



Déclaration d'accessibilité du service « Suivi de dossier »

14 janvier 2021

Ce document 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 « Suivi de dossier » conformément aux référentiels et à la réglementation en vigueur.

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique est un ensemble de bonnes pratiques et normes qui couvrent :

- Les **aspects fonctionnels**
- Le **design**
- Le **développement technique**
- Le **rédactionnel**

Ces règles permettent de s'assurer que les supports numériques (sites internet, applications mobiles, documents...) sont parfaitement accessibles à tous les utilisateurs, y compris à ceux en situation de handicap.

Un site accessible permet par exemple de :

- Personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grosissement des caractères, modification des couleurs, changement de la typographie, arrêt des animations, etc.).
- Naviguer à l'aide d'outils d'assistance comme des synthèses vocales ou des plages braille.
- Naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement, des contacteurs ou via un écran tactile.
- Consulter les vidéos ou podcasts à l'aide de sous-titres ou de transcription.
- Etc.

Politique d'accessibilité de l'Assurance Retraite

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 de conformité RGAA

Cette déclaration d'accessibilité s'applique au service « Suivi de dossier ».

Identité du déclarant

Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV, organisme de sécurité sociale visé à l'article L.222-1 du code de la Sécurité sociale)

110, Avenue de Flandre

75951 PARIS cedex 19

État de conformité

Un audit de conformité a été réalisé en janvier 2021 par la société Ideance. Il s'est avéré que le service « **Suivi de dossier** » **est partiellement conforme avec le RGAA 4.**

Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé par Ideance révèle que 75% des critères du RGAA 4 sont respectés.

Contenus non accessibles

Non-conformités

Les critères suivants ne sont pas conformes :

- Thématique Images
 - Critère 1.2 : des alternatives doivent être retirées sur des images décoratives.
- Thématique Scripts :
 - Critère 7.1 : le script des boutons dépliant doit être revu pour garantir une accessibilité aux technologies d'assistance
- Thématique Éléments obligatoires :
 - Critère 8.3 : la langue de la page n'est pas définie.
- Thématique Structure :
 - Critère 9.1 : la structure des titres doit être ajustée (titres des étapes).
 - Critère 9.2 : la zone de contenu principal n'est pas identifiée.
 - Critère 9.3 : les étapes en cours ne sont pas structurées sous la forme d'une liste.
- Thématique Présentation :

- Critère 10.8 : le contenu des panneaux dépliant reste lu par les technologies d'assistance même lorsque ceux-ci sont refermés.
- Thématique Navigation :
 - Critère 12.6 : la zone de contenu principal n'est pas identifiée.

Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 06 janvier 2021.

Technologies utilisées pour la réalisation du portail

- HTML5
- CSS
- Javascript

Agents utilisateurs, technologies d'assistance et outils utilisés pour vérifier l'accessibilité

Les tests des pages web ont été effectués avec les combinaisons de navigateurs web et lecteurs d'écran suivants :

- Edge et JAWS 2020
- Firefox 83 et NVDA 2020.3
- Safari et VoiceOver (macOS BigSur 11.1)

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

Accueil du service (page unique)

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 du portail 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) :
Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris CEDEX 07