



Déclaration d'accessibilité du service « Mes démarches retraite pas à pas »

18 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 « Mes démarches retraite pas à pas » 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 (grossissement 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 « Mes démarches retraite pas à pas » disponible sur <https://mesdemarchesretraite.fr/>.

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 « **Mes démarches retraite pas à pas** » **est partiellement conforme avec le RGAA 4.**

Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé par Ideance révèle que :

- 57,77% des critères du RGAA 4 sont respectés
- Le taux moyen de conformité du site est de 68,6%

Contenus non accessibles

Non-conformités

Les critères suivants ne sont pas conformes :

- Thématique Cadres : 2.1
- Thématique Couleurs : 3.2 et 3.3
- Thématique Liens : 6.1
- Thématique Scripts : 7.5
- Thématique Éléments obligatoires : 8.3, 8.6 et 8.9
- Thématique Structure : 9.1, 9.2 et 9.3
- Thématique Présentation : 10.7, 10.8 et 10.11
- Thématique Formulaires : 11.1, 11.5, 11.10 et 11.13

- Thématique Navigation : 12.6

Contenus non soumis à l'obligation d'accessibilité

L'article 3 du décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 fait une liste des contenus exemptés de l'obligation d'accessibilité.

Nous avons relevé des contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par la Caisse nationale d'assurance vieillesse et qui ne sont pas sous son contrôle. Sur ce site, il s'agit notamment du service **reCaptcha** fourni par Google. Ce composant pouvant toutefois bloquer l'utilisation du service pour certains utilisateurs il a été fait le choix de ne le déclencher qu'en cas d'activité suspecte.

Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 18 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 84.0.2 et NVDA 2020.3
- Safari et VoiceOver (macOS Big Sur 11.1)

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

- Accueil
- Identification
- Dernière activité exercée

- Votre situation
- Êtes-vous chef d'entreprise
- Date de départ en retraite
- Lieu de résidence
- Liste de mes démarches

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