



Accessibilité du service « Demander ma retraite »

16 novembre 2022

Ideance
www.ideance.fr

Accessibilité

Cette page n'est pas une page d'aide.

Elle vise à présenter la politique d'accessibilité de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et à définir le niveau d'accessibilité général constaté sur le service « Demander ma retraite » conformément aux référentiels et à la réglementation en vigueur.

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique est un ensemble de règles et de bonnes pratiques qui couvrent notamment les aspects fonctionnels, graphiques, techniques et éditoriaux.

Le suivi de ces règles et bonnes pratiques permet de s'assurer que les supports numériques (sites web, applications mobiles, documents PDF, etc.) sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Un site accessible permet par exemple de :

- Personnaliser son affichage via le système d'exploitation et/ou le navigateur (agrandissement ou rétrécissement des caractères, changement de la typographie, modification des couleurs, arrêt des animations, etc.).
- Naviguer à l'aide de technologies d'assistance comme une synthèse vocale ou une plage braille.
- Naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement, des contacteurs ou via un écran tactile.
- Consulter les vidéos et les contenus audio à l'aide de sous-titres et/ou de transcriptions.
- Etc.

Politique d'accessibilité

La Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) accorde un soin tout particulier à l'accessibilité de ses portails d'information et de services. Elle est ainsi engagée dans une démarche visant à respecter le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité), conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

Afin d'obtenir le meilleur résultat possible, l'accessibilité est prise en compte par l'ensemble des personnes impliquées dans la conception et le développement des portails. Elles sont

également accompagnées par des experts tiers, notamment pour l'audit, les arbitrages et la vérification des corrections tout au long des phases de conception et de développement.

Déclaration d'accessibilité

État de conformité

Un audit de conformité, puis un contre-audit ont été réalisés en août et en novembre 2022 par la société [Ideance](#), il s'est avéré que le service « **Demander ma retraite** » est en **conformité partielle avec le RGAA 4.1**.

Résultats des tests

Le contre-audit de conformité au RGAA version 4.1 réalisé en novembre 2022 par la société [Ideance](#) révèle que sur l'échantillon :

- Le taux de conformité moyen est de 96,7%. (Obtenu en faisant la moyenne des taux de conformité de chaque page.)
- Le taux de conformité global est de 92,5%. (Obtenu en divisant le nombre de critères conformes par le nombre de critères applicables.)

Contenus non accessibles

Non-conformités

Liste des critères non conformes :

- 7.1 - Les scripts de la fenêtre modale d'aide à l'étape de demande des justificatifs ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance.
- 8.2 - Le code source généré des pages du site contiennent des erreurs selon le standard W3C.
- 10.7 - La prise de focus de certains boutons n'est pas visible ou pas suffisamment.
- 10.11 – Les contenus de certaines infobulles ne peuvent pas être présentés sans avoir recours à un défilement horizontal pour une fenêtre ayant une largeur de 320px.
- 11.10 - Dans certains formulaires, le contrôle de saisie n'est pas utilisé de manière pertinente.

Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 25/08/2022 puis mise à jour le 16/11/2022.

Technologies utilisées pour la réalisation du site

- HTML5
- SVG
- ARIA
- CSS
- JavaScript

Environnement de test

Les tests ont été effectués avec les combinaisons de navigateur web et lecteur d'écran suivantes :

- Firefox 103.0.2 et NVDA 2022.1
- Firefox 103.0.2 et JAWS 2021
- Safari et VoiceOver (macOS 12.5)
- Safari et VoiceOver (iOS 15.6)

Outils pour évaluer l'accessibilité

- Colour Contrast Analyser
- Outils de développement Firefox
- Web Developer (extension Firefox)

Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité

- Accueil
- Pré Étape 1
- Pré Étape 2
- Étape 1 : situation personnelle
- Étape 2 : informations sur le départ
- Étape 3 : allocations et prestations
- Étape 5 : justificatifs
- Étape 6 : récapitulatif

À noter que, ce service est appelé depuis plusieurs portails dont le portail de services de l'Assurance Retraite (www.lassuranceretraite.fr) ou celui d'Info Retraite (www.info-retraite.fr), cette déclaration est valable pour le service **sans tenir compte du portail qui l'appelle** (entête et pied de page). Chaque portail fait l'objet d'une déclaration d'accessibilité à part entière.

Retour d'information et contact

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service du portail d'information, vous pouvez nous contacter pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

Contact : 09 71 10 20 10.

Voies de recours

Cette procédure est à utiliser dans le cas suivant.

Vous avez signalé au responsable du site internet un défaut d'accessibilité qui vous empêche d'accéder à un contenu ou à un des services et vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante.

- [Écrire un message au Défenseur des droits.](#)
- [Contacter le délégué du Défenseur des droits dans votre région.](#)
- Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre) à l'adresse suivante :
Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris CEDEX 07