
- Est-elle ouverte à toutes et tous ?

[...]



### Satisfaction Usagers

-

#### Évalue le niveau de satisfaction du service, par les usagers.

Cette note de satisfaction est calculée sur la base des avis déposés sur la démarche par les usagers.

##### Méthode de calcul

Pour calculer la note de satisfaction, nous réalisons une moyenne des réponses données à la question « Comment s'est passée cette démarche pour vous ? » en attribuant une note sur 10 à chaque option de réponses proposée dans le questionnaire.

[...]



### Utilisation de la version numérique

-

#### Mesure le taux d'utilisation du service numérique, par rapport à l'utilisation tous canaux confondus.

Il s'agit d'un taux allant de 0 à 100%, calculé en divisant le nombre de réalisation du service en ligne par le nombre total de réalisation du service, sur une année glissante.

[...]



## Prise en compte du handicap

-

### Évalue le niveau d'accessibilité numérique d'un service.

Il est basé sur le taux de conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Afin que ce critère soit pris en compte, une déclaration d'accessibilité doit être publiée et accessible depuis chaque page du service. Pour être recevable, cette déclaration doit respecter un certain nombre de critères :

- Indiquer si le niveau d'accessibilité est totalement conforme, partiellement conforme ou non conforme,
- Proposer un moyen de contact accessible aux personnes en situation de handicap,
- S'appuyer sur un échantillon représentatif,
- Afficher le taux global de conformité,
- Ne pas être expirée (dernier audit il y a moins de 3 ans).

[...]



## Dites-le-nous une fois

-

### Évalue le taux de pré-remplissage des formulaires. Cela évite aux usagers de saisir des informations ou de fournir des pièces justificatives que d'autres administrations possèdent déjà.

Le partage de données entre administrations permet d'éviter de redemander les mêmes informations et les mêmes pièces justificatives aux usagers. Ce principe, appelé "Dites-le nous une fois", s'appuie sur l'utilisation d'APIs : des interfaces techniques entre deux entités qui permettent d'échanger certaines données détenues de manière sécurisée. Ce partage d'information est un principe consacré dans le code des relations entre le public et l'administration (CRPA) aux articles 114-8 et 114-9.

[...]

Extrait du « Suivi trimestriel de la qualité de vos démarches essentielles » – site observatoire.numerique.gouv.fr – avril 2023.

# Suivi trimestriel de la qualité de vos démarches essentielles

AVRIL 2023

[VOIR LES ÉDITIONS PRÉCÉDENTES](#)

Rechercher par ministère, administration, ...

Trier par volumétrie (décroissant) ▼ [Tout comprendre sur les indicateurs](#)

	Réalisation en ligne	Satisfaction Usagers	Prise en compte du handicap	Dites-le-nous une fois	Utilisation de la version numérique
<b>Rechercher des offres d'emploi (pôle emploi)</b> Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'insertion POLE EMPLOI Volumétrie en ligne : 303.5 millions	<b>Oui</b> <a href="#">Voir le service</a>	<b>6.0 / 10</b> <a href="#">Voir le détail</a>	<b>Partiel</b> 84%	<b>Optimal</b>	A venir
<b>Paiement impôts particuliers</b> Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique DGFIP Volumétrie en ligne : 245 millions	<b>Oui</b> <a href="#">Voir le service</a>	<b>6.9 / 10</b> <a href="#">Voir le détail</a>	<b>Partiel</b> 80%	<b>Optimal</b>	<b>86.6%</b>

[...]







