

N° 6411/SG

Paris, le 7 juillet 2023

à

Mesdames et Messieurs les ministres,
Mesdames et Messieurs les ministres délégués,
Mesdames et Monsieur les secrétaires d'Etat,
Mesdames et Messieurs les préfets de région,
Mesdames et Messieurs les préfets de département

Objet : Amélioration de la lisibilité des sites internet de l'Etat et de la qualité des démarches numériques

Référence	Circulaire n° 6120/SG du 14 octobre 2019 relative à l'organisation et la coordination de la communication gouvernementale. Décret n° 2023-304 du 22 avril 2023 modifiant le décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique.
Date de signature	
Emetteur	Première ministre
Objet	Amélioration de la lisibilité des sites internet de l'Etat et de la qualité des démarches numériques.
Action à réaliser	Mise en conformité des sites internet de l'Etat et de la qualité des démarches numériques avec le référentiel interministériel piloté par la DINUM et le SIG.
Echéance	Plusieurs étapes à respecter à partir de 2023.
Contact utile	Direction interministérielle du numérique et service d'information du Gouvernement.
Nombre de pages	3

La transformation de l'action publique et le bon fonctionnement de l'administration dépendent pour une large part de la qualité de la relation numérique à l'usager. Au cœur de l'administration électronique, les outils numériques sont en effet devenus incontournables pour la consultation d'informations officielles, la réalisation de démarches ou l'accès à des droits.

.../...

Les administrations publiques se doivent d'être à la pointe pour offrir une expérience optimisée pour tous les utilisateurs de leurs sites et apporter toute la confiance nécessaire aux usagers du service public. Cette numérisation de qualité implique que tout site Internet ou application de l'Etat soit :

- Accessible, pour que tous les Français puissent en bénéficier pleinement, y compris quand ils souffrent d'un handicap ; un effort de mise en accessibilité des sites de l'Etat sera engagé dès 2024 dans le sillage du Conseil national du handicap ;
- A 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 tenant compte des retours des utilisateurs ;
- Inscrit plus largement dans les différents canaux d'échange avec les services publics 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'Etat et que ceux-ci soient ergonomiques, pertinents et cohérents les uns avec les autres.

Aussi, pour garantir cette dernière exigence, et dans le prolongement de la stratégie de marque de l'Etat qui vise à indiquer clairement sa présence et son action, je souhaite que l'ensemble des sites Internet et applications de l'Etat utilisent désormais le Système de Design de l'Etat et l'extension de nom de domaine réservée à l'Etat *.gouv.fr*.

Leur utilisation devient obligatoire pour tout nouveau site ou application mobile émanant des administrations centrales, de leurs directions, des délégations interministérielles, des préfetures, des ambassades et de l'ensemble des services déconcentrés.

Les opérateurs, tels que définis dans l'annexe « opérateurs de l'Etat » du projet de loi de finances, peuvent également recourir à cet outil et à cette extension mais après examen préalable de leur demande par le service d'information du Gouvernement (SIG).

Pour les soixante-quinze sites internet prioritaires de l'Etat déjà en ligne, la migration vers le Système de Design de l'Etat et l'extension de nom de domaine *.gouv.fr* devra s'opérer avant le 1^{er} juillet 2025 pour les sites de communication, et avant le 1^{er} janvier 2026 pour les sites de démarches.

Cependant, le système de design ne suffit pas pour garantir la clarté de l'image de l'Etat dans le numérique. Ainsi, pour éviter la dilution du nombre de points de contact (on ne dénombre pas moins de 20 000 noms de domaines gérés par le secteur public¹), chaque création ou refonte de site internet public ou application mobile devra être l'opportunité de rationaliser leur nombre, sur la base d'analyses chiffrées d'audience et d'une optimisation du parcours utilisateur.

Pour veiller à cette rationalisation et à la bonne utilisation des moyens publics, toute création ou refonte d'un site internet ou application mobile géré par une administration publique, quelle que soit son extension (*.gouv.fr*, *.fr*, etc), devra faire l'objet d'une demande d'agrément du SIG.

.../...

¹ Estimation réalisée par le service d'information du Gouvernement basée sur le registre de l'AFNIC, février 2022

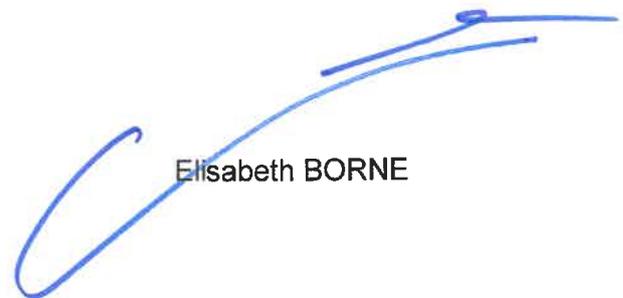
Pour répondre aux objectifs de renforcement de la qualité des démarches essentielles numériques, fixés à l'occasion du 7^{ème} comité interministériel à la transformation publique (CITP) que j'ai présidé, la direction interministérielle du numérique (DINUM) précisera les critères complémentaires s'appliquant à ces démarches.

Par ailleurs, je souhaite que chaque ministère désigne un « *responsable du design* », d'ici le 1^{er} septembre 2023, chargé de veiller à l'exécution de la présente circulaire. C'est en lien avec ces « *responsables du design* » que le SIG poursuivra la transformation de la communication numérique de l'Etat, l'enrichissement du système de design de l'Etat et la rationalisation du nombre des sites internet publics.

Le SIG élaborera une note d'application pour décliner la mise en œuvre de ces orientations.

En complément, la DINUM proposera une note spécifique à la qualité des démarches essentielles numériques.

La présente circulaire abroge la circulaire n°4597/SG du 9 avril 1998 et la circulaire n°5574/SG du 16 février 2012.



Elisabeth BORNE