



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés personnes non-voyantes - Accès services publics dématérialisés

Question écrite n° 17438

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les difficultés rencontrées par les non-voyants dans l'accès aux services publics dématérialisés. Les personnes aveugles se trouvent en grandes difficultés pour avoir accès aux services publics dématérialisés. Les sites ne sont en effet pas conçus pour les personnes en situation de total handicap visuel. C'est notamment le cas du site Ameli pour la CPAM. Certes, elles peuvent bénéficier d'un assistant vocal afin de lire leurs *mails*. Aussi, elles demandent d'échanger via leur messagerie. Cependant, les services publics délivrent trop rarement une adresse *mail*. Quant aux envois papier, ils ne peuvent évidemment pas être lus en pleine autonomie. Ainsi, elles sont contraintes de solliciter l'aide d'un proche lorsque cela est possible. Outre l'indiscrétion générée par une aide extérieure, cette situation est en totale contradiction avec le souhait d'inclusion sociétale des personnes en situation de handicap. Aussi, il lui demande quelles actions complémentaires seront menées afin de rendre plus accessibles aux personnes non voyantes les services publics dématérialisés.

Texte de la réponse

La sécurité sociale a engagé depuis plusieurs années un ensemble de chantiers destinés à constituer un apport significatif à la démarche de simplification promue par le Gouvernement. Elle mobilise dans cette perspective les possibilités offertes par le déploiement des nouvelles technologies et s'attache à couvrir tous les publics. 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" instaure au titre de l'article 47, l'obligation pour les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent d'être accessibles aux personnes handicapées. Cette obligation légale a été réaffirmée par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Tous les organismes de sécurité sociale veillent à ce que les services publics dématérialisés qu'ils mettent en place respectent la législation en vigueur. Plusieurs sites sont en passe d'obtenir le label e-accessible le plus exigeant en la matière (caf.fr [mon compte] et mesdroitssociaux.gouv.fr notamment) délivré par la Direction interministérielle du numérique (DINUM). Pour répondre à votre exemple, le site Ameli de l'Assurance maladie est aujourd'hui conforme au niveau AA du Référentiel Général d'Accessibilité pour les administrations (RGAA 3), qui met en œuvre les recommandations internationales fixées par les Guides pour l'accessibilité du Web (WCAG), sur lesquels s'appuie en France le Référentiel RGAA 3. Cependant, ces principes ne sont pas transposables aux courriers qui sont transmis à l'usager dans son espace Ameli dont le format ne permet pas encore la lecture à haute voix pour les publics mal-voyants. Ce point d'amélioration est bien identifié. Dans le cadre de la rénovation des outils de l'éditique, l'Assurance maladie va progressivement rendre la lecture des documents transmis dans l'espace Ameli (PDF) accessibles aux personnes malvoyantes. Une expérimentation va être lancée début 2020 sur un courrier pour analyser les principes à mettre en œuvre et pouvoir ensuite les décliner au fur et à mesure sur les nouveaux courriers qui seront dématérialisés dans le compte Ameli. De manière générale, lors du 4ème Comité interministériel de la transformation publique du 15 novembre 2019, l'Etat s'est engagé à mieux détecter et accompagner les usagers en difficulté avec les outils numériques, notamment en suivant le critère « accessibilité

aux personnes en situation de handicap » des 250 démarches identifiées dans l'Observatoire de la dématérialisation », parmi lesquelles plusieurs concernent la sécurité sociale. La sécurité sociale s'inscrit fermement dans cette logique, au-delà des démarches prioritairement identifiées.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17438

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 mars 2019](#), page 2041

Réponse publiée au JO le : [4 février 2020](#), page 882