

Direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM)

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Conception-création et réalisation de dispositifs
hors médias (supports print, web et
numériques)**

Article 1 - Objet de la consultation.....	4
Article 2 - Contexte de l'accord-cadre	4
1. Présentation de la CNSA.....	4
1.1. Gérer la branche Autonomie de la Sécurité sociale.....	5
1.2. Distribuer le budget consacré aux aides pour les personnes âgées ou en situation de handicap	5
1.3. Garantir un accès équitable aux droits sur tout le territoire français	6
1.4. Informer sur les droits et les aides pour faire face à la perte d'autonomie.....	6
1.5. Subventionner la recherche sur le handicap et le grand âge	7
1.6. Mener une réflexion sur les politiques de l'autonomie et le grand âge	7
1.7. Rendre les métiers de l'aide à l'autonomie plus attractifs	7
2. Communication et information des publics	7
2.1 Missions de la direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM).....	7
2.2 Les objectifs de communication en 2025.....	8
Objectif n°1 : Déploiement de l'identité du Service public de l'autonomie.....	8
Objectif n°2 : Mise à jour des contenus des sites pour les personnes âgées et Mon Parcours Handicap : priorité éditoriale n°1 pour tenir l'engagement de sites de référence	9
Objectif n°3 : De nouveaux contenus et des services en ligne	9
Objectif n°4 : L'installation d'une stratégie de communication numérique au sein de la CNSA	9
2.3 Supports et actions de communication existants et en cours	10
2.3.1 Sites Web, réseaux sociaux et supports numériques.....	10
2.3.2 Supports Print	11
2.3.3 Relations presse	11
2.3.4 Evénements	12
2.3.5 Campagnes de communication grand public	12
2.3.6 Plans de communication thématiques	13
2.3.7 L'animation du Cercle des communicants du Service public de l'autonomie.....	13
2.3.8 La production de vidéos.....	13
2.3.9 Le facile à lire et à comprendre	13
3. L'enjeu de l'accessibilité	14
3.1 Rappel du contexte législatif pour l'accessibilité numérique	14
3.2 Un objectif majeur pour la CNSA.....	14
Objectif n° 1 : Progresser/maintenir le niveau d'accessibilité des sites/portail web grand public et les réseaux sociaux.....	15
Objectif n° 2 : Améliorer le niveau d'accessibilité des autres sites et applications métiers	15
Article 3 - Généralités.....	15
1.1. Remarques applicables à l'ensemble du présent document.....	15
1.2. Collaboration entre les lots	16
1.2.1 Collaboration entre les titulaires des lots 1, 2, 3 et 4 de l'accord-cadre « communication globale » 16	
1.2.2 Collaboration entre les titulaires du présent accord-cadre et du lot 3 et le titulaire de l'accord- cadre « Impression » de la CNSA	17

Article 4 - Description des prestations attendues : Conception-création et réalisation de dispositifs hors médias (charte graphique, supports print, web et numériques)	18
P1 – Prestations de conception, production ou évolution de charte graphique ou éditoriale	18
• Objectif	18
• Travaux demandés	18
• Livrables	19
• Modalités d’éxecution de la prestation / délais d’éxecution	19
P2 – Prestations de conception et de réalisation du dispositif Print de la CNSA	19
• Objectif	19
• Travaux demandés	19
• Livrables	22
P3 – Prestations de conception-création et réalisation de supports numériques et web	24
• Objectif	24
• Travaux demandés et livrables	24
• Modalités d’éxecution de la prestation	24
P4 – Prestations diverses	25
Article 5 - Clauses environnementale et sociale	25

Article 1 - Objet de la consultation

Le présent accord-cadre a pour objet la conception-création et réalisation de dispositifs hors médias (supports print, web et numériques) pour la CNSA.

Il correspond au lot 2 de l'accord-cadre communication globale de la CNSA.

Le rôle d'expertise et d'animation de réseau de la CNSA ainsi que sa mission d'information des publics impliquent l'échange et la diffusion des connaissances produites aux partenaires d'une part, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et leurs proches d'autre part. La communication est étroitement articulée avec le programme de travail général de la CNSA.

L'information, qu'elle soit institutionnelle, technique ou à l'attention du grand public, et l'appui à l'animation des réseaux constituent le socle de la communication de la CNSA. Elle se décline comme suit : la conception-création et réalisation de dispositifs hors médias.

L'accessibilité de l'ensemble de ses supports de communication est une exigence forte de la CNSA. L'ensemble des documents produits par le candidat retenu (print et web) devront être 100% accessibles conformément aux règles du RGAA. Un audit de conformité sous forme de rapport PAC (PDF Accessibility Checker, le logiciel de vérification des fichiers PDF de référence) doit être fourni à la livraison du produit final. Au besoin, sur certaines publications de référence telles que le rapport annuel, les chiffres clés, le rapport de branche de la CNSA, par exemple, un audit réalisé par un organisme agrée pourra être imposé au titulaire à ses frais s'il ne répond pas aux exigences d'accessibilité. Le titulaire, s'il n'est pas formé à l'accessibilité numérique des documents PDF, s'engage à suivre une formation *ad hoc* dans les meilleurs délais afin de répondre aux productions ou aux demandes de mise en accessibilité.

Article 2 - Contexte de l'accord-cadre

1. Présentation de la CNSA

Mise en place un an après la canicule de 2003 pour améliorer les conditions de vie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) est devenue au 1er janvier 2021 une caisse de sécurité sociale à part entière.   tablissement public administratif, la CNSA dépend du ministère chargé des personnes âgées et des personnes handicapées.

Depuis 2021, la CNSA gère la branche Autonomie de la Sécurité sociale. Cette nouvelle branche a été crée pour renforcer l'équité d'accès aux aides à l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, sécuriser le financement de celles-ci et améliorer la lisibilité et l'efficacité des politiques. La prévention de la perte d'autonomie et sa compensation, c'est-à-dire la mise en œuvre d'aides pouvant faciliter la vie au quotidien, sont au cœur de sa mission.

La CNSA s'appuie sur les agences régionales de santé (ARS), les conseils départementaux et les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) ou les maisons départementales de l'autonomie (MDA) pour mener son action en faveur de l'aide à l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Elle partage avec ces acteurs territoriaux les objectifs suivants :

- Garantir à tous les publics concernés l'accès aux mêmes droits sur l'ensemble du territoire
- Optimiser et rationaliser les prises en charge ;
- Améliorer l'accompagnement proposé ainsi que le soutien aux professionnels et aux aidants
- Renforcer les politiques transversales du grand âge et de l'autonomie. Convention d'objectifs et de gestion 2022-2026 La feuille de route de la CNSA est fixée par une convention d'objectifs et de gestion (COG) qu'elle signe pour quatre ans avec l'État. La COG 2022-2026 de la branche Autonomie s'accompagne de moyens importants ; elle est complétée par un schéma directeur des systèmes d'information.

Plusieurs lois encadrent son intervention, notamment :

- La loi sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées du 11 février 2005
- La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 ;
- La loi relative à la dette sociale et à l'autonomie du 7 août 2020.

Les nouvelles missions de la CNSA sont définies par l'article 32 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2021.

La gouvernance de la CNSA est assurée par son Conseil qui comprend 53 membres titulaires et 33 suppléants (qui représentent les associations, les syndicats, les fédérations du secteur médico-social, des conseils départementaux, des ARS, des institutions du secteur, des caisses de Sécurité sociale et de l'Etat). Il a pour mission de déterminer les orientations de la feuille de route de la caisse, de délibérer sur son budget et de définir les objectifs en termes d'équité territoriale et d'amélioration de qualité de service rendu aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap.

En 2022, la CNSA a signé une convention d'objectifs et de gestion avec l'État pour la période 2022-2026. Pour la consulter et pour plus d'informations sur la CNSA ou sa gouvernance, vous pouvez consulter notre site internet cnsa.fr

1.1. Gérer la branche Autonomie de la Sécurité sociale

En tant que gestionnaire de la branche Autonomie de la Sécurité sociale, la CNSA vise à garantir aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ayant besoin d'aide à l'autonomie un accès sans distinction à une réponse adaptée, partout et à tout moment. Elle réalise ainsi tous les ans un bilan financier comprenant les comptes de la branche Autonomie et des prévisions financières à quatre ans des recettes et dépenses de celle-ci. La CNSA rend compte également chaque année de la bonne utilisation des financements destinés à répondre aux besoins des personnes âgées ou en situation de handicap ainsi que de leur bonne répartition en fonction des territoires.

1.2. Distribuer le budget consacré aux aides pour les personnes âgées ou en situation de handicap

La CNSA consacre près de 44 milliards d'euros à l'aide à l'autonomie des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap en 2026. Les recettes de son budget sont principalement composées d'une part de la contribution sociale généralisée (CSG), de la contribution de solidarité pour l'autonomie (CSA), de la contribution additionnelle de solidarité (CASA) et de la taxe sur les salaires.

Ces recettes servent à financer des actions pour :

- Faire face à la perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap ;
- Prévenir la perte d'autonomie et lutter contre l'isolement ;
- Soutenir les aidants des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

La CNSA ne verse pas d'argent directement aux personnes âgées ou en situation de handicap. Elle distribue son budget aux conseils départementaux et aux ARS qui sont à leur tour chargés de redistribuer l'argent sous forme :

- De prestations individuelles pour les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs proches aidants : allocation personnalisée d'autonomie (APA), prestation de compensation du handicap (PCH), allocation journalière du proche aidant (AJPA), allocation d'éducation pour enfant handicapé (AEEH)... ;
- De dotations de fonctionnement pour les établissements et services pour personnes âgées et personnes en situation de handicap : établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), foyers d'accueil médicalisés, services d'aide et d'accompagnement à domicile...

1.3. Garantir un accès équitable aux droits sur tout le territoire français

La CNSA travaille en lien avec tous les acteurs chargés de l'attribution des aides pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap :

- Les conseils départementaux et les collectivités territoriales qui traitent les demandes d'APA ;
- Les MDPH qui traitent les demandes d'aide des personnes en situation de handicap pour la vie courante à la maison (PCH...), à l'école ou au travail ;
- Les ARS qui subventionnent les structures médico-sociales pour les personnes en situation de handicap ou les personnes âgées en perte d'autonomie.

La CNSA veille à ce que ces administrations puissent :

- Instruire les dossiers de demande d'aide de la même façon ;
- Répartir les financements de façon équitable entre les différents territoires.

Pour cela, la Caisse favorise les échanges entre celles-ci. Elle élabore avec elles et met à leur disposition de nombreux outils : guides de bonnes pratiques, études...

En 2023, la CNSA crée également un centre de ressources et de preuves dédié à la prévention de la perte d'autonomie. Il mettra à la disposition des acteurs les outils nécessaires à la diffusion des actions de prévention probantes et prometteuses.

1.4. Informer sur les droits et les aides pour faire face à la perte d'autonomie

La CNSA propose deux plateformes nationales d'information et d'orientation : pour-les-personnes-agees.gouv.fr et monparcours handicap.gouv.fr pour informer les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs proches sur les droits et les aides. Pour faciliter les démarches administratives, la CNSA participe à la création de services numériques comme « MDPH en ligne » pour les personnes en situation de handicap ou la demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées.

1.5. Subventionner la recherche sur le handicap et le grand âge

Les recherches et les projets innovants subventionnés par la CNSA produisent de la connaissance. Cette connaissance sert à mieux identifier les besoins des personnes. Elle sert aussi à imaginer les solutions de demain pour leur accompagnement. La CNSA subventionne notamment des projets d'aide aux proches aidants de personnes âgées en perte d'autonomie ou de personnes en situation de handicap.

1.6. Mener une réflexion sur les politiques de l'autonomie et le grand âge

La CNSA réfléchit à la mise en place et au financement de nouvelles possibilités d'accompagnement, à domicile ou dans les établissements. Ces « solutions de demain » doivent mieux répondre aux aspirations des personnes âgées ou en situation de handicap.

1.7. Rendre les métiers de l'aide à l'autonomie plus attractifs

Afin de susciter de nouvelles vocations, la CNSA soutient financièrement la promotion de ces métiers. Elle concourt par ses financements à la revalorisation des professionnels. La CNSA mène également des actions en faveur de la formation du personnel qui accompagne les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Elle conduit des recherches sur des organisations de travail plus efficaces et finance des actions en faveur de la qualité de vie au travail des professionnels.

2. Communication et information des publics

2.1 Missions de la direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM)

La direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM) conçoit et met en œuvre la politique d'information et de communication de l'établissement. Elle est composée de 13 personnes et est organisée en 2 pôles :

Pôle Information et communication grand public »

Pôle Information et communication institutionnelle et professionnelle »

La DIPCOM a un objectif d'information axée sur l'accès aux droits et aux services au bénéfice des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et leurs proches, intégrant les partenaires de la branche et les professionnels du secteur et les médias en tant qu'ils concourent à cette information.

Elle est garante de la qualité et de la cohérence de l'information de la Caisse et du développement de l'image et la visibilité du service public de l'autonomie.

La direction de l'information des publics et de la communication assure les missions suivantes :

Garantir l'accès à une information fiable, accessible et de qualité sur les droits et les démarches à accomplir, les acteurs impliqués, les établissements et services ;

Développer l'offre de services personnalisés (demande d'aide, suivi de son dossier) permettant d'autonomiser les personnes et orienter vers les professionnels en charge de l'accompagnement des personnes ;

Combattre la fracture numérique en valorisant le rôle de médiation et d'information des professionnels sur les droits et les aides ;

Diffuser les connaissances du champ de l'autonomie en valorisant les productions de la Caisse et les chantiers structurants conduits avec l'ensemble de ses partenaires ;

Mettre en visibilité le service public de l'autonomie sur tout le territoire dans un souci d'équité et d'accessibilité.

La DIPCOM s'adresse à l'ensemble des publics suivants :

Les personnes âgées, personnes handicapées et leurs proches aidants.

Les professionnels et parties prenantes en tant qu'ils accompagnent les personnes : associations de personnes, réseau territorial (équipes des conseils départementaux sur les champs du handicap et de la perte d'autonomie, MDPH/MDA-maisons de l'autonomie, des conférences des financeurs, des agences régionales de santé). Professionnels de la santé, du social et du médico-social, de l'emploi,

du logement, de l'éducation, des caisses de sécurité sociale, gestionnaires d'établissements et services médico sociaux...

Les acteurs institutionnels directement impliqués dans la mise en œuvre des politiques publiques de l'aide à l'autonomie et leurs partenaires : parlementaires, élus des collectivités territoriales, services de l'Etat, membres du Conseil de la CNSA, chercheurs ou membres de sociétés savantes.

La presse grand public et spécialisée, les réseaux sociaux en tant que relais essentiels auprès des personnes et des professionnels.

Pour atteindre ses cibles, la communication de la CNSA veille à l'accessibilité de l'information pour tous : accessibilité universelle de l'information / accessibilité numérique, Facile à lire et à comprendre, traduction des contenus en langue des signes française (LSF), sous-titrage des contenus audiovisuels. Elle s'emploie à promouvoir l'accessibilité auprès de l'ensemble des partenaires.

La création de la branche Autonomie au 1^{er} janvier 2021 a entraîné la production d'une nouvelle marque pour en fédérer ses membres : les conseils départementaux (et les MDPH/MDA), les ARS et la CNSA autour d'une nouvelle marque : le [Service public de l'autonomie](#). Cette nouvelle marque s'est dotée d'une identité graphique qui se déploie progressivement depuis 2023 à travers la constitution du Cercle des communicants, réseau de référents communication de la branche Autonomie. Cette identité graphique a fait l'objet de la création d'une charte complète (graphique, vidéo et sonore). Cette identité graphique a été notamment intégrée dans la conception des 2 campagnes d'information grand public menées en 2023 (autour de la promotion des sites internet Pour-les-personnes-agees.gouv.fr et MonParcoursHandicap.gouv.fr).

2.2 Les objectifs de communication en 2025

L'information est un des principaux leviers de l'accès aux droits des personnes, visant à favoriser des parcours de vie fluides, à éviter des ruptures dommageables, à apporter des réponses personnalisées et dans le même temps à « outiller » les professionnels qui les accompagnent dans la mise en œuvre de solutions adaptées à leur situation.

Dans ce cadre, l'information des publics est au centre de la stratégie de communication de la CNSA. Celle-ci vise à développer un volet serviciel lié aux droits à l'autonomie, en complément du volet institutionnel de la marque CNSA.

Objectif n°1 : Déploiement de l'identité du Service public de l'autonomie

La branche Autonomie de la Sécurité sociale prend un nom et une marque : Service public de l'autonomie. Il rassemble sous cette appellation, les acteurs qui, partout en France, accompagnent, informent, orientent les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs aidants sur leurs droits et leurs aides.

C'est une marque repère et fédératrice dont l'objectif est double :

- Permettre aux usagers de mieux identifier les acteurs du service public de l'autonomie
- Permettre aux différents acteurs du service public de l'autonomie de se reconnaître entre eux

La marque Service public de l'autonomie a été lancée en 2023 auprès du grand public avec la signature de ses premières campagnes de communication, la création d'une page Web [Accueil | Service public pour l'autonomie \(service-public-autonomie.fr\)](#), de comptes Facebook et Instagram, et le marquage d'outils de communication événementielle et institutionnelle. Les deux campagnes pour les personnes âgées et pour les personnes handicapées seront reconduites en 2024 et 2025, complétées par une campagne sur le thème des aidants en coordination avec les autres branches de Sécurité sociale. Au-delà de l'enjeu majeur d'information sur l'aidance, cette troisième campagne signée Service public de l'autonomie contribuera à la notoriété de la marque.

Pour être adoptée, la charte Service public de l'autonomie poursuivra son déploiement à travers les actions de terrain, les rencontres territoriales de l'autonomie et l'animation du cercle des communicants du Service public de l'autonomie. Des webinaires et une lettre électronique mensuelle participent à l'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les acteurs territoriaux et la CNSA. L'objectif à terme – en 2026, année d'aboutissement des conventions tripartites ARS CD CNSA – est d'obtenir l'affichage du logo Service public de l'autonomie sur les guichets ARS CD MADPH et MDA. 2024/2025 est une année d'infusion de la marque, un repère systématiquement proposé aux acteurs locaux, une signature incontournable pour les actions de la CNSA.

Dans la continuité des événements mis en place par la DIPCOM et par les métiers pour promouvoir et informer de leurs actions, webinaires, opérations partenariales et participation à des salons sont renouvelés depuis 2023.

Enfin, le Service public de l'autonomie sera au cœur des actions presse de la Caisse pour atteindre une presse grand public qui ne concerne aujourd'hui que 25% de nos retombées presse. En s'appuyant sur le Cercle des communicants du Service public de l'autonomie (communauté lancée en 2024 et sur les professionnels qu'informent déjà les métiers pour tous les sujets techniques, les relations presse pourront se repositionner sur une cible plus large en traitant les sujets institutionnels sous un angle grand public. Cet enjeu repose sur une communication réseau optimisée.

Objectif n°2 : Mise à jour des contenus des sites pour les personnes âgées et Mon Parcours Handicap : priorité éditoriale n°1 pour tenir l'engagement de sites de référence

Cette mise à jour de contenus et le renouvellement éditorial des sites sont prioritaires pour répondre à la promesse de fiabilisation et de vérification des contenus annoncée dans les campagnes de communication. Ce travail de collaboration rejoint le chantier de construction et d'animation des référents communication autonomie.

Les publications sur les réseaux sociaux seront poursuivies et pourront faire l'objet de sponsoring pour booster des sujets opportuns afin d'augmenter le trafic sur les deux sites.

Objectif n°3 : De nouveaux contenus et des services en ligne

Le site Mon parcours handicap, construit en partenariat avec la Caisse des Dépôts, continue sa progression éditoriale pour couvrir à terme l'ensemble du parcours de vie. La prévention des violences, le sport, le logement, les retraites sont les thématiques identifiées pour être initialisées ou pour voir le jour en 2024.

Les services des sites PA et MPH, initiés en 2023 et développés en 2024 :

- la mise en place de liens avec le site mesdroitssociaux.gouv.fr est la première étape vers la connexion directe avec le site Pour les personnes âgées.
- Les arbres d'orientation du site Mon parcours handicap, initialisés en 2023, devront aboutir en 2025. L'espace connecté du site MPH ouvert fin 2023 sera connecté à MDPH en ligne, les interconnexions avec le ROR et Via Trajectoire devront être mises en place. Les données du baromètre des MDPH seront accessibles aux personnes depuis le site grand public.

Enfin, une attention sera portée à nos publics les plus éloignés du Web pour les informer de leurs droits par d'autres canaux.

Objectif n°4 : L'installation d'une stratégie de communication numérique au sein de la CNSA

La DIPCOM de la CNSA définit actuellement la stratégie de communication digitale de la Caisse afin de réaffirmer l'identité de la CNSA ou du Service public de l'autonomie sur tous les supports

numériques produits ou diffusés par les différentes directions de la CNSA auprès des acteurs de l'autonomie.

Le site cnsa.fr, qui a fait l'objet d'une refonte en 2024, est au cœur de l'écosystème digital institutionnel et professionnel de la Caisse.

Cet écosystème se compose par ailleurs de l'extranet de la CNSA, de sites satellites (page Service public de l'autonomie, sites événementiels ou statistiques, rapport annuel digital), de lettres électroniques, des comptes de réseaux sociaux, de webinaires ou vidéos.

A ces différents enjeux, s'ajoute un axe plus transversal : celui de l'engagement de la Caisse en matière **d'accessibilité de l'information**. L'accessibilité constitue l'un des trois piliers de la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». La CNSA contribue à développer le savoir-faire collectif en ce domaine en soutenant par exemple les travaux sur l'accessibilité universelle de l'information en santé, « l'accès de tous à tout », portés par Santé Publique France. **Elle veille également à ce que ses propres outils et documents d'information soient conformes aux normes d'accessibilité définies pour les personnes en situation de handicap** - Cf. 1.4 L'enjeu de l'accessibilité.

2.3 Supports et actions de communication existants et en cours

2.3.1 Sites Web, réseaux sociaux et supports numériques

- **Le site internet institutionnel www.cnsa.fr** occupe une position centrale dans le dispositif de communication et d'information institutionnelle et professionnelle de la Caisse. Refondu en mai 2024, il est centré à la fois sur les métiers de la CNSA et tourné vers les actions et le terrain pour répondre aux attentes des utilisateurs. Il s'adresse aux professionnels de l'autonomie, cœur de cible de la Caisse. On compte une moyenne de 80 000 visites par mois (3 800 par jour).
Une newsletter est envoyée tous les mois auprès de 16 000 abonnés, valorisant une information préférentielle et générant du trafic sur le site institutionnel. Taux d'ouverture : 35%.
- **Le site www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr**, ouvert en juin 2015, attire aujourd'hui plus de 8 millions de visiteurs par an. Il répond à la mission d'information des personnes âgées et de leurs proches confiée par la loi Adaptation de la société au vieillissement à la CNSA : aides financières, solutions d'hébergement, aides à domicile, annuaires, comparateur des prix et restes à charge en EHPAD, indicateurs de qualité de service en établissements...
- En 2020, la CNSA en partenariat avec la Caisse des dépôts, lance **www.monparcourshandicap.gouv.fr**, plateforme d'information, d'orientation et de services pour les personnes handicapées et leurs proches. Enrichi chaque année, le site proposera à terme des contenus informationnels et serviciels sur l'ensemble du parcours de vie des personnes en situation de handicap (annonce du handicap, parentalité, scolarité et études, santé, vie sociale et culturelle, logement, transport, avancée en âge, retraite...). Depuis décembre 2023 Mon Parcours Handicap propose la possibilité de créer un espace personnel.
- **Lettres électroniques** : Les différentes directions de la CNSA diffusent des lettres de projet, lettres d'information, invitations ou mailings en nombre à l'aide d'un outil dédié

(DoList). La direction de la communication met à disposition des utilisateurs des éléments graphiques chartés pour garantir l'identité de la Caisse.

- La CNSA et, depuis 2023, le Service public de l'autonomie sont présents sur les **réseaux sociaux** :
 - Compte @CNSA_actu sur X
 - LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/caisse-nationale-de-solidarit-pour-l'autonomie/?viewAsMember=true>) 66K abonnés
 - Page Facebook Pour les personnes âgées
 - Compte Instagram Mon parcours handicap
 - Editorialisation de la chaîne YouTube « Service public de l'autonomie » en cours

2.3.2 Supports Print

Les publications de la CNSA ont pour objet la diffusion de travaux conduits par ou pour la CNSA, des bilans et des rapports d'activité (rapport d'activité des MDPH, bilan des Conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, bilan de l'évolution de l'offre médico-sociale...). Ce sont majoritairement des supports d'information technique, en appui de l'animation de réseau (*Les cahiers pédagogiques de la CNSA*).

Des publications institutionnelles (*Rapport annuel de la CNSA*, *Convention d'objectifs et de gestion Etat-CNSA*) complètent les éditions avec des supports d'information « tout public » qui s'adressent à des publics non spécialistes (*Les chiffres clés de l'autonomie*, *L'essentiel de la CNSA*).

L'outillage des réseaux : kits de communication (affiches, dépliants, kakémonos, visuels réseaux sociaux, signature de mail.), chartes graphiques, création de logos...

Les kits de communication sont mis à disposition des réseaux via le site internet, sur l'espace extranet (accès privé) et via les lettres d'information du Cercle des communicants du Service public de l'autonomie.

Toutes les publications sont recensées dans le [catalogue des publications](#) et disponibles sur le site www.cnsa.fr, rubrique « documentation et outils ».

2.3.3 Relations presse

La CNSA est en relation régulière (demandes spontanées, communiqués de presse) avec les journalistes concernés par le secteur médico-social (presse généraliste et presse spécialisée). Interviews et informations sont données sur tous les champs de compétence de la CNSA et de la branche Autonomie.

Les retombées presse se répartissent entre 75% pour la presse professionnelle/institutionnelle et 25% pour la presse grand public. L'objectif presse 2025/2026 est de rééquilibrer cette répartition.

Une conférence de presse de rentrée est organisée chaque année en janvier/février associant la direction de la CNSA et la présidence du Conseil.

La CNSA est accompagnée dans ses relations presse par une agence de relations presse. Des partenariats avec des supports de presse pour diffuser une information adaptée aux divers publics visés peuvent également être mis en œuvre. Ils visent les professionnels et associations du secteur médico-social ainsi que les personnes en perte d'autonomie et leurs proches.

2.3.4 Evénements

Une **charte événementielle** permet de différencier les rencontres institutionnelles, thématiques ou techniques organisées par la CNSA : par exemple *Les rencontres CNSA recherche et innovation*, les journées techniques organisées par les directions de la compensation ou des établissements et services (séminaires des directeurs des MDPH...), les colloques thématiques.

Les directions disposent pour chaque type d'événement d'un kit de communication allant du simple marquage à l'édition d'un power point, en passant par l'affiche, l'invitation programme, le kakemono ou le bloc note.

- **Les rencontres CNSA Recherche et Innovation**

Les 7^{es} rencontres CNSA Recherche & Innovation ont eu lieu en novembre 2025 en distanciel et en direct depuis un studio d'enregistrement. Cette rencontre était consacrée à la thématique des professionnels de l'autonomie au travail. Le studio d'enregistrement est habillé aux couleurs de cet événement.

Pour en savoir plus : <https://rencontres-recherche-innovation-cnsa.fr/>

- **Les salons**

La CNSA est présente chaque année sur un salon – choisi en fonction de l'opportunité de la stratégie de communication annuelle - avec la réalisation d'un stand. Depuis 2023, la CNSA participe au Salon des maires et des collectivités locales pour informer les décideurs politiques locaux sur la branche Autonomie et ses actions. Cette présence vise également à donner de la visibilité à l'identité Service public de l'autonomie. La présence sur les éditions 2024/2025 du SMCL de la CNSA / Service public de l'autonomie s'explique également par la perspective de la généralisation du Service public départemental de l'autonomie encore en cours.

En mai 2026 la CNSA participera au salon SANTEXPO via des conférences thématiques mais elle n'y tiendra pas de stand.

2.3.5 Campagnes de communication grand public

Afin de promouvoir ses sites d'information à l'attention du grand public, la CNSA mène chaque année des campagnes de communication. Depuis 2023, ces campagnes sont signées Service public de l'autonomie et respectent le système design de l'Etat. Elles assurent la promotion des 2 sites officiels d'information [Pour-les-personnes-agees.gouv.fr](https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) et [MonParcoursHandicap.gouv.fr](https://www.monparcours-handicap.gouv.fr). Il est à noter que 2024 sera marquée, en septembre et octobre, par la réalisation d'une campagne de communication nationale sur le thème des aidants. Cette campagne est confiée par les pouvoirs publics à la CNSA dans le cadre de la 2^e stratégie Agir pour les aidants 2023-2027. Ce sera la troisième campagne signée service public de l'autonomie.

Les dispositifs de ces différentes campagnes de communication reposent sur la production de supports de communication grand public (affiches, dépliants, bannières, spots vidéo) avec l'appui des partenaires pour la diffusion.

Pour les dimensions média et hors média de ces campagnes, la CNSA adhère au groupement d'achat d'espace du Service d'information du gouvernement relatif au *Conseil média, achat d'espace et montage de partenariats médias* renouvelé en 2022.

2.3.6 Plans de communication thématiques

La direction de l'information des publics et de la communication intervient également sur la mise en œuvre de plans de communication spécifiques (publication sur les sites, relations presse, édition, dispositifs réseaux sociaux, vidéos) en direction des publics institutionnels et professionnels, en appui des directions métiers, dans le cadre par exemple : des conférences des financeurs, du programme ESMS numérique, de la réforme budgétaire SERAFIN-PH, de l'appui aux équipes médico-sociales en charge de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) dans les départements, de l'aide aux aidants, de la lutte contre l'isolement, etc.

2.3.7 L'animation du Cercle des communicants du Service public de l'autonomie

Depuis 2023, la DIPCOM de la CNSA s'appuie sur un réseau de professionnels ayant des fonctions de communication (chargés de communication, chargés d'accueil et d'information, directeurs communication, attachés de presse...) au sein des acteurs de la branche Autonomie : les agences régionales de santé, les conseils départementaux, les maisons départementales des personnes handicapées, les maisons départementales de l'autonomie. Cibles relais, le rôle de la DIPCOM est d'outiller ces professionnels de terrain et des usagers dans un objectif d'informations sur les droits et les services concernant la perte d'autonomie.

La DIPCOM de la CNSA organise régulièrement des webinaires sur différentes thématiques dans le but de faire remonter les besoins pour coconstruire les dispositifs de communication.

L'enjeu d'une communication harmonisée, garante de l'équité et d'une information claire et accessible, signée Service public de l'autonomie, est primordial pour installer l'identité de la branche Autonomie auprès des usagers et des professionnels qui en sont les ambassadeurs.

Aussi, l'ensemble des outils de communication sont systématiquement proposés en version nationales et en versions personnalisables pour faciliter l'appropriation et la diffusion locale des messages. Une bonne compréhension et de l'agilité dans la mécanique de production nationale adaptée aux territoires sont un impératif.

2.3.8 La production de vidéos

La DIPCOM produit et réalise des vidéos pour illustrer les actions de la Caisse, animer ses réseaux sociaux, soutenir les interventions des experts et des directeurs lors de colloques ou de conférences, venir en appui d'une formation, donner la parole à ses agents et aux acteurs du secteur de l'autonomie.

L'utilisation de la vidéo – sous forme d'animation, d'interview ou de reportage-terrain – s'est développée ces dernières années. Son déploiement est amené à se poursuivre pour répondre aux tendances actuelles.

Tous les contenus des vidéos respectent les exigences d'accessibilité du RGAA : sous-titrage, vidéo-traduction en langue des signes française. Hébergées sur le compte [YouTube](#) de la CNSA|Service public de l'autonomie, les vidéos sont disponibles en ligne sur les sites de la CNSA.

2.3.9 Le facile à lire et à comprendre

La direction de l'information des publics et de la communication intervient également sur la rédaction de fiches en FALC mises à disposition sur ses différents sites. En 2023, la CNSA en

partenariat avec la radio Vivre FM, a soutenu la création de la première revue de presse radiophonique en facile et comprendre : *Tout compris !*

3. L'enjeu de l'accessibilité

3.1 Rappel du contexte législatif pour l'accessibilité numérique

La CNSA s'engage depuis sa création en 2005 à assurer un même niveau d'information à tous, avec une attention particulière aux publics pour lesquels elle œuvre (personnes handicapées et personnes âgées). Pour ses sites et applications web, elle s'engage dans une démarche de respect des règles d'accessibilité établies au niveau international (« Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) ») et reportées dans le Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) porté par la direction interministérielle du numérique (DINUM). Comme exigé par la loi, la CNSA a publié son deuxième [schéma pluriannuel d'accessibilité pour la période 2022-2024](#) les plans d'actions annuels associés, le dernier étant le [plan d'actions 2023](#).

La CNSA effectue une veille juridique sur l'accessibilité numérique. Elle s'appuie notamment sur les principaux textes juridiques qui encadrent l'accessibilité numérique suivants :

- 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 rend obligatoire à tout service de communication publique en ligne d'être accessible à tous.
- Ces obligations ont été précisées par le décret du 14 mai 2009 qui instaure le RGAA, référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. Le RGAA permet de contrôler l'accessibilité d'un site et de ses contenus suivant les normes internationales de l'accessibilité numérique connues sous l'appellation de WCAG. La version en vigueur du RGAA est la 4.1 publiée le 18 février 2021. Le RGAA est associé à un ensemble de ressources (guides et outils) facilitant le respect des exigences en matière d'accessibilité. Ces ressources sont diffusées sur le site <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>.
- L'article 106 de la loi n°2016-1321 du 07 octobre 2016 pour une République numérique réitère les obligations de respect des exigences en matière d'accessibilité par les administrations pour tous leurs sites ou applications web 1.
- La directive européenne 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public exige que les États membres veillent à ce que les organismes du secteur public prennent les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles.
- L'ordonnance du 6 septembre 2023, prise en application du 1° du VII de l'article 16 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture, prévoit de nouvelles sanctions en cas de non-respect de l'accessibilité.

3.2 Un objectif majeur pour la CNSA

L'accessibilité à l'information pour tous est une priorité pour la CNSA depuis sa création. La CNSA, compte-tenu de ses missions et de son positionnement, souhaite être exemplaire :

- pour apporter le même niveau d'informations à tous, sans oublier les personnes en situation de handicap et donc respecter le niveau légal imposé par la loi (RGAA A AA),

- pour sensibiliser les multiples partenaires présents dans son écosystème.

Un plan triennal « Accessibilité numérique » adopté par la direction de la CNSA en 2022 pose les objectifs suivants :

Objectif n° 1 : Progresser/maintenir le niveau d'accessibilité des sites/portail web grand public et les réseaux sociaux

La CNSA s'engage à respecter le référentiel d'amélioration pour l'accessibilité numérique (RGAA) afin d'atteindre/maintenir le niveau légal requis pour les sites à forte audience :

- le Portail Pour les personnes âgées : www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr (815 000 visites par mois)
- Mon Parcours handicap : monparcourshandicap.gouv.fr (606 000 visites par mois)
- le site institutionnel : www.cnsa.fr (80 000 visites en moyenne par mois et environ 2500 visites par jour)

La CNSA s'engage également à respecter l'accessibilité numérique dans les communications sur ses réseaux sociaux.

Objectif n° 2 : Améliorer le niveau d'accessibilité des autres sites et applications métiers

La CNSA s'engage à :

- cartographier l'ensemble des autres sites et applications métiers concernés par le RGAA,
- inscrire la mention obligatoire sur leur niveau d'accessibilité et élaborer un plan d'amélioration sur les 3 ans à venir.

Pour atteindre ces objectifs, la CNSA prend en compte la notion d'« aménagements raisonnables » (cf. l'article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH) des Nations Unies) et s'engage à proposer une méthode alternative permettant, si besoin, à l'utilisateur d'accéder aux contenus concernés.

Objectif n° 3 : Sensibiliser les réseaux de la CNSA sur l'accessibilité numérique

La CNSA sensibilisera, autant que possible, au cours de ce plan triennal les organismes sur lesquels elle s'appuie pour mener son action en faveur de l'aide à l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap (départements, MDPH...) et pourra, si besoin, mettre à disposition des supports de sensibilisation ou de bonnes pratiques.

La CNSA s'engage également dans le cadre des financements de projets numériques innovants à imposer le respect du niveau légal d'accessibilité numérique.

Article 3 - Généralités

1.1. Remarques applicables à l'ensemble du présent document

Les charges liées à la gestion et au suivi des prestations et à celles de la documentation sont considérées par la CNSA comme implicitement intégrées aux charges de chaque prestation commandée sans qu'il soit nécessaire de le préciser pour chacune.

Pour toutes les prestations qui ne sont pas régulières, une expression de besoins (ou brief) sera envoyée par la CNSA au titulaire. Le brief comprend notamment :

- le contexte
- la problématique
- les publics visés
- le livrable attendu
- le délai au plus tard de remise du livrable

1.2. Collaboration entre les lots

La présente consultation fait l'objet d'une relance du lot 2 d'un accord-cadre de communication globale qui comprenait 4 lots.

Cet accord-cadre avait pour objet de bâtir et mettre en œuvre une stratégie de communication globale couvrant l'institutionnel, le grand public et l'appui de l'animation des réseaux de la CNSA. L'accord-cadre (toujours en vigueur à la date de publication de la présente consultation) était alloté de la façon suivante :

- Lot 1 : Conseil en communication stratégique et opérationnel, conception-crédation et réalisation de dispositifs 360 dans le cadre d'une campagne média
- Lot 2 : Conception-crédation et réalisation de dispositifs hors médias (supports print, web et numériques)
- Lot 3 : Conception et production de reportages photos
- Lot 4 : Conception, production et traduction en langue des signes française de contenus multimédias et vidéos

D'une façon générale, tous les lots sont amenés à collaborer entre eux ainsi qu'avec les autres titulaires des marchés de la direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM) de la CNSA :

- *Impression des supports de communication, papèterie et fournitures administratives*
- *Impression de papèterie et fournitures administratives*
- *Impression de supports de communication, brochures et ouvrages*
- *Achat d'espaces publicitaires du service d'information du gouvernement (du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2026)*
- *Prestations de transcription, de création et de test de documents réalisés selon la méthode facile à lire et à comprendre (FALC)*
- *Accessibilité numérique des publications mises en ligne et sensibilisation à l'accessibilité numérique*
- *Etudes et tests utilisateurs*
- *Événementiel*

1.2.1 Collaboration entre les titulaires des lots 1, 2, 3 et 4 de l'accord-cadre « communication globale »

Description des prestations du lot 1 : Conseil en communication stratégique et opérationnel, conception-crédation et réalisation de dispositifs 360 dans le cadre d'une campagne média.

Description des prestations du présent accord-cadre : Conception-crédation et réalisation de dispositifs hors médias (charte graphique, supports print, web et numériques).

Description des prestations du lot 3 : Conception et production de reportages photos, tirages.

Description des prestations du lot 4 : Conception, production et traduction en LSF de contenus multimédias et vidéos.

Les titulaires des lots 1, 2, 3 et 4 sont amenés à échanger sur les contraintes techniques imposées par l'incrustation d'images ou de vidéos en ligne.

Les prestations relatives à la production de photos et vidéos dans le cadre d'une campagne de promotion sont attribuées au titulaire du lot 1. Hors campagne, ces prestations relèvent des titulaires des lots 3 et 4.

1.2.2 Collaboration entre les titulaires du présent accord-cadre et du lot 3 et le titulaire de l'accord-cadre « Impression » de la CNSA

Le titulaire du présent accord-cadre (ex lot 2) sera amené à travailler en collaboration avec le titulaire du lot 3 de l'accord cadre « communication globale » ainsi qu'avec les titulaires de l'accord-cadre impression de la CNSA.

Attention, il devra tenir compte des contraintes de l'accord-cadre *Impression* de la CNSA et notamment des formats et des spécificités de papier autorisés.

Le titulaire du présent accord-cadre s'engage à mettre à disposition de la CNSA les compétences nécessaires à la bonne exécution des prestations pour toute la durée de l'accord-cadre.

Il s'engage en particulier à apporter à la CNSA les compétences suivantes :

- Réflexion stratégique globale à partir d'une excellente connaissance des vecteurs actuels de communication (print, web, réseaux sociaux, mobile, audio, podcasts...), capacité à anticiper les évolutions ;
- Conseil, conception/création, recommandations opérationnelles et production ;
- Travail collaboratif de ressources polyvalentes qui maîtriseront des connaissances et compétences transversales chacune dans leur domaine d'expertise en communication ;
- Maîtrise des exigences et standards en accessibilité numérique, capacité à être force de proposition dans ce domaine au-delà du RGAA (par exemple pour l'accessibilité des publics ayant des déficiences mentales, cf. méthode Facile à lire et à comprendre) ;
- La maîtrise du métier du multimédia : maîtrise de la relation entre la contingence technique et la qualité média. En particulier, le titulaire proposera une ergonomie et des éléments graphiques adaptés ;
- La maîtrise et l'adaptabilité graphique : utilisation de compétences graphiques de haut niveau afin de garantir qualité et innovation graphiques des productions. Capacité à proposer une grande diversité d'interfaces, déclinaisons d'un modèle homogène pour le projet web (personnalisation des espaces) ;
- La maîtrise du pack office, notamment Word pour proposer des masques bureautiques simples à utiliser.
- La connaissance des logiciels d'envoi en nombre de DoList.

Article 4 - Description des prestations attendues : Conception-création et réalisation de dispositifs hors médias (charte graphique, supports print, web et numériques)

Cet accord-cadre est construit autour de 3 familles de prestations :

- Prestation de conception-création et production d'une charte graphique
- Prestation de conception-création et réalisation de supports print
- Prestation de conception-création et réalisation de supports numériques et web

La CNSA produit de nombreux outils de communication ou publications à destination de ses publics. Pour la production de ces outils, la charte graphique de la CNSA et/ou du Service public de l'autonomie sera appliquée. Celle-ci détaille selon le type de public et le selon le canal (print, audio ou vidéo) les éléments à utiliser. Le titulaire y trouvera les principes graphiques à respecter et les éléments à utiliser.

L'ensemble de ces règles graphiques sont synthétisées dans un document appelé BRANDBOOK (en pièce jointe).

P1 – Prestations de conception, production ou évolution de charte graphique ou éditoriale

• Objectif

Il s'agit de produire un document structurant précisant les règles et codes graphiques à respecter pour une identité. Elle s'applique de façon homogène au périmètre défini (que ce soit pour CNSA ou pour le Service public de l'autonomie). Il est à noter que, étant donné son statut de branche Autonomie de la Sécurité sociale depuis 2021, la CNSA intègre sur certains supports le logo de la Sécurité sociale.

La charte graphique ou éditoriale est par principe transversale et vise à créer une cohérence globale. La création de chartes doit respecter les principes de l'accessibilité et son usage doit être clair et simple à mettre en œuvre tant pour la CNSA que pour les acteurs concernés par le Service public de l'autonomie.

• Travaux demandés

Le titulaire organise des réunions de travail avec la direction de l'information des publics et de la communication de la CNSA autour des concepts graphiques et des maquettes. Le travail réalisé lors de cette prestation devra tenir compte :

- Des contraintes d'accessibilité
- Des retours de l'ensemble des acteurs
- Des contraintes amont et aval du projet

Il peut être demandé au titulaire soit :

- de concevoir et rédiger la charte graphique complète d'un projet ;
- d'adapter et mettre à jour une charte graphique existante par l'ajout d'éléments graphiques ou par l'évolution de ses composants.

Concernant la production de charte éditoriale, elle doit définir des principes permettant à l'utilisateur qu'il soit lecteur ou internaute d'identifier facilement la CNSA et de garantir la cohérence et la pertinence des contenus du dispositif d'information dans la durée.

Destinée aux équipes éditoriales en charge des contenus du dispositif concerné, la charte éditoriale en cohérence avec la charte graphique, prend en compte la liste non exhaustive des éléments suivants :

- Définir le/les publics ;
- Décrire précisément les objectifs du dispositif d'information concerné : faire découvrir, informer, faire participer, inciter à agir, etc. ;
- Déterminer un angle éditorial ;
- Déterminer un ton : de connivence, intimiste, chaleureux, engagé, institutionnel ;
- Principes éditoriaux des titres, textes, liens, boutons, puces ;
- Les styles de police à employer pour les textes (famille, taille, couleur...) ;
- Les types d'images, formats, dimensions... ;
- Les types d'illustration (pictogrammes, graphiques...) ;
- etc.
- **Livrables**
 - Comptes rendus des réunions ;
 - En fonction des partis pris choisis, le titulaire livre une première version de la charte graphique qui permettra de proposer un cadre créatif pour les déclinaisons prévues par la prestation.
 - Charte graphique Print (tous supports) précisant les couleurs, les gammes de couleurs compatibles, les règles typographiques, les conditions d'usage des différents éléments graphiques, etc.
 - Livrable détaillant les principes éditoriaux.
- **Modalités d'exécution de la prestation / délais d'exécution**

UO 1.1 : Conception/création, rédaction et exécution de la charte graphique

Délai d'exécution : 8 jours

UO 1.2 : Adaptation et mise à jour d'une charte graphique existante

Délai d'exécution : 3 jours

UO 1.3 : Conception/création et rédaction de la charte éditoriale d'un projet de dispositif ou d'un dispositif existant n'ayant pas de charte définie

Délai d'exécution : 15 jours

UO 1.4 : Adaptation et mise à jour d'une charte éditoriale existante : tout ajout significatif ou modification structurante nécessitant une mise à jour en profondeur de la charte.

Délai d'exécution : 10 jours

P2 – Prestations de conception et de réalisation du dispositif Print de la CNSA

• **Objectif**

Attention, le titulaire de l'accord-cadre devra tenir compte des contraintes de l'accord-cadre impression de la CNSA et notamment des formats et des spécificités de papier autorisés.

Les prestations attendues par la CNSA relèvent de l'élaboration, la conception éditoriale, graphique, infographique et iconographique du dispositif d'information et de communication de la CNSA, de leur réalisation, de l'exécution des documents (PAO), de la coordination des prestations et du suivi de fabrication.

Il sera tenu compte de la charte graphique de la CNSA qui pourra évoluer le cas échéant, et de la photothèque qui compte à ce jour plus de 8000 visuels utilisables.

La cession des droits d'utilisation et de reproduction sur tout support y compris internet est mentionnée dans l'article 8 du CCAP.

• **Travaux demandés**

Création UO 2.1 à 2.20 :

Ces UO concernent la conception, création éditoriale et graphique de tout document et outil d'information et de communication de la CNSA quels que soient le support (papier, numérique, vidéo, panneaux de stand ou d'exposition, kakemonos, posters, prototypes...) et le format.

Pour toute commande de création de document, la prestation comprend :

- Une proposition de concepts ;
- Une présentation de maquettes de principe ;
- Un story-board jusqu'à accord de la CNSA. Il pourra s'agir de nouvelles créations ou d'aménagements graphiques de documents existants, de créations de logos, de charte événementielle...

La création d'un document de type Dossier de presse comprend :

- Une page de garde ;
- Un sommaire illustré ;
- Des encadrés ;
- Une 4ème de couverture.

Il pourra s'agir également de la création ou de l'adaptation d'un modèle (.dot) en traitement de texte préparant son traitement direct en PAO. La maîtrise du Pack Office et de Word en particulier est impérative pour proposer des masques bureautiques adaptés aux besoins des agents de la CNSA.

Le prix « Création » est applicable à un nouveau document.

Le prix « Adaptation » s'applique à l'adaptation et à l'aménagement de maquette et aux retouches de documents existants, quelle que soit l'importance de la retouche.

Les frais de maquettes sont inclus dans cette prestation ainsi que la coordination des différentes étapes d'élaboration et de validation des maquettes jusqu'à la signature du bon à exécuter.

Exécution/PAO UO 2.21 à 2.39 :

Ces UO s'appliquent pour toute commande d'édition print (fiche, dépliant, brochure, dossier technique, rapport d'activité...), la prestation « Exécution/PAO » comprend l'ensemble des prestations suivantes :

- Coordination des prestations : suivi, coordination des corrections et des différentes étapes de validation des documents jusqu'à signature du bon à tirer.
- Exécution / PAO : adaptation, mise en page, mise au point des documents (sur la base de maquettes acceptées) ; actualisation ou adaptation d'un document existant à un format différent ; préparation de la gravure et des éléments pour impression ou reproduction (fichiers natifs, sorties couleur des BAT).
- Corrections et relecture.
- Mise à disposition de deux fichiers PDF : haute définition pour l'imprimeur et actif accessible, répondant aux critères du RGAA pour mise en ligne de la version numérique du document. Ce point est impératif pour maintenir le niveau d'accessibilité du site cnsa.fr et pour répondre aux besoins de nos publics.
- Mise à disposition des fichiers sources des illustrations de type infographie ou schéma pour réutilisation sur les réseaux sociaux.
- Prise en charge par la CNSA des allers et retours des éléments par Chronopost ou par courrier. *Attention ! Le prix unitaire ne comprend pas ces frais qui sont refacturés à la CNSA sur justificatifs.*

PDF accessible : il est impératif que tous les pdf réalisés par le titulaire soient accessibles pour maintenir la conformité globale au [RGAA](#) du site cnsa.fr.

Concernant le **rapport d'activité (UO 2.33 et 2.34)**, le corps du document est composé d'une soixantaine de pages. L'iconographie est comprise dans l'exécution : une quarantaine de photos est à choisir parmi les reportages de la CNSA (accès à la photothèque donné au titulaire). Chaque année le rapport annuel est remis aux membres du Conseil et il est accompagné de la mise à jour des documents suivants : les Chiffres clés de l'autonomie et la brochure de présentation du Conseil et du Conseil scientifique.

Pour certaines de ces publications de format 21x29,7 (essentiellement les *dossiers techniques*), la DIPCOM utilise un **modèle de balisage** en traitement de texte. Cette étape vise à réduire le coût d'édition, enjeu important pour la CNSA. Dans ce cas, les textes sont directement coulés par la CNSA qui passe le relais au titulaire pour finaliser l'édition (exécution/PAO).

Les unités d'œuvre **UO 2.31, 2.32** relatives à l'exécution PAO d'un document 21x29,7 après coulage de la copie par la CNSA doivent prendre en compte la différence de charge de travail pour l'agence par rapport à une exécution PAO classique (UO 2.29, 2.30).

Pour les journées techniques organisées par les experts de la CNSA à l'attention de ses réseaux, la direction de l'information des publics et de la communication met à disposition des outils événementiels dont une signalétique, des étiquettes événementielles personnalisables avec le thème, le lieu et la date de la rencontre et des supports de communication utilisés pour la journée : PPT et documents Word (ordre du jour, programme, dossier, fléchage, etc.).

Dans le cas où la prestation d'exécution/PAO concerne la **mise à jour** d'un document existant (**UO 2.39**) (actualisation de chiffres notamment), la tarification se fait à la page ou au panneau mis à jour et comprend l'ensemble des prestations inhérentes, de la coordination à la mise à disposition de fichiers PDF.

La papèterie (UO 2.38) concerne essentiellement l'adaptation des *cartes de visite, blocs, cartes de correspondance et papier en-tête* des nouveaux agents de la CNSA. Il s'agit de préparer le fichier HD pour l'imprimeur selon la charte établie. C'est une prestation récurrente pour laquelle l'intervention de l'agence est minime. Son montant doit être évalué en conséquence pour ne pas plomber le budget de la direction de l'information des publics et de la communication.

Autres prestations UO 2.40 à UO 2.56:

- **Infographie des tableaux, schémas, cartes (UO 2.40 à UO 2.46)** fournis par la CNSA (sur la base de fichiers sources). Attention, cette prestation peut concerner jusqu'à 60 schémas ou tableaux pour une seule publication. Les prix unitaires forfaitisés du bordereau des prix devront en tenir compte.
 - L'infographie simple concerne les tableaux, schémas types camemberts ou histogrammes, organigrammes.
 - L'infographie élaborée concerne les schémas de processus complexe, histogrammes complexes, nuages de points, cartes...
 - L'infographie complexe concerne les créations spécifiques : dessins/pictogrammes, dessins vectoriels, illustrations originales...
 - Quelle que soit la complexité de l'infographie, le fichier source de l'illustration est mise à disposition pour une possible utilisation connexe (diffusion sur les réseaux sociaux notamment).
- **Suivi de fabrication lors de l'impression (UO 2.47)** : présence sur les calages notamment sur celui du rapport annuel de la CNSA (prise en charge des frais d'hébergement et de transport dans le BPU **UO 2.57** et **UO 2.58**). A titre indicatif, la moyenne d'intervention est d'une journée.

- **Préparation de la copie (UO 2.48)** pour l'édition d'un document (exécution/PAO). Le plus souvent, c'est la CNSA qui se charge de cette étape d'édition.
- **Retouche de visuel (UO 2.49)**
- **Intégration de corrections d'auteur (UO 2.50)** : il s'agit des corrections hors forfait exécution/PAO correspondant à des prestations non prévues dans la demande initiale.
- **Rédaction d'un feuillet (1500 signes)** sur la base d'une documentation remise par la CNSA (UO 2.51)
- **Réécriture d'un texte fourni par la CNSA (UO 2.52)**. Pour l'essentiel, le contenu éditorial et la rédaction des textes relèvent de la responsabilité de la CNSA. Toutefois, le titulaire pourra venir, le cas échéant, en appui de la CNSA sur ces aspects. Il sera notamment informé en amont du processus d'élaboration du contenu du projet pour bien en saisir les déterminants.
- **Réalisation de cromalins (UO 2.53 et UO 2.54)**
- **Réalisation de prototypes (UO 2.55)** : par exemple, chèques fac-simile reproduits sur carton rigide. Cette prestation comprend la création du prototype et sa fabrication.
- **Archivage (UO 2.56)** : pour tout document édité, mise à disposition immédiate de la CNSA d'un fichier PDF haute définition (300 dpi) et d'un fichier PDF basse définition (72 dpi). Chaque année, mise à disposition d'un support électronique – disque dur externe ou port USB ou autre - pour archivage de l'ensemble des documents édités (avec fichiers natifs).
- **Livrables**

Liste des Unités d'œuvre relatives à la création de supports print :

UO 2.1 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette d'une **fiche** type *Mémo de la CNSA, Save the date, flyers...*

UO 2.2 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette d'une **fiche** type *Mémo de la CNSA, Save the date, flyers...*

UO 2.3 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette d'un **dépliant** type *Carte de vœux, Schéma handicap rare, SERAFIN...*

UO 2.4 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette d'un **dépliant** type *Carte de vœux, Schéma handicap rare, SERAFIN...*

UO 2.5 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette de **documents format 21x29,7cm** type dossier technique (brochures Wire'o)

UO 2.6 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette de **documents format 21x29,7cm** type dossier technique (brochures Wire'o)

UO 2.7 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette de brochures d'**autres formats** type *Les Chiffres Clés, Les mots clés de l'aide à l'autonomie...*

UO 2.8 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette de brochures d'**autres formats** type *Les Chiffres Clés, Les cahiers pédagogiques...*

UO 2.9 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette d'un document type **dossier de presse**

UO 2.10 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette d'un document type **dossier de presse**

UO 2.11 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette du **rapport d'activité de la CNSA** sur la base d'un document de 60 pages

UO 2.12 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette du **rapport d'activité de la CNSA** sur la base d'un document de 60 pages

UO 2.13 : Conception, création éditoriale et graphique et maquette d'un **panneau d'exposition, kakémono, poster, affiche...**

UO 2.14 : Adaptation/aménagement éditorial et graphique et maquette d'un **panneau d'exposition, kakémono, poster, affiche...**

UO 2.15 : Conception, création et maquette d'un **élément graphique** type logo, symbole, avatar...

UO 2.16 : Adaptation/aménagement et maquette d'un **élément graphique** type logo, symbole, avatar...

UO 2.17 : Conception, création et maquette de **papèterie** type *cartes de visite, blocs, cartes de correspondance, papier en-tête...*

UO 2.18 : Adaptation/aménagement et maquette de **papèterie** type *cartes de visite, blocs, cartes de correspondance, papier en-tête...*

UO 2.19 : Conception, création et maquette de **modèle de balisage** en traitement de texte pour PAO

UO 2.20 : Adaptation/aménagement et maquette de **modèle de balisage** en traitement de texte pour PAO

Liste des Unités d'œuvre relatives à l'**exécution/PAO** pour des supports print :

UO 2.21 : 1 fiche recto type *Memo de la CNSA, Save the date...*

UO 2.22 : 1 fiche recto-verso type *Memo de la CNSA, Save the date...*

UO 2.23 : 1 dépliant 2 volets

UO 2.24 : 1 dépliant 3 volets

UO 2.25 : 1 dépliant 4 volets

UO 2.26 : 1 brochure 8 pages

UO 2.27 : 4 pages supplémentaires à 1 brochure

UO 2.28 : 2 pages supplémentaires à 1 brochure (rabat)

UO 2.29 : 1 document 21x29.7cm jusqu'à 30 pages

UO 2.30 : 10 pages supplémentaires à un document 21x29.7cm

UO 2.31 : 1 document 21x29.7cm jusqu'à 30 pages, après coulage de la copie par la CNSA dans un masque de saisie type Dossier technique

UO 2.32 : 10 pages supplémentaires à 1 document 21x29.7 après coulage de la copie par la CNSA dans un masque de saisie type Dossier technique

UO 2.32.1 : 1 page supplémentaire à un document 21x29,7 cm après coulage de la copie par la CNSA

UO 2.33 : 1 rapport d'activité jusqu'à 60 pages

UO 2.34 : 2 pages supplémentaires au rapport d'activité de la CNSA

UO 2.35 : 1 document de type dossier de presse jusqu'à 10 pages

UO 2.36 : 1 document de type dossier de presse - 5 pages supplémentaires

UO 2.37 : 1 panneau d'exposition type affiche, kakemono, poster, panneau de stand

UO 2.38 : Papèterie (*cartes de visite, blocs, cartes de correspondance, papier en-tête...*)

UO 2.39 : Mise à jour de document (d'une page ou d'un panneau)

Unités d'œuvre relatives aux **autres prestations de type Print** :

UO 2.40 : 1 à 9 infographies simples et/ou déclinaisons de vignettes pour les réseaux sociaux sur la base d'un élément graphique existant

UO 2.41 : 10 infographies simples

UO 2.42 : 1 infographie simple supplémentaire au-delà de 10 infographies commandées

UO 2.43 : 1 à 9 infographies élaborées

UO 2.44 : 10 infographies élaborées

UO 2.45 : 1 infographie élaborée supplémentaire au-delà de 10 infographies commandées

UO 2.46 : 1 infographie complexe avec création spécifique

UO 2.47 : Suivi de fabrication

UO 2.48 : Préparation de la copie pour 10 pages

UO 2.49 : Retouche d'un visuel

UO 2.50 : Intégration de corrections d'auteur hors correction forfait exécution/PAO (par page)

UO 2.51 : Rédaction d'un feuillet (1500 signes)

UO 2.52 : Réécriture d'un feuillet fourni par la CNSA

UO 2.53 : Réalisation d'un cromalin format A4

UO 2.54 : Réalisation d'un cromalin format A3

UO 2.55 : Réalisation d'un prototype (type chèque fac-simile)

UO 2.56 : Disque dur externe ou port USB d'archivage de tous les documents édités sur une année

UO 2.57 : Transport (déplacement hors région Ile-de-France, chez l'imprimeur pour calage des machines d'une édition notamment pour le rapport annuel)

UO 2.58 : Hébergement (dans le cadre d'un déplacement hors région Ile-de-France, chez l'imprimeur pour calage des machines d'une édition notamment)

L'adresse de l'imprimeur (à la date de publication de l'accord-cadre) est la suivante : Imprimerie DECOMBAT, Zone des Montels III, 25 Rue Georges Charpak, 63118 Cébazat

P3 – Prestations de conception-création et réalisation de supports numériques et web

- **Objectif**

Il s'agit de la production de supports numériques (lettre d'information, invitation, carte de vœux, déclinaison web d'une publication...), de composants de supports numériques (icônes, têtes...), ou de déclinaisons web de publications, sur la base des chartes existantes.

Il s'agit de créations uniques et autonomes dont la portée demeure restreinte à un domaine précis.

Ces supports pourront comporter une partie interactive limitée (ex : remplissage par l'utilisateur d'un formulaire d'inscription). Cette prestation incombe dans sa totalité au titulaire du présent accord-cadre et ne requiert pas l'intervention du titulaire de l'accord-cadre de développement.

Ces supports électroniques sont le plus souvent des outils mis à disposition des agents des directions métiers de la CNSA pour faciliter leur communication de projets tout en respectant l'identité et en harmonisant l'ensemble des messages de la Caisse.

- **Travaux demandés et livrables**

Pour l'ensemble des travaux demandés, la tarification se fait à la page créée et inclut la conception, la création, l'exécution, la coordination des prestations et la mise en service de l'outil. Le cas échéant, le transfert de compétence et un manuel d'utilisation sont à prévoir dans la prestation.

Pour rappel, tous ces supports électroniques doivent répondre aux exigences d'accessibilité du RGAA.

- **UO 3.1 : Création d'un template personnalisé ou d'une lettre électronique pour diffusion par logiciel d'envois en nombre** de type DoList. Aujourd'hui, la CNSA utilise le logiciel Campaign Monitor pour l'envoi en nombre de ses lettres électroniques de projets mais un chantier est en cours pour en changer en vue d'opter pour une solution permettant une articulation avec l'outil de CRM.
- **UO 3.2 : Personnalisation d'un template existant** : graphisme de la tête adaptée au projet, insertion de logo au masque générique que ce soit CNSA ou Service public de l'autonomie...
- **UO 3.3 : Création d'un élément graphique pour un support électronique** : exemple picto agenda, picto document, bandeau illustratif ...
- **UO 3.4 : Création ou adaptation d'une carte électronique animée personnalisable**, type carte de vœux. La carte pourra être soit une création soit **une déclinaison d'une carte papier (UO 3.5)**. L'utilisateur devra pouvoir saisir un texte personnalisé directement dans la carte électronique.
- **Création ou aménagement/adaptation d'un modèle de balisage en traitement de texte PAO (UO 3.6 et 3.7)**. Le modèle de balisage sera soit créé soit aménagé à partir d'un modèle existant.
- **UO 3.8 Création ou UO 3.9 déclinaison de bannières ou vignettes fixes**
- **UO 3.10 Création ou déclinaison de bannière animées (3.11)**
- **UO 3.12/UO 3.13/UO 3.14 Déclinaison d'un support print existant** sous forme de mini-site internet respectant les exigences du standard Web, la contrainte du « responsive design » et d'accessibilité.
- **Modalités d'exécution de la prestation**

UO 3.1 : Création d'un template personnalisé ou d'une lettre électronique pour diffusion par logiciel d'envois en nombre

UO 3.2 : Personnalisation d'un template existant avec logiciel d'envois en nombre

UO 3.3 : Création d'un élément graphique pour un support électronique (picto agenda, picto document, bandeau illustratif...)

UO 3.4 : Création d'une carte électronique animée personnalisable

UO 3.5 : Déclinaison d'une carte papier en version électronique animée personnalisable

UO 3.6 : Création d'un modèle de balisage en traitement de texte PAO

UO 3.7 : Aménagement/adaptation d'un modèle de balisage en traitement de texte PAO

UO 3.8 : Création de bannières ou vignettes (réseaux sociaux) **fixes** avec fourniture de 3 formats différents

UO 3.9 : Déclinaison de bannières ou vignettes (réseaux sociaux) **fixes sur la base d'une création existante** avec fourniture de 3 formats différents

UO 3.10 : Création de bannières animées avec fourniture de 3 formats différents

UO 3.11 : Déclinaison de bannières animées sur la base d'une création déjà existante avec fourniture de 3 formats différents

UO 3.12 : Déclinaison digitale d'un support print existant (1 à 20 pages) sous forme de mini-site internet

UO 3.13 : Déclinaison digitale d'un support print existant (1 à 50 pages) sous forme de mini-site internet

UO 3.14 : Déclinaison digitale d'un support print existant (1 à 100 pages) sous forme de mini-site internet

P4 – Prestations diverses

UO P4.1 : Achat d'art - prestation d'achat d'images le plus souvent pour illustrer des publications. C'est de l'achat à des banques d'images ou à un artiste spécifique en lien avec l'illustration souhaitée, choisie par la CNSA sur proposition de l'agence. L'achat d'art peut donc concerner des photos, des dessins, des œuvres...

UO P4.2 : Livraison en Ile-de-France véhicule 2 roues

UO P4.3 : Livraison en Ile-de-France voiture

UO P4.4 : Mise en page de document FALC (prix au feuillet 1500 signes)

UO P4.5 : Frais de transport et d'hébergement

La version du guide des frais de déplacement de la CNSA jointe en annexe au CCAP s'applique pour le remboursement de ces frais durant toute la durée de l'accord-cadre.

Article 5 - Clauses environnementale et sociale

Le titulaire veillera dans le cadre de sa mission à optimiser ses déplacements dans un objectif de réduction de leur impact environnemental.

Le titulaire veillera à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, notamment en limitant l'impact de ses activités sur l'environnement tel que, par exemple, la mise en place d'une politique managériale en

matière de développement durable, l'envoi numérique des documents et la limitation des impressions de documents à celles qui sont strictement nécessaires.

Le titulaire veillera, pour l'exécution de l'accord-cadre, à intégrer une action d'insertion professionnelle visant à promouvoir l'emploi de personnes considérées comme prioritaires au regard des politiques publiques de l'emploi.

Le titulaire précisera tous les ans à la date de notification du marché le volume horaire d'insertion consacré aux prestations de l'accord-cadre.