



Schéma pluriannuel d'accessibilité 2024 – 2026

Table des matières

1 INTRODUCTION	3
1.1 Définition de l'accessibilité numérique	3
1.2 Les contenus concernés	3
2 POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ	4
2.1 Missions du référent accessibilité numérique	5
3 RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES AFFECTÉES À L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	5
3.1 Ressources humaines	5
3.2 Ressources financières	6
4 ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	6
4.1 Actions de formation et de sensibilisation	7
4.2 Recours à des compétences externes	8
4.3 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets	8
4.3.1 Une démarche accessibilité objectivée	9
4.3.2 Une démarche formalisée dès la phase d'avant-projet	9
4.3.3 Une démarche comprenant un accompagnement méthodologique et opérationnel	11
4.3.4 Une démarche accessibilité outillée	12
4.3.5 Tests utilisateurs	13
4.4 Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché	13
4.5 Recrutement	14
4.6 Traitement des retours utilisateurs	14
5 PROCESSUS DE CONTRÔLE ET DE VALIDATION	15
6 PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL	15
6.1 Recensement	15
6.2 Évaluation et qualification	16
7 AGENDA PLANIFIÉ DES INTERVENTIONS	16
7.1 Plans annuels	16
8 ANNEXE 1 : PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL	17
8.1 Sites internet ouverts au public	17
8.2 Sites intranet / applications internes	22
8.3 Applications mobiles	24

Tableau 1: Liste des versions du document

Versions	Date	Commentaire
Version 1.1	06/01/2025	Mise à jour suite au plan d'action 2024
Version 1.0	01/01/2024	Version initiale

1 Introduction

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.

1.1 Définition de l'accessibilité numérique

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

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- **Perceptibles** : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- **Utilisables** : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- **Compréhensibles** : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- **Robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

1.2 Les contenus concernés

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.

Certains contenus sont exemptés de l'obligation d'accessibilité et se situent hors champ de l'obligation légale :

- Les fichiers disponibles dans des formats bureautiques publiés avant le 23 septembre 2018, sauf s'ils sont nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative relevant des tâches effectuées par l'organisme concerné ;

- Les contenus audio et vidéo préenregistrés, y compris ceux comprenant des composants interactifs, publiés avant le 23 septembre 2020 ;
- Les contenus audio et vidéo diffusés en direct, y compris ceux comprenant des composants interactifs ;
- Les cartes et les services de cartographie en ligne, sous réserve que, s'agissant des cartes destinées à fournir une localisation ou un itinéraire, les informations essentielles soient fournies sous une forme numérique accessible ;
- Les contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'organisme concerné et qui ne sont pas sous son contrôle ;
- Les reproductions de pièces de collections patrimoniales qui ne peuvent être rendues totalement accessibles en raison :
 - Soit de l'incompatibilité des exigences en matière d'accessibilité avec la préservation de la pièce concernée ou l'authenticité de la reproduction notamment en termes de contraste ;
 - Soit de l'indisponibilité de solutions automatisées et économiques qui permettraient de transcrire facilement le texte de manuscrits ou d'autres pièces de collections patrimoniales et de le restituer sous la forme d'un contenu compatible avec l'obligation d'accessibilité ;
- Les contenus des intranets et des extranets publiés avant le 23 septembre 2019, jusqu'à ce que ces sites fassent l'objet d'une révision en profondeur ;
- Les contenus des sites internet et des applications mobiles qui ne sont ni nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative active ni mis à jour ou modifiés après le 23 septembre 2019, notamment les archives.

2 Politique d'accessibilité

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 (CDC).

L'accessibilité s'inscrit pleinement dans le Plan numérique responsable de la CDC et plus particulièrement dans le pilier « Social », sur lequel les actions et indicateurs suivants ont été définis pour évaluer sa performance :

- **Action 1** : Atteinte des objectifs du plan annuel d'amélioration de l'accessibilité
 - Indicateur de performance suivi : Le pourcentage d'atteinte des objectifs décrits dans le plan d'action annuel (objectif annuel : 90%)
- **Action 2** : Accessibilité des nouveaux services
 - Indicateur de performance suivi : Le pourcentage de conformité moyen de tous les services étant entrés dans la démarche et suivis par le pôle accessibilité (objectif annuel : 90%)
- **Action 3** : Formations des agents
 - Indicateur de performance suivi : Le nombre de personnes formées annuellement (objectif annuel : 75)

Cette volonté de conduire une politique d'accessibilité pérenne s'illustre par l'élaboration de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique associé à des plans annuels d'action, 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 de : Yann Goupil, référent accessibilité de l'Établissement Public (EP) Caisse des Dépôts, rattaché à la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

La validation de ce schéma est effectuée par Philippe Jeanneau, Directeur des Systèmes d'Information de la Caisse des Dépôts.

À noter que ce présent schéma fait suite à un schéma précédent formalisant la démarche d'accessibilité depuis 2021.

2.1 Missions du référent accessibilité numérique

Les missions du référent 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 formation notamment, mais aussi des actions de conseil et de préconisations, tant sur le plan opérationnel que méthodologique,
- contrôler et 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 est également désormais clairement identifié dans [le nouvel accord handicap triennal signé le 13 janvier 2021](#) par le Directeur Général et l'ensemble des organisations syndicales. À noter que cet accord a été prolongé jusqu'au 31/12/2024.

3 Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

3.1 Ressources humaines

Un pôle constitué des 2 fonctions suivantes a été créé au sein de la Direction des systèmes d'information de la Caisse des Dépôts :

- Référent accessibilité numérique de l'Établissement Public
- Chargé de relation clients et communication

Les personnes occupant ces fonctions travaillent à temps plein sur le domaine de l'accessibilité numérique.

NB : ce pôle est également appuyé par la référente accessibilité de [la filiale CDC Informatique \(ICDC\)](#).

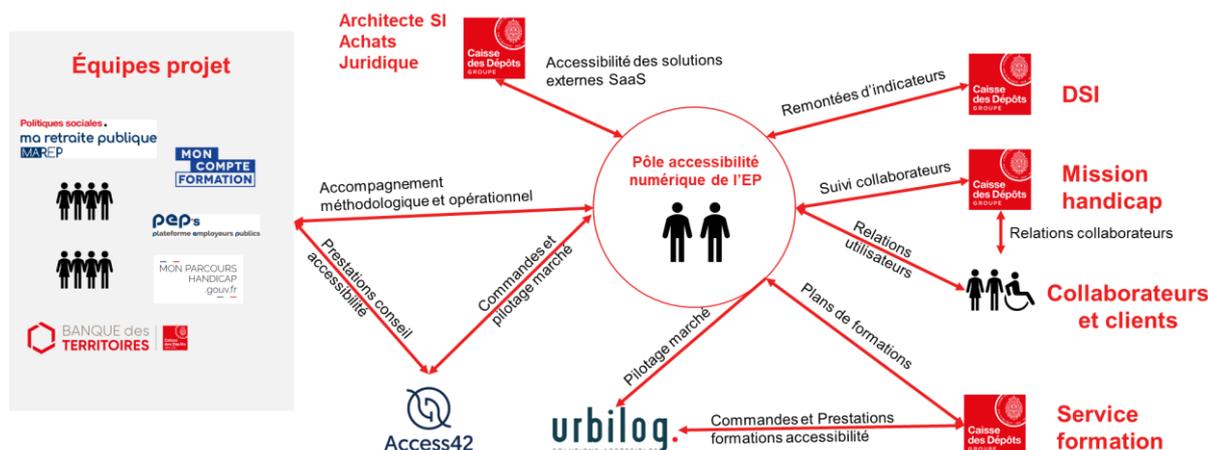


Figure 1 : Relations du pôle accessibilité numérique (écosystème Caisse des Dépôts)

Récapitulatif : Le pôle accessibilité numérique interagit avec de nombreux acteurs :

- Les utilisateurs de nos plateformes ou produits numériques (aussi bien en interne qu'en externe) dont le pôle recueille les besoins et trouve des solutions aux problématiques ;
- La mission handicap de la CDC avec qui le pôle assure un suivi des demandes d'aides techniques et des adaptations de postes de travail ;
- Les équipes projets que le pôle accompagne méthodologiquement et opérationnellement ;
- Le service formation pour constituer les plans de formation ;
- L'architecte SI Groupe, la Direction des achats et du Juridique pour évaluer l'accessibilité et acheter des solutions *Software as a Service (SaaS)* respectant les normes d'accessibilité ;
- Les prestataires Access42 et Urbilog dans les commandes et le pilotage de leurs prestations (cf. section suivante) ;
- La Direction des Systèmes d'information pour la remontée d'indicateurs clés de la démarche d'accessibilité de l'Établissement Public.

3.2 Ressources financières

Le pôle accessibilité numérique n'a pas de poste budgétaire en propre.

Toutefois, un budget formation de 50000€ par an est affecté à la formation des agents dans le cadre du dispositif « L'École du Digital » pour assurer la montée en compétence des métiers directement concernés par l'accessibilité numérique.

Les coûts liés aux mises en conformité ou autres prestations d'accessibilité numérique sont portés par les budgets DSI des directions et équipes concernées. Charge aux responsables de ces équipes de sanctuariser une partie de ces budgets lors des demandes d'achats relatives aux travaux d'accessibilité. Les référents se chargeant de prévenir bien en amont les unités d'œuvres et les coûts prévisionnels associés (cf. [section « Une démarche formalisée dans la conduite des projets numériques »](#)).

4 Organisation de la prise en compte de l'accessibilité numérique

La prise en compte de l'accessibilité numérique nécessite :

- Une adaptation de l'organisation interne de production et de gestion des services numériques et applications concernés,
- L'accompagnement des personnels,
- Une modification des procédures de marché,
- La prise en charge des personnes en situation de handicap lorsqu'elles signalent des difficultés.

Les éléments ci-dessous décrivent les points importants sur lesquels la Caisse des Dépôts va s'appuyer pour améliorer l'accessibilité numérique de l'ensemble de ses services numériques et applications.

4.1 Actions de formation et de sensibilisation

Tout au long de la période d'application de ce schéma, des actions de formation et de sensibilisation vont être organisées afin de permettre aux personnels intervenant sur les sites et les applications de développer, éditer et mettre en ligne des contenus accessibles.

Ainsi, c'est un plan de formation au niveau de tout l'Établissement Public qui est conçu et conduit par le service Formation et le référent accessibilité numérique.

Tous les métiers intervenant dans la chaîne de création et le maintien de services numériques sont considérés dans ce plan.

À l'issue d'une consultation notifiée le 02/12/2021¹, la Caisse des Dépôts a sélectionné le cabinet Urbilog, spécialisé en accessibilité numérique, qui assurera donc les formations suivantes :

- Formation « L'accessibilité numérique dans un projet » (publics cibles : Responsables de produits numériques, Chefs de projet, *Product owner*, *Scrum master*)
- Formation « *Design* d'interfaces accessibles » (publics cibles : concepteurs UX, UI, AMOA)
- Formation « Concevoir des contenus web et éditoriaux accessibles » (publics cibles : responsables communication, éditorial, marketing amenés à créer des documents bureautiques, et toute personne amenée à produire des contenus numériques (textes, images, vidéos))
- Formation « Tester l'accessibilité de sites et d'applications avec le RGAA » (publics cibles : responsables qualité, testeurs et testeuses fonctionnelles, responsables techniques)

Ces formations sont disponibles dans le catalogue de formations de l'Établissement Public, en respect de la Loi (cf. article 7 du [Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication en ligne](#)) qui oblige la CDC à inclure dans le contenu de la formation continue de ses personnels un enseignement théorique et pratique sur l'accessibilité numérique.

À noter que les formations du type « Développer et coder des sites accessibles » (publics cibles : intégrateurs et développeurs) sont présentes au sein du catalogue de formations de la filiale Informatique Caisse des Dépôts en charge des développements informatiques.

Les sensibilisations de « 1^{er} niveau » sont assurées par le pôle accessibilité numérique ; ce dernier pouvant également opérer des formations « sur mesure » en fonction des besoins des équipes.

¹ Avis disponible à l'adresse <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:%2221-159282%22>



Objectifs

Les budgets affectés à la formation en matière d'accessibilité numérique (50000 € par an) permettent de former environ **75 personnes par an** (hors population des développeurs).

4.2 Recours à des compétences externes

Une deuxième consultation a eu lieu en 2021 et notifiée le 19/10/2021². À l'issue de celle-ci, la Caisse des Dépôts a sélectionné le cabinet Access42, spécialisé en accessibilité numérique, qui assurera les prestations suivantes en vue d'accompagner les équipes dans leur démarche d'accessibilité :

- Accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité à l'étape des maquettes fonctionnelles ou graphiques, des *design systems* ou des spécifications ;
- Accompagnement dans les opérations de recette ;
- Audit RGAA initial d'un service de communication au public en ligne ;
- Audit RGAA de contrôle d'un service de communication au public en ligne ;
- Test d'un service de communication au public en ligne par des utilisateurs en situation de handicap

À noter : le pôle accessibilité numérique n'a pas de budget propre. Le financement de chaque prestation externe est porté par les lignes budgétaires de chaque projet concerné par les travaux d'accessibilité. Un bilan chiffré sera présenté dans les documents de plans annuels.

4.3 Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

L'accessibilité doit être prise en compte dans toute la vie des projets.

L'accessibilité n'est pas un bonus ou une « surcouché » technique additionnelle, mais une préoccupation continue afin de respecter les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap.

Celle-ci doit être intégrée tout au long du cycle de vie d'un service numérique ; on parle d'accessibilité dès la conception (*accessibilité by design*).

Elle doit être prise en charge par des intervenants (internes ou prestataires externes) compétents, c'est-à-dire formés à l'accessibilité (cf. § précédent), à chacune de ces étapes :

² Avis disponible à l'adresse <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:%2221-139758%22>

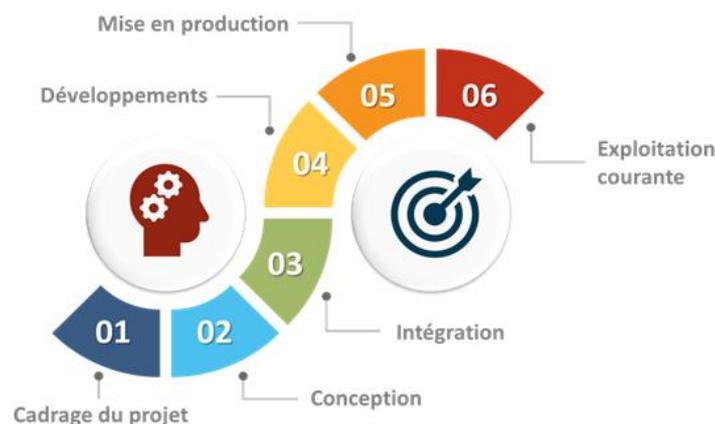


Figure 2 : l'accessibilité sur toute la chaîne de production

Important : L'accessibilité numérique fait partie de tout *Minimum Viable Product (MVP)*.

4.3.1 Une démarche accessibilité objectivée



Objectifs

A l'instar de ce qu'instaure le gouvernement dans la création de ses services numériques, la **Caisse des Dépôts** vise à **respecter au moins 75% de conformité au RGAA (sans non-conformités bloquantes) dès la mise en production initiale de tout nouveau produit numérique.**

Il est important de s'aligner sur cet objectif au vu des mandats gouvernementaux opérés par le Caisse des Dépôts en cours et à venir.

Cet objectif est tout à fait atteignable à condition de se lancer dans la démarche au plus tôt dès la phase de conception.

Les équipes s'engageront à tendre vers le 100% de conformité dans un délai maximal de 2 ans avec des seuils à atteindre à 90% suivant l'année d'un audit initial et 100% l'année n+2.

Les plans d'actions doivent être rendus publics et sont affichés sur l'Espace consacré à l'accessibilité numérique et aux obligations légales de la Caisse des Dépôts³.

4.3.2 Une démarche formalisée dès la phase d'avant-projet

Le processus d'« Avant-Projet et Engagement » à la Caisse des Dépôts vise à garantir que l'ensemble des prérequis Métier et techniques ont été étudiés afin de valider l'engagement et démarrer la mise en œuvre d'un projet.

Ce processus couvre tout type de projet :

³ Espace consacré à l'accessibilité numérique et aux obligations légales de la Caisse des Dépôts : <https://www.caissedesdepots.fr/rgaa>

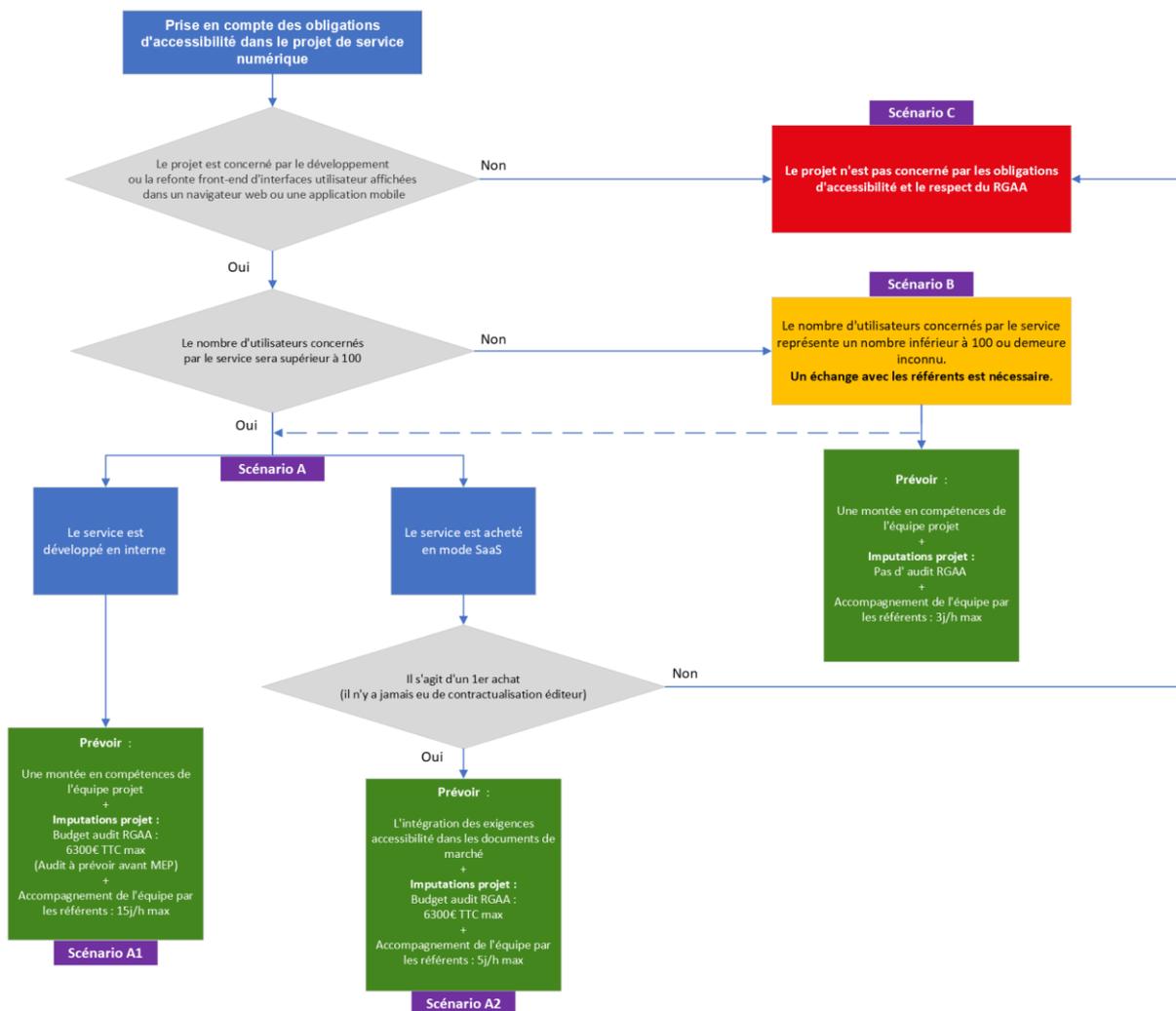
- Projet SI Métier
- Projet SI technique
- Projet de mise en œuvre de services SaaS intégrés au SI
- Évolutions majeures d'applications

C'est dans ce cadre que s'inscrit, très en amont, l'instruction de l'accessibilité numérique dans un projet.

Dans ce processus, les responsables de projet sont obligés de répondre à un questionnaire, transmis ensuite aux référents accessibilité numérique.

À partir de ce questionnaire, les réponses apportées vont permettre de prédéfinir un scénario conduisant à une méthodologie à suivre en matière de prise en compte de l'accessibilité et signaler en amont les budgets à sanctuariser.

Les scénarios sont les suivants :



En résumé, 4 scénarios pour la prise en compte de l'accessibilité dans les projets :

1. **Scénario A1** : Le service numérique est développé en interne, met en œuvre des interfaces utilisateurs adressées à plus de 100 personnes. Il implique une montée en compétence des équipes (*Product Owner, Business analysts, développeurs*), un budget accessibilité à la charge du projet avec le coût d'un audit RGAA (6300€ TTC max) et de 15 jours/homme d'accompagnement au maximum.

2. **Scénario A2** : Le service numérique est un SaaS contractualisé avec un éditeur, met en œuvre des interfaces utilisateurs adressées à plus de 100 personnes. Il implique l'intégration d'exigences en matière d'accessibilité numérique dans les documents de marché, un budget accessibilité à la charge du projet avec le coût d'un audit RGAA (6300€ TTC max) et de 5 jours/homme d'accompagnement au maximum.
3. **Scénario B** : Le service numérique s'adresse à moins de 100 utilisateurs ou le nombre d'utilisateurs cible est inconnu à ce stade. Il est nécessaire de contacter les référents accessibilité afin d'échanger sur le périmètre et les ambitions du projet. Après échange, le projet basculera vers les scénarii A1/A2 ou vers un scénario B qui concerne donc un projet dont le périmètre est très limité (en terme fonctionnel ou en termes d'utilisateurs cibles, voire de budget) et qui impliquera une petite montée en compétence et un court accompagnement de la part des référents (3 jours/homme d'accompagnement au maximum)
4. **Scénario C** : La prise en compte de l'accessibilité n'est pas applicable si des interfaces utilisateurs ne sont pas mises en œuvre.

À noter que les budgets ci-dessus sont des budgets maximums qui seront reconsidérés en fonction du projet.

Dans les faits, les référents seront donc au courant de tout projet informatique démarrant à la Caisse des dépôts, travailleront avec les équipes pour voir si leur projet est concerné par le RGAA et si c'est le cas, un accompagnement sera réalisé sur toute la durée de vie du projet.

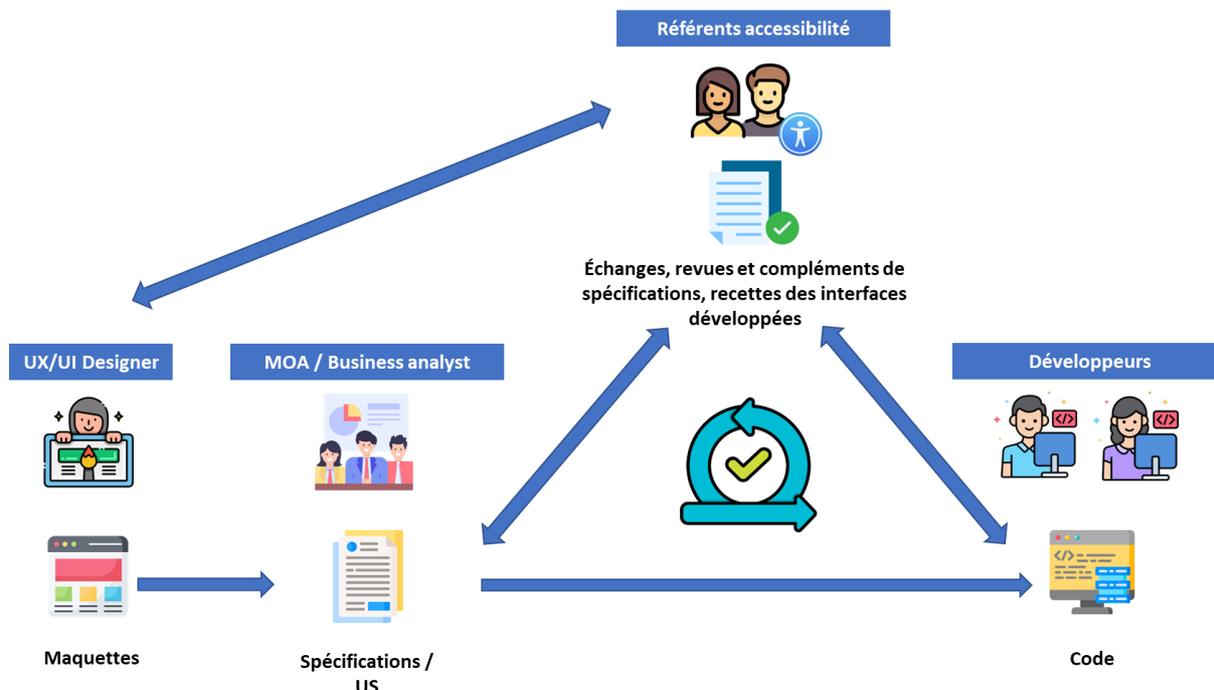
4.3.3 Une démarche comprenant un accompagnement méthodologique et opérationnel

Chaque équipe est sensibilisée aux enjeux du handicap et de l'accessibilité numérique, ainsi que sur la démarche d'accessibilité numérique au sein de la Caisse des Dépôts. Une session de deux heures est généralement organisée par les référents en début de projet. L'occasion de présenter également [l'offre de formation](#) ouverte à l'équipe et d'inciter à s'inscrire aux prochaines sessions.

Afin de faire monter en compétences les équipes, les référents ont rédigé quelques documents phares qui doivent être pris en main par les personnes intervenant dans la conception et le développement de services numériques.

Un premier document de spécifications en accessibilité numérique à prendre en compte obligatoirement en phase de conception et destiné aux personnes intervenant dans la conception de services numériques (Maîtrise d'ouvrage, *Business analyst*, *UX Designer*, etc.) chargées de rédiger des règles décrivant le fonctionnement d'interfaces utilisateurs. Ce document, auquel est adossée une *check-list*, a vocation à être « autoporteur », même pour des personnes n'ayant pas encore suivi de formations.

Un deuxième document à destination des développeurs rappelle par une série de *check-lists* les règles d'accessibilité à respecter concernant la structure des documents et motifs de conception des composants riches (accordéon, menu à onglet, carrousel, etc.).



Explications de l'organisation :

1. **Préalable** : toutes les personnes impliquées dans la chaîne de création sont à minima prévenues, voire sensibilisées, ou mieux, formées à l'accessibilité et de son caractère obligatoire dans leurs travaux ;
2. La personne en charge de la conception des maquettes (*UX/UI Designer*) conçoit des maquettes qui sont soumises aux référents et envoyées ensuite aux personnes en charge des spécifications fonctionnelles (*MOA/Business analyst*) ;
3. Ces dernières produisent des spécifications fonctionnelles ou de la documentation produit en suivant la *check-list* et le document de spécifications rédigé par les référents. Elles peuvent faire appel aux référents accessibilité pour tout compléments ou explications ;
4. Les spécifications fonctionnelles sont envoyées aux développeurs ;
5. Les développeurs suivent les spécifications fonctionnelles et les spécifications techniques mis à disposition dans le développement des interfaces ;
6. Les personnes *MOA/Business analyst* font un 1^{er} niveau de recette afin de vérifier leurs spécifications en accessibilité ;
7. Les référents accessibilité font un 2^{ème} niveau de recette et valident la conformité des développements.

NB : On notera que la relation entre les référents accessibilité, la MOA et les développeurs se passe de manière triangulaire et itérative au gré des sprints de développements.

4.3.4 Une démarche accessibilité outillée

Grâce aux mesures de sensibilisation et grâce aux montées en compétences effectuées au cours des sessions de formations, l'accessibilité numérique sera progressivement prise en compte de manière naturelle dans tout projet lié à la conception et au développement de services numériques.

Des moyens de connaissance et d'outillage sont mis à disposition de tous les acteurs sur le sujet :

- Des formations en accessibilité disponibles au catalogue de l'Établissement Public ;
- Une documentation disponible depuis un espace dédié à l'accessibilité numérique sur l'Intranet de la Caisse des Dépôts ;
- La mise à disposition d'outils pour vérifier qu'un certain nombre de critères du RGAA sont respectés (*Asqatasun*, extensions de navigateurs : *WCAG Color contrast checker*, *headingsmap*, Assistant RGAA, *aXe Accessibility*, etc.) ;
- L'intégration d'un lecteur d'écran (NVDA) disponible dans le catalogue de logiciels autorisés à être installés sur les postes de travail ;
- L'extension de navigateur « La Bulle Elix », dictionnaire en langue des signes française (LSF) qui propose en vidéo le signe associé à un mot recherché et sa définition en LSF
- Le pôle accessibilité numérique assurant le support.

4.3.5 Tests utilisateurs

Si des tests utilisateurs sont organisés, en phase de conception, de validation ou d'évolution d'un site web ou d'une application, le panel d'utilisateur constitué comprendra dans toute la mesure du possible des personnes en situation de handicap.

À noter que tout nouveau service numérique touchant l'ensemble des collaborateurs de la Caisse des Dépôts sera systématiquement testé et évalué par au moins une personne ayant des déficiences visuelles et équipée d'aides techniques.

4.4 Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché

Pour certains produits ou services numériques que la Caisse des Dépôts va acheter (ex : Services SaaS, applications mobiles, modules *e-learning*, etc.), le pôle accessibilité numérique met à disposition un document exposant les exigences en matière d'accessibilité et à joindre dans les procédures d'achats.

Ce document a pour but de donner les grands principes de conception et de mise en œuvre à respecter par les éditeurs de produits et services numériques (tout type de produits ou services proposant des interfaces graphiques avec des utilisateurs).

Important : pour les plateformes SaaS, un onglet RGAA-WCAG est désormais présent dans les questionnaires adressés aux éditeurs (cf. questions ci-dessous).

Gouvernance en matière d'accessibilité numérique dans le cadre de la prestation

Avez-vous un schéma pluriannuel et des plans d'action en matière d'accessibilité numérique ? (si oui, indiquez l'url publique où les trouver)

**Avez-vous désigné un(e) référent(e) en accessibilité numérique ?
Avez-vous désigné au sein de votre entité une ou plusieurs personnes chargées de la mise en œuvre de la réglementation relative à l'accessibilité numérique ?**

Votre activité en matière d'accessibilité numérique est-elle supervisée par une instance de suivi ?

Avez-vous mis en place un dispositif de sensibilisation et de formation des collaborateurs à l'accessibilité numérique ?

Conformité RGAA/WCAG de la solution

La solution a-t-elle été auditée au regard du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) ou de la norme internationale WCAG ?

Quelle est la date du dernier audit RGAA / WCAG ?

L'audit a-t-il été pratiqué par un tiers certificateur (si oui, mentionnez le nom de la société) ou en interne ?

La solution dispose-t-elle d'une déclaration de conformité à jour ?

Quel est le taux de conformité RGAA/WCAG de la solution ?

Êtes-vous en mesure de présenter toute justification telle que des rapports d'audit internes/externes périodiques permettant de démontrer le contrôle de la conformité RGAA / WCAG ?

Concernant les marchés de prestations intellectuelles, des actions sont à mener pour ajouter des mentions et des clauses dans les prochains accords-cadres idoines (ex : prestations de conseil en *UX-Design*, prestations de *product owner*, etc.).

4.5 Recrutement

Une attention particulière va être portée sur les compétences en matière d'accessibilité numérique des personnels intervenant sur les services numériques, lors de la création des fiches de postes et les procédures de recrutement.

4.6 Traitement des retours utilisateurs

Conformément aux dispositions prévues par le RGAA, un moyen de contact est mis en place sur chaque site ou application permettant aux utilisateurs en situation de handicap de signaler ses difficultés.

Chaque site web de la Caisse des Dépôts propose une adresse électronique et/ou un formulaire de contact. Les messages concernant l'inaccessibilité d'un contenu sont systématiquement transmis aux interlocuteurs concernés.

En tant que de besoins, les utilisateurs en situation de handicap peuvent contacter le pôle Accessibilité numérique de la Caisse des Dépôts, en envoyant un message au courriel suivant : accessibilite.numerique@caissedesdepots.fr

En interne, le chargé de relation clients et communication anime une communauté de collaborateurs en situation de handicap afin de répondre à plusieurs objectifs :

- Recueillir les besoins et problèmes rencontrés par les collaborateurs en matière d'accessibilité ;
- Fédérer des personnes souvent isolées et directement concernées autour du sujet de l'accessibilité ;

- Donner de la visibilité à ces personnes et les inviter à faire des retours d'expérience et des témoignages de leur utilisation des services numériques de la CDC en tant qu'outils du quotidien de travail ;
- Inclure ces utilisateurs dans le choix de solutions numériques allant être utilisées par l'ensemble des collaborateurs de l'Établissement Public afin d'avoir leur avis ;
- Communiquer à leur endroit les travaux d'accessibilité en cours au sein de l'Établissement Public et le développement de solutions de compensation ;

Toujours en interne, le pôle accessibilité numérique travaille conjointement avec la Mission Handicap de la Caisse des Dépôts et assure le suivi des dossiers liés à la dotation, à l'installation des aides techniques et à l'adaptation du poste de travail des collaborateurs en situation de handicap.

5 Processus de contrôle et de validation

Chaque site ou application fait l'objet lors de la mise en ligne initiale, lors d'une mise à jour substantielle, d'une refonte ou à la fin des opérations de mises aux normes, d'un contrôle permettant d'établir une déclaration de conformité conformément aux termes de la loi.

Pour en garantir la sincérité et l'indépendance, ce contrôle est effectué en interne par une personne formée (le référent CDC ou la référente ICDC qui ne font pas partie des équipes projet) ou par l'intermédiaire du partenaire Access42.

Aucune équipe projet ne peut modifier d'elle-même la déclaration de conformité au RGAA de son service numérique. Les référents sont responsables des contenus affichés dans les déclarations de conformité.

A noter que les audits de conformité initiaux (i.e. à la mise en production initiale des services) se font exclusivement par Access42, dans le respect de [la Charte d'engagement sur l'audit de conformité « référentiel général d'amélioration de l'accessibilité » \(RGAA\)](#) éditée par le Conseil national consultatif des personnes handicapées et signée par le référent de la CDC.

Ces opérations de contrôles destinés à l'établissement ou la mise à jour des déclarations de conformité interviennent en complément des opérations habituelles de recette et contrôles intermédiaires qui sont organisées tout au long de la vie des projets.

Le référent accessibilité mesure la performance des équipes en suivant un certain nombre d'indicateurs comme :

- La conformité RGAA et ses variations (les améliorations, les régressions),
- Le nombre de personnes formées dans les équipes,
- Le nombre de retours utilisateurs,
- Etc.

6 Périmètre technique et fonctionnel

6.1 Recensement

Un travail conjoint entre le référent accessibilité et la DSI a permis un premier recensement de **95 services numériques référencés**

- **36** déjà créés avant la mise en place de la démarche en 2021
- **79** sont des services fabriqués en interne – **16** sont des solutions éditeurs
- **63** services concernent nos clients / usagers
- **32** services concernent les collaborateurs

6.2 Évaluation et qualification

Chaque site ou application a été qualifié selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte) ou encore les technologies employées.

Pour les sites n'ayant pas déjà été audités dernièrement (audit > 1,5 an), des évaluations rapides de l'accessibilité, permettant de servir de socle à l'élaboration des interventions d'audits ont été ou vont être réalisées sur l'ensemble des sites et applications concernées.

Ces évaluations portent sur un petit nombre de critères choisis pour leur pertinence en termes d'évaluation de la complexité et la faisabilité de la mise aux normes RGAA.

L'annexe 1 (*infra* : « Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel ») décrit tous les éléments du périmètre technique déjà recensés.

7 Agenda planifié des interventions

Compte tenu des informations recueillies lors de l'élaboration de ce schéma, la complexité des sites et applications, leur classement par ordre de priorité et leur évaluation en termes de faisabilité, les opérations de mise en conformité vont s'étaler sur les années 2024 à 2027.

À noter que les nouveaux projets entraînant la création de nouveaux services numériques entreront systématiquement dans une planification à court terme (avant leur mise en production).

7.1 Plans annuels

Ce schéma pluriannuel est accompagné de plans annuels d'actions qui décrivent en détail les opérations mises en œuvre pour prendre en charge l'ensemble des besoins en termes d'accessibilité numérique de la Caisse des Dépôts.

Les plans d'actions annuels de 2024 à 2027 sont publiés chaque année. Ils sont mis à jour au fur et à mesure de l'avancement des actions. Ils sont consultables sur la même page Web que le schéma pluriannuel.

Tableau 2: Liste des plans d'action

	Consultation	Date de mise à jour
Plan annuel 2025	https://www.caissedesdepots.fr/rgaa	06/01/2025
Plan annuel 2024	https://www.caissedesdepots.fr/rgaa	17/12/2024

8 Annexe 1 : périmètre technique et fonctionnel

Le périmètre technique et fonctionnel est organisé autour de trois catégories de sites ou application :

- Les sites internet ouverts au public (sites ou version mobile) ;
- Les sites intranet (sites ou version mobile) ;
- Les applications (sites ou version mobile).

Les indications notées « NC » (Non communiqué) sont inconnues ou en cours de collecte et feront l'objet d'une mise à jour ultérieure.

8.1 Sites internet ouverts au public

Tableau 3 : Liste des sites internet ouverts au public

Nom du site	Url	Déclaration conforme	Conformité RGAA	Taux affiché après corrections
Alter Égales	https://www.alter-egales.fr/	Oui	Partiellement conforme	89,00%
Aquagir	https://aquagir.fr/	Oui	Partiellement conforme	88,10%
Aquasens		à venir	Non conforme	NC
Banque des territoires	https://www.banquedesterritoires.fr/	Oui	Non conforme	39,00%
Banque des Territoires - Espace client	https://mon-compte.banquedesterritoires.fr/	Non	Non conforme	NC
Base Ircantec	https://baseircantec.retraites.fr/	Oui	Partiellement conforme	84,62%

Cbilan	NC	à venir	Non conforme	NC
CDC Net	https://mon-compte.banquedesterritoires.fr/	Non	Non conforme	NC
Ciclade	https://ciclade.caissedesdepots.fr/	Oui	Partiellement conforme	93,22%
Ciclade - Espace privé	https://ciclade.caissedesdepots.fr/monespace	Oui	Non conforme	45,61%
CNRACL	https://www.cnacl.retraites.fr/	Non	Non conforme	33,00%
Comet	NC	à venir	Non conforme	NC
Consignations	https://consignations.caissedesdepots.fr/	Oui	Partiellement conforme	67,53%
Consignations - Espace privé	https://consignations.caissedesdepots.fr/mon-compte/	Oui	Partiellement conforme	76,47%
CPRN	https://www.cprn.fr/	Non	Non conforme	36,00%
CRPCEN	https://www.crpcen.fr/	Non	Non conforme	40%
Dataviz Petites villes de demain	https://pvd.spallian.com/stat_dashboard.html?name=petites_villes_donnees&token_id=Banque-des-Territoires_public	Non	Non conforme	NC
Espace de prévention CNRACL	https://www.espace-droit-prevention.com/	Oui	Partiellement conforme	52,83%
FIPHFP - Demandes et conventions employeurs	<u>accès via PEPS</u>	Oui	Totalement conforme	100%
Fonds de modernisation et d'investissement en santé - FMIS (via PEPS)	Accès via PEPS	Oui	Partiellement conforme	84,91%
Guli - simulateur retraites (via PEPS)	Accès via PEPS	à venir	Partiellement conforme	75,51%

Hub de données agora	https://hub-agora.moncompteformation-recc.hpocdc.fr/espace-public/	Oui	Partiellement conforme	93,47%
Info épargne retraite (IER)	https://www.info-retraite.fr/portail-info/sites/PortailInformationnel/home/mon-compte-retraite-1.html	Oui	Partiellement conforme	66,67%
Ircantec	https://www.ircantec.retraites.fr/	Oui	Partiellement conforme	81,03%
Juris CNRACL	https://www.juris-cnracl.retraites.fr/	Non	Non conforme	27,00%
Ma retraite publique	https://maretraitepublique.caissedesdepots.fr/espace-prive/plateforme/#/bienvenue	Oui	Partiellement conforme	80,30%
Messagerie sécurisée (Espace client BDT)	https://mon-compte.banquedesterritoires.fr/	à venir	Non conforme	NC
Mon compte formation : Employeurs et financeurs (Espace connecté)	https://www.financeurs.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/	Oui	Partiellement conforme	50%
Mon compte formation : Organismes de formation (Espace connecté)	https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/accueil	Oui	Non conforme	43,00%
Mon compte formation : Portail Editorial Organismes de formation	https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/bienvenue	Oui	Partiellement conforme	71,74%
Mon compte formation : Portail Employeurs et financeurs	https://www.financeurs.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/	Oui	Partiellement conforme	79,59%
Mon compte formation (appli mobile)	Application mobile	Non	Non conforme	NC
Mon compte formation (Grand Public)	https://www.moncompteformation.gouv.fr/	Oui	Non conforme	38,24%
Mon Compte Formation : Personnes Morales (Espace connecté)	https://certificateurs.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/	Oui	Partiellement conforme	66,67%
Mon Compte Formation : Portail Personnes Morales	https://certificateurs.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/	Oui	Partiellement conforme	77,78%

Mon habitat inclusif	https://monhabitatinclusif.fr/	Non	Non conforme	NC
Mon Parcours Handicap	https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/	Oui	Totalement conforme	100%
Mon Parcours Handicap (Espace personnel)	https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/espace-personnel/	Oui	Totalement conforme	100%
Open data CDC	https://opendata.caissedesdepots.fr	Non	Non conforme	NC
Pack paiement retraites (Info retraite)	https://www.info-retraite.fr/	Oui	Partiellement conforme	89,36%
Passeport de compétences - Portail partenaires		à venir	Non conforme	NC
Passeport de compétences - Portail public	https://competences.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/	Oui	Partiellement conforme	88,00%
Passeport de compétences et prévention - Espaces connectés	https://competences.moncompteformation.gouv.fr/espace-privé/#/bienvenue	Oui	Partiellement conforme	86,96%
Passeport de prévention - Portail public	https://prevention.moncompteformation.gouv.fr/	Oui	Partiellement conforme	89,58%
Passeport Prévention - Portail Public institutionnels	https://passeport-prevention.travail-emploi.gouv.fr/	Oui	Totalement conforme	100%
PCI - Demande de réversion	https://www.info-retraite.fr/portail-services/#/login#header	Oui	Partiellement conforme	96,30%
PEPS	https://plateforme-employeurs.caissedesdepots.fr/	Oui	Partiellement conforme	59,09%
Politiques sociales	https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/	Oui	Partiellement conforme	95,71%
Portail national sur le foncier économique	NC	à venir	Non conforme	NC

Prêts collectivités locales	https://mon-compte.banquedesterritoires.fr/	à venir	Non conforme	NC
Prioreno	NC	Non	Non conforme	NC
Prioreno LS	NC	Non	Non conforme	NC
Recrutement - Mobile et vous	https://recrutement.cdcep.caissedesdepots.fr/mobil-etvous/	Non	Non conforme	NC
Recrutement Caisse des Dépôts	NC	à venir	Non conforme	NC
Score climatique	NC	à venir	Non conforme	NC
Services bancaires en ligne (Espace client BDT)	https://mon-compte.banquedesterritoires.fr/	à venir	Non conforme	NC
Site institutionnel	https://www.caissedesdepots.fr/	Oui	Partiellement conforme	68,42%
Solde Taxe d'apprentissage (Espace connecté)	https://employeurs.soltea.education.gouv.fr/	Oui	Partiellement conforme	91,07%
Solde Taxe d'apprentissage (Portail public)	https://www.soltea.education.gouv.fr/espace-public/	Oui	Partiellement conforme	95,23%
Village des athlètes - JO 2024	https://village-athletes-quinconces.groupe-cdc.fr/	Non	Non conforme	NC

8.2 Sites intranet / applications internes

Tableau 4 : Liste des sites intranet et applications internes

Nom du site	Déclaration conforme	Conformité RGAA	Taux affiché après corrections
@Tempo	Non	Non conforme	NC
ADERH	Non	Non conforme	NC
Banque des Territoires - Espace Collaborateurs	Non	Non conforme	NC
Coffre-fort électronique (Docapost)	à venir	Non conforme	NC
Complément CIR	Oui	Partiellement conforme	66,67%
Datahub (Polaris Point d'entrée)	Oui	Partiellement conforme	63,46%
Develop et Vous (Talentsoft)	Non	Non conforme	22,22%
Espace de travail Gestionnaires (ETG)	Non	Non conforme	NC
Espace de travail SI Form Pro	Oui	Partiellement conforme	58,18%
FIPHFP - Instruction des demandes et des conventions (ETG)	Oui	Totalement conforme	100%
Fonds de modernisation et d'investissement en santé - FMIS (Espace gestionnaires)	Oui	Partiellement conforme	96,23%
Form et Vous	Non	Non conforme	NC
Gestion des archives	Oui	Partiellement conforme	91,48%

Gestion des créances et dettes (Espace gestionnaires)	à venir	Non conforme	NC
Guichet unique	Oui	Partiellement conforme	71,70%
Guli (simulateur retraites)	Oui	Non conforme	47,72%
Indexation des compténces (ETG)	à venir	Non conforme	NC
Kryptor	à venir	Non conforme	NC
Liquidation retraites Mines (ETG)	Oui	Partiellement conforme	90,74%
NEXT	Oui	Non conforme	32,35%
Passeport de compétences et prévention - Espace gestionnaires	à venir	Non conforme	NC
Piase	Oui	Partiellement conforme	83,33%
Plateforme Mobilité Groupe	à venir	Non conforme	NC
Référentiel des offres	Non	Non conforme	45,83%
Service d'affaires unifié (SAU-ETG)	Oui	Non conforme	42,55%
SFE	Non	Non conforme	NC
Showroom La Fabrique	Oui	Partiellement conforme	93,75%
Simulateur d'offres de prêts	à venir	Non conforme	NC
Solde Taxe d'apprentissage (Espace gestionnaires)	Oui	Partiellement conforme	79,55%
Sycomore	à venir	Non conforme	NC
Talents et Vous	Non	Non conforme	NC
Titane	Oui	Partiellement conforme	50%

8.3 Applications mobiles

Tableau 5 : Liste des applications mobiles

Application	Déclaration conforme	Taux de conformité affiché	Conformité RGAA
Banque des Territoires	Non	À venir	Non conforme
Mon compte formation	Non	À venir	Non conforme