



Déclaration d'accessibilité du service « Demander ma retraite »

08 octobre 2020

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 « 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 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 « Demander ma retraite ».

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 octobre 2020 par la société Ideance. Il s'est avéré que le service « **Demander ma retraite** » est **non-conforme avec le RGAA 4**.

Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé par Ideance révèle que :

- 46,87% des critères du RGAA 4 sont respectés
- Le taux moyen de conformité du site est de 58,3%

Contenus non accessibles

Non-conformités

Les critères suivants ne sont pas conformes :

- Thématique Images : 1.1, 1.2 et 1.8
- Thématique Cadres : 2.1
- Thématique Couleurs : 3.2 et 3.3
- Thématique Multimédia : 4.1
- Thématique Liens : 6.1
- Thématique Scripts : 7.1, 7.3, 7.4 et 7.5
- Thématique Éléments obligatoires : 8.2, 8.6 et 8.7
- Thématique Structure : 9.1 et 9.3
- Thématique Présentation : 10.3, 10.4, 10.7, 10.8, 10.10 et 10.13

- Thématique Formulaire : 11.1, 11.4, 11.5, 11.7, 11.9, 11.10, 11.11 et 11.13
- Thématique Navigation : 12.6
- Thématique Consultation : 13.1 et 13.3

Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 8 octobre 2020.

Technologies utilisées pour la réalisation du portail

- HTML5
- CSS
- Javascript
- SVG

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 81 et NVDA 2020.2
- Safari et VoiceOver (macOS Catalina 10.15.6)

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
- Récapitulatif

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