Déclaration d'accessibilité du service « Prendre un rendez-vous »

22 février 2022

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 « Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale » 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 « Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale » (service appelé depuis le portail lassuranceretraite.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 novembre 2021 par la société Access42. Il a donné lieu à de premiers correctifs puis à un contre-audit en janvier 2022, il s'est avéré que le service **« Prendre un rendez-vous » est en conformité partielle avec le RGAA 4.1**.

Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé par Access42 révèle que :

- 61,36% des critères du RGAA 4 sont respectés
- Le taux moyen de conformité du site est de 82,44%

Contenus non accessibles

Non-conformités

Les critères suivants ne sont pas conformes :

- Le critère 3.2 car certains textes ne sont suffisamment contrastés avec leurs fonds.
- Le critère 3.3 car certaines couleurs utilisées dans les composants d'interface ou éléments graphiques porteurs d'informations ne sont pas suffisamment contrastées.
- Le critère 6.1 car certains liens ne sont pas explicites.
- Le critère 7.1 car certains scripts ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance.
- Le critère 7.5, dans certaines pages web, les messages de statut ne sont pas correctement restitués avec parles technologie d'assistance

- Le critère 8.7, dans certaines page le critère de changement de langue n’est pas appliqué
- Le critère 8.10, dans certaines pages web, les changements du sens de lecture ne sont pas signalés.
- Le critère 9.3, dans certaines pages web, les listes ne sont pas correctement structurées
- Le critère 10.8, les contenues cachés ont vocation à être ignorés par les technologies d’assistance

Établissement de cette déclaration d’accessibilité

Cette déclaration a été établie le 22 février 2022.

Technologies utilisées pour la réalisation du portail

- HTML5
- CSS
- Javascript
- SVG
- Angular

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 :

- Firefox 94 et NVDA 2021.1
- Firefox 94 et JAWS 2021
- Safari et VoiceOver (dernière version disponible sur mac0S)

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

Page d’accueil du service (page unique)

À noter, ce service est appelé depuis le portail de services de l’Assurance Retraite, cette déclaration est valable pour le service (appelé depuis une iframe) sans tenir compte du portail qui 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 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