



Direction des opérations et du pilotage de la transformation opérationnelle
Direction des systèmes d'information
2 avenue Pierre Mendès France
75013 PARIS

**Prestations d'accompagnement et d'audit des services de
communication au public en ligne dans le cadre de la mise
en conformité avec les exigences du Référentiel Général
d'Amélioration de l'Accessibilité**
N°20255219

MARCHES DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
C.C.T.P.**

Sommaire

1.	CONTEXTE DE LA PRESENTATION	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS.....	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
1.3.	LA DIRECTION CLIENTE – DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION.....	5
1.3.1.	<i>Présentation</i>	5
1.3.2.	<i>Organisation</i>	5
1.4.	CONTEXTE DE LA PRESTATION	5
1.4.1.	<i>Obligations légales en matière d'accessibilité numérique.....</i>	5
1.4.2.	<i>Politique d'accessibilité numérique à la Caisse des Dépôts</i>	6
2.	OBJECTIFS DE LA PRESTATION	7
2.1.	CONTEXTE PRECIS DE LA PRESTATION	7
2.2.	COMITOLOGIE MISE EN PLACE POUR LE PILOTAGE DE LA PRESTATION	7
2.3.	DOCUMENTS MIS A DISPOSITION	7
3.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	7
3.1.	BON DE COMMANDE : ACCOMPAGNEMENT DANS LES OPERATIONS DE RECETTE	8
3.2.	BON DE COMMANDE : AUDIT INITIAL D'UN SERVICE DE COMMUNICATION AU PUBLIC EN LIGNE	9
3.3.	BON DE COMMANDE : AUDIT DE CONTROLE D'UN SERVICE DE COMMUNICATION AU PUBLIC EN LIGNE	10
3.4.	BON DE COMMANDE : TEST D'UN SERVICE DE COMMUNICATION AU PUBLIC EN LIGNE PAR DES UTILISATEURS EN SITUATION DE HANDICAP	11
3.5.	COMPETENCES REQUISES.....	12

1. CONTEXTE DE LA PRESENTATION

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers et de deux partenaires stratégiques**.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La direction des politiques sociales (DPS) de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les gestions d'actifs (GDA) gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La gestion des participations stratégiques (GPS) gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

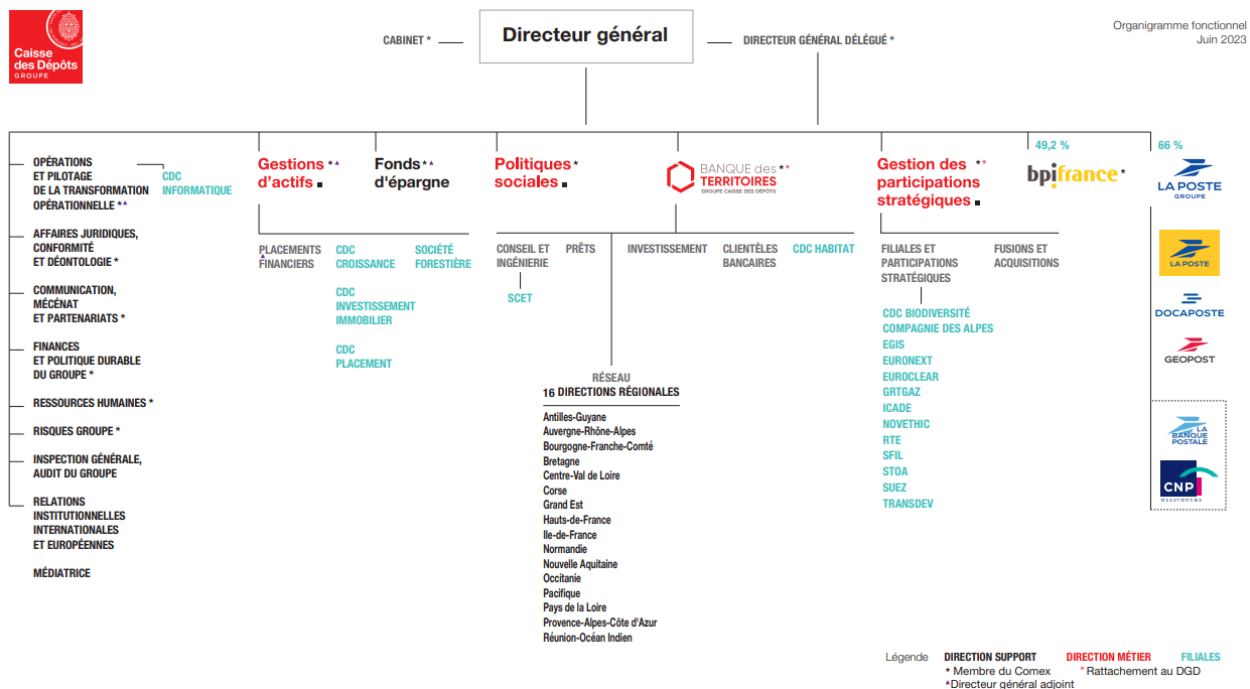
1.2. L'Établissement public

Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,5 Md€ en 2023.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

- **Les directions opérationnelles :**
 - o La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
 - o La direction des gestions d'actifs
 - o La direction des politiques sociales
 - o La direction de la gestion des participations stratégiques
- **Les fonctions transversales :**
 - o Affaires juridiques, conformité et déontologie
 - o Communication, mécénat et partenariats
 - o Finances et politique durable du Groupe
 - o Fonds d'épargne
 - o Inspection générale, audit du Groupe
 - o Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
 - o Relations institutionnelles, internationales et européennes
 - o Ressources humaines
 - o Risques

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr



Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique

durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

1.3. La direction cliente – Direction des systèmes d'information

1.3.1. Présentation

Au sein de la Direction des opérations et du pilotage de la transformation opérationnelle, la Direction des Systèmes d'information (DSI) a pour mission, avec et pour le compte des métiers, de définir la stratégie des systèmes d'information de l'EP ainsi que de mettre en œuvre l'ensemble des moyens financiers et opérationnels pour l'ensemble de la filière SI dans ses fonctions de MOA et de MOE.

La DSI est organisée en 5 domaines fonctionnels représentant les compétences des Business Units de l'EP (Politiques sociales, Banque des territoires, Gestion des actifs) et des fonctions transverses (support & pilotage, solutions et données transverses). La DSI est également dotée de fonctions d'appui (services transverses) en charge de fluidifier le fonctionnement interne de la DSI.

1.3.2. Organisation

La direction des systèmes d'information (DSI) intervient sur les sites de Paris, de Bordeaux et d'Angers. La prestation, objet de la présente consultation, sera réalisée principalement à distance.

1.4. Contexte de la Prestation

1.4.1. Obligations légales en matière d'accessibilité numérique

Comme le prévoit l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005¹ pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, **la Caisse des Dépôts est concernée par l'obligation d'accessibilité de ses services de communication au public en ligne.**

Les services de communication au public en ligne sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée (article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique). Conformément au II de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 précitée, ils comprennent notamment :

- Les sites internet, intranet, extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
 - Les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel ;
 - Le mobilier urbain numérique, pour leur partie applicative ou interactive, hors système d'exploitation ou matériel.

¹ https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000037388867/

Le Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019² relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne impose aux administrations de rendre publique leur politique en la matière et les actions conduites.

Ainsi, la Caisse des Dépôts doit :

- élaborer un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de ses services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans ;
- présenter sur la page d'accueil de tout service de communication au public en ligne :
 - une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité,
 - un lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours,
 - un moyen permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.

1.4.2. Politique d'accessibilité numérique à la Caisse des Dépôts

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement ou à la mise à disposition de services numériques (sites web, plateformes, applications, etc.) tant auprès du public, que des personnels internes à la Caisse des Dépôts.

Cette volonté s'illustre notamment par la nomination d'un référent au niveau de l'Établissement Public et l'élaboration d'un schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action³, dans l'objectif d'accompagner la mise en conformité RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) et l'amélioration progressive des services numériques concernés.

L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel est placé sous la responsabilité du référent accessibilité de l'Établissement Public Caisse des Dépôts, rattaché à la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Ses missions sont notamment de :

- faire un état des lieux de l'accessibilité dans l'organisation de l'Établissement Public,
- promouvoir l'accessibilité par l'acculturation auprès des collaborateurs, la diffusion des normes et des bonnes pratiques,
- accompagner les équipes internes par des actions de sensibilisation notamment, mais aussi des actions de conseil et de préconisations,
- contrôler et de veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et au respect du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en procédant à des audits réguliers,
- assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Le rôle de référent et ses activités sont également clairement identifiés dans [le nouvel accord handicap triennal signé le 20 décembre 2024](#) par le Directeur Général et l'ensemble des organisations syndicales.

Le périmètre des services numériques concernés par l'Établissement Public compte à ce jour plus de 150 applications, sites, plateformes, etc. (cf. [schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2024-2026](#))

Nb : le périmètre sera certainement amené à évoluer à la hausse au cours du présent accord-cadre.

² <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038811937/>

³ <https://www.caissedesdepots.fr/rgaa>

2. OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. Contexte précis de la prestation

L'accord-cadre a pour objet de procurer à la Caisse des Dépôts un support contractuel lui permettant de commander sous forme d'unités d'œuvre des prestations d'accompagnement, d'audit dans le cadre de la mise en conformité des services numériques avec les exigences du RGAA (web et mobile)⁴.

L'accord-cadre s'exécute exclusivement à bons de commande émis en fonction des besoins de la Caisse des Dépôts.

2.2. Comitologie mise en place pour le pilotage de la prestation

Le référent accessibilité numérique de la Caisse des Dépôts assure le suivi global de l'accord-cadre.

Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de la Caisse des Dépôts, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés dans l'offre du titulaire.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, la Caisse des Dépôts de toute modification d'interlocuteur désigné.

Le titulaire transmet à la Caisse des Dépôts, à une fréquence semestrielle, un état de son activité au sein du présent accord-cadre.

Cet état comporte la liste consolidée des bons de commandes qui lui ont été attribués (UO, complexité, quantité, objet, montant TTC, le service de communication au public en ligne concerné) et fournit une vision synthétique de la consommation de l'accord-cadre par bon de commande.

2.3. Documents mis à disposition

Les intervenants peuvent avoir accès aux documents réglementaires de la Caisse des Dépôts rendus publics sur la page <https://www.caissedesdepots.fr/rgaa> :

- Le schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2024-2026
- Les plans d'action des années 2024 et 2025

Concernant les prestations en elles-mêmes, des documents spécifiant le besoin, indiquant des url's vers les services à auditer, exposant des jeux de données, etc. seront fournis lors de la commande.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations sont exécutées à bon de commande, déclenché par la direction des systèmes d'information dès la survenance du besoin.

Généralités s'appliquant à l'ensemble des bons de commande

Les délais de réalisation sont fixés dans chaque bon de commande et ne peuvent dépasser les délais présentés dans les tableaux *infra*.

- Les durées sont définies en jours ouvrés sauf indication contraire.
- Le titulaire s'engage à exécuter les prestations décrites dans le présent CCTP.

⁴ À date de rédaction de ce CCTP, des travaux sont en cours menés par la DINUM pour mettre à jour le RGAA en version 5 qui inclura pleinement le périmètre technique sur la partie web et applications mobiles. Au long du présent accord cadre, les prestations demandées *infra* pourront donc concerner plusieurs versions du RGAA en fonction de son propre cycle de vie.

- Les émissions de bons de commande et envoi de toute documentation pour mener à bien la prestation se feront par voie électronique (courriel ou tout autre moyen mis à disposition par le titulaire comme une plateforme permettant des échanges entre lui et la Caisse des Dépôts)
- Le titulaire doit indiquer un contact privilégié au sein de la société. Il devra communiquer un numéro de téléphone et une adresse email afin de pouvoir répondre à toute question de la Caisse des Dépôts relative à la bonne réalisation de la prestation.

3.1. Bon de commande : Accompagnement dans les opérations de recette

Définition :

Cette prestation consiste à accompagner l'équipe en charge de la recette à vérifier que les éléments du service de communication au public en ligne à recetter sont conformes aux exigences du RGAA.

Livrable attendu pour chaque bon de commande :

- Rapport et bilan de la recette incluant des recommandations pour les corrections de l'accessibilité

La validation du livrable entrainera le paiement de 100 % du bon de commande.

Les livrables seront validés sous un délai maximal de 10 jours et moyennant maximum deux aller-retour. En l'absence de validation, une rencontre sera organisée avec le titulaire du marché pour arbitrer les points en suspens et procéder au service fait. Aucune demande de paiement ou facture ne pourra être adressée avant validation du livrable concerné.

La structuration du document est laissée libre au prestataire mais il est attendu un document illustré avec des copies d'écrans ou des parties de code pour les correctifs afin de faciliter la compréhension et l'appropriation des équipes. Autrement dit, ne sont pas forcément attendues des grilles d'audit RGAA partielles, mais bien un document opérationnel :

- listant de manière exhaustive les non-conformités au regard du RGAA et les préconisations de corrections pour se mettre en conformité,
- faisant état de la criticité des non conformités et du risque utilisateur associé si des choses très structurantes sont relevées.

La complexité du bon de commande est liée aux nombres d'écrans à vérifier et à la complexité des éléments affichés sur ces derniers :

- Simple : recette d'accessibilité de pages simples (par exemple : pages avec texte + images)
- Moyenne : recette d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire (par exemple : pages avec texte, images, vidéos, documents en téléchargement, tableaux et formulaires)
- Élevée : recette d'accessibilité de pages complexes (par exemple : pages avec formulaires complexes avec autoccomplétions, composants interactifs nécessitant le respect de *design patterns* précis comme des fenêtres modales ou des onglets, applications construites en mode *single page application*, applications mobiles)

Code BDC	Nombre de pages à auditer	Niveau de complexité	Délai de réalisation maximal après émission du bon de commande
BDC UO1Sa	Exécution d'une recette d'accessibilité de pages simples inférieure ou égale à 10 pages, comprenant jusqu'à 2 itérations	Simple	1 mois
BDC UO1Sb	Exécution d'une recette d'accessibilité de pages simples supérieure à 10 pages, comprenant jusqu'à 2 itérations	Simple	1 mois
BDC UO1Ma	Exécution d'une recette d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire inférieure ou égale à 10 pages, comprenant jusqu'à 3 itérations	Moyen	1 mois
BDC UO1Mb	Exécution d'une recette d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité	Moyen	1 mois

	intermédiaire supérieure à 10 pages, comprenant jusqu'à 3 itérations		
BDC UO1Ea	Exécution d'une recette d'accessibilité de pages complexes inférieure ou égale à 10 pages, comprenant jusqu'à 3 itérations	Élevée	1 mois
BDC UO1Eb	Exécution d'une recette d'accessibilité de pages complexes supérieure à 10 pages, comprenant jusqu'à 3 itérations	Élevée	1 mois

3.2. Bon de commande : Audit initial d'un service de communication au public en ligne

Définition :

Cette prestation a pour but de vérifier le niveau de conformité avec le RGAA et les exigences en matière d'accessibilité d'un service de communication au public en ligne.

Il s'agit en général du premier audit réalisé pour évaluer le taux de conformité du service.

Ce premier audit est généralement suivi d'un audit de contrôle destiné à vérifier la prise en compte des recommandations effectuées à la suite de ce premier audit et à établir la déclaration de conformité.

Livrables attendus⁵ pour chaque bon de commande :

- rapport d'audit listant et explicitant tous les points non conformes, ainsi que les corrections et les évolutions à envisager pour rendre le service conforme,
- grille d'audit répertoriant page par page les éléments non conformes (ENC), ainsi que les corrections et les évolutions à envisager pour rendre le service conforme. Pour chaque non-conformité devront être indiqués à titre informatif : un indice de criticité de l'ENC pour les personnes handicapées, la typologie de handicap impactée par l'ENC, un indice de complexité de correction de l'ENC. Enfin, la grille présentera un onglet récapitulatif de l'ensemble des ENC afin d'avoir une vue de type « backlog ». Ce document doit permettre à l'équipe responsable du service audité d'assurer un suivi agile des corrections correspondant aux points non conformes,
- la déclaration de conformité,
- une réunion de présentation (en présentiel ou par visioconférence) des résultats de l'audit.

La validation des livrables entrainera le paiement de 100 % du bon de commande.

Les livrables seront validés sous un délai maximal de 10 jours et moyennant maximum deux aller-retour. En l'absence de validation, une rencontre sera organisée avec le titulaire du marché pour arbitrer les points en suspens et procéder au service fait. Aucune demande de paiement ou facture ne pourra être adressée avant validation du livrable concerné.

La complexité des bons de commande est liée aux nombres d'écrans à vérifier et à la complexité des éléments affichés sur ces derniers :

- Simple : Audit d'accessibilité de pages simples (par exemple : pages avec texte + images)
- Moyenne : Audit d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire (par exemple : pages avec texte, images, documents en téléchargement, tableaux et formulaires)
- Élevée : Audit d'accessibilité de pages complexes (par exemple : pages avec formulaires complexes avec autocomplétion, composants interactifs nécessitant le respect de *design patterns* précis comme des fenêtres modales ou des onglets, applications construites en mode *single page application*, applications mobiles)

⁵ Trames de base disponibles sur le site du RGAA : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/ressources/kit-audit/>

Code UO	Nombre de pages à auditer	Niveau de Complexité	Délai de réalisation maximal après émission du bon de commande
UO2Sa	Audit d'accessibilité de pages simples Inférieur ou égal à 10 pages	Simple	1 mois
UO2Sb	Audit d'accessibilité de pages simples Supérieur à 10 pages (limité à 25 pages)	Simple	1 mois
UO2Ma	Audit d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire Inférieur ou égal à 10 pages	Moyen	1 mois
UO2Mb	Audit d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire Supérieur à 10 pages (limité à 25 pages)	Moyen	1 mois
UO2Ea	Audit d'accessibilité de pages complexes Inférieur ou égal à 10 pages	Élevée	1 mois
UO2Eb	Audit d'accessibilité de pages complexes Supérieur à 10 pages (limité à 25 pages)	Élevée	1 mois

3.3. Bon de commande : Audit de contrôle d'un service de communication au public en ligne

Définition :

Dans le cadre du développement d'un service numérique pour lequel une démarche de mise en conformité a déjà été engagée, l'audit de contrôle doit permettre de vérifier les corrections et évolutions réalisées suite à un premier audit.

L'audit porte prioritairement sur les éléments non conformes identifiés lors de l'audit initial et l'audit de contrôle est donc censé prendre moins de temps à périmètre constant.

Livrables attendus pour chaque bon de commande :

- rapport d'audit listant et explicitant tous les points non conformes, ainsi que les corrections et les évolutions à envisager pour rendre le service conforme,
- grille d'audit répertoriant page par page les éléments non conformes (ENC), ainsi que les corrections et les évolutions à envisager pour rendre le service conforme. Pour chaque non-conformité devront être indiqués à titre informatif : un indice de criticité de l'ENC pour les personnes handicapées, la typologie de handicap impactée par l'ENC, un indice de complexité de correction de l'ENC. Enfin, la grille présentera un onglet récapitulatif de l'ensemble des ENC afin d'avoir une vue de type « backlog ». Ce document doit permettre à l'équipe responsable du service audité d'assurer un suivi agile des corrections correspondant aux points non conformes,
- la déclaration de conformité mise à jour,
- une réunion de présentation (en présentiel ou par visioconférence) des résultats de l'audit.

La validation des livrables entraînera le paiement de 100 % du bon de commande.

Les livrables seront validés sous un délai maximal de 10 jours et moyennant maximum deux aller-retour. En l'absence de validation, une rencontre sera organisée avec le titulaire du marché pour arbitrer les points en suspens et procéder au service fait. Aucune demande de paiement ou facture ne pourra être adressée avant validation du livrable concerné.

La complexité des bons de commande est liée aux nombres d'écrans à vérifier et à la complexité des éléments affichés sur ces derniers :

- Simple : Audit d'accessibilité de pages simples (par exemple : pages avec texte + images)
- Moyenne : Audit d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire (par exemple : pages avec texte, images, vidéos, tableaux et formulaires)

- Élevée : Audit d'accessibilité de pages complexes (par exemple : pages avec formulaires complexes avec autoc complétion, composants interactifs nécessitant le respect de *design patterns* précis comme des fenêtres modales ou des onglets, applications construites en mode *single page application*, applications mobiles)

Code UO	Nombre de pages à auditer	Niveau de Complexité	Délai de réalisation maximal après émission du bon de commande
UO3Sa	Audit d'accessibilité de pages simples Inférieur ou égal à 10 pages	Simple	1 mois
UO3Sb	Audit d'accessibilité de pages simples Supérieur à 10 pages (limité à 25 pages)	Simple	1 mois
UO3Ma	Audit d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire Inférieur ou égal à 10 pages	Moyen	1 mois
UO3Mb	Audit d'accessibilité de pages d'un niveau de complexité intermédiaire Supérieur à 10 pages (limité à 25 pages)	Moyen	1 mois
UO3Ea	Audit d'accessibilité de pages complexes Inférieur ou égal à 10 pages	Élevée	1 mois
UO3Eb	Audit d'accessibilité de pages complexes Supérieur à 10 pages (limité à 25 pages)	Élevée	1 mois

3.4. Bon de commande : Test d'un service de communication au public en ligne par des utilisateurs en situation de handicap

Définition :

Dans le cadre du développement d'un service numérique pour lequel une démarche de mise en conformité a été engagée, il est essentiel que des utilisateurs en situation de handicap puissent tester ce service et fassent part de points non forcément liés à la conformité RGAA *stricto sensu*, mais qui puissent améliorer l'utilisabilité, l'ergonomie et l'expérience utilisateur pour ces publics ayant des besoins très spécifiques.

Les sessions de tests à organiser sont d'une durée d'une demi-journée maximum et se tiendront en présentiel ou à distance en fonction des cas.

Le titulaire pourra se faire appuyer auprès des fédérations et des associations de personnes handicapées proposant ce type d'actions.

Ces tests devront respecter les principes déontologiques et légaux affaissant à ce type de prestations.

Ce type de test impliquera forcément des personnes de la Caisse des Dépôts (profils : UX designers, AMOA, responsable qualité, etc.) pour la préparation et l'animation de la session.

Livrables :

- Constitution d'un panel de 10 utilisateurs maximum en situation de handicap,
- Gestion des invitations et des besoins de compensation des personnes en situation de handicap constituant le panel,
- Co-animation de la session de test avec les personnes de la Caisse des Dépôts.

La validation des livrables entraînera le paiement de 100 % du bon de commande.

Les livrables seront validés sous un délai maximal de 10 jours et moyennant maximum deux aller-retour. En l'absence de validation, une rencontre sera organisée avec le titulaire du marché pour arbitrer les points en suspens et procéder au service fait. Aucune demande de paiement ou facture ne pourra être adressée avant validation du livrable concerné.

Délai de réalisation maximal après émission du bon de commande	
U04	2 mois

3.5. Compétences Requises

Afin de mener à bien les missions qui lui seront demandées, le titulaire devra présenter des profils ayant toutes compétences en matière d'accessibilité numérique :

- **Profils des consultants : Accompagnement et audits des services de communication au public en ligne dans le cadre de la mise en conformité avec les exigences du RGAA**
 - Le titulaire s'engage à mettre en place une équipe de consultants dont ils assurent le maintien en nombre suffisant afin de garantir pendant toute la durée de l'accord-cadre et sans interruption le respect des délais et des exigences de qualité définis dans le cadre de l'accord-cadre ;
 - Les consultants doivent disposer de compétences techniques, ainsi que d'une expérience professionnelle significative dans le domaine d'intervention (minimum 3 années d'expérience dans le conseil en accessibilité numérique) ;