



# **Accessibilité du service « Demander ma retraite »**

28 janvier 2022

**Ideance**  
[www.ideance.fr](http://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 a été réalisé en octobre 2020 par la société [Ideance](#). Il a donné lieu à de premiers correctifs puis à un contre-audit en janvier 2022, il s'est avéré que le service « **Demander ma retraite** » est en conformité partielle avec le RGAA 4.1.

### Résultats des tests

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

- Le taux de conformité global est de 56,72%. (Obtenu en divisant le nombre de critères conformes par le nombre de critères applicables.)
- Le taux de conformité moyen est de 71,2%. (Obtenu en faisant la moyenne des taux de conformité de chaque page.)

### Contenus non accessibles

#### Non-conformités

Liste des critères non conformes :

- 1.1. Certaines images porteuses d'information n'ont pas d'alternative textuelle.
- 1.2. Une image de décoration n'est pas correctement ignorée par les technologies d'assistance.
- 1.3. L'alternative textuelle du logo « Info retraite » n'est pas pertinente.
- 1.8. Certaines images texte porteuses d'information devraient être remplacées par du texte stylé.
- 2.2. Le titre de cadre de la vidéo sur la page d'accueil n'est pas pertinent.
- 3.2. Certains contrastes entre les couleurs de textes et les couleurs d'arrière-plan ne sont pas suffisamment élevés.
- 3.3. Les couleurs utilisées dans certains composants d'interface ou éléments graphiques porteurs d'informations ne sont pas suffisamment contrastées.

- 4.2. La transcription textuelle de la vidéo de la page d'accueil n'est pas pertinente.
- 7.1. Certains scripts, comme les bulles d'aides, ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance.
- 7.3. Certains scripts, comme les bulles d'aides, ne sont pas contrôlables par le clavier.
- 7.4. Pour certains scripts qui initient un changement de contexte, l'utilisateur n'est pas averti.
- 7.5. Certains messages de statut ne sont pas correctement restitués par les technologies d'assistance.
- 8.2. Le code source généré des pages du site contiennent des erreurs selon le standard W3C.
- 8.9. Certaines balises sont utilisées uniquement à des fins de présentation.
- 9.1. Dans la page « Récapitulatif », l'information n'est pas structurée par l'utilisation appropriée de titres.
- 9.3. Certaines listes ne sont pas correctement structurées.
- 10.2. Certains contenus visibles porteurs d'informations disparaissent lorsque les feuilles de styles sont désactivées.
- 10.4. Certains contenus sont illisibles lorsque la taille des caractères est augmentée jusqu'à 200%.
- 10.7. La prise de focus de certains boutons n'est pas visible.
- 10.8. Certains contenus ne sont pas correctement ignorés par les technologies d'assistance.
- 10.10. L'information de l'étape en cours est donnée par la forme, taille ou position uniquement.
- 10.13. Les bulles d'aide ne sont pas contrôlables par l'utilisateur.
- 11.1. Certains champs de formulaire n'ont pas d'étiquette.
- 11.5. Dans les formulaires, certains champs de même nature ne sont pas regroupés.
- 11.9. Certains intitulés de boutons de formulaire ne sont pas pertinents.
- 11.10. Dans certains formulaires, le contrôle de saisie n'est pas utilisé de manière pertinente.
- 12.6. Certaines zones de regroupement de contenus ne peuvent pas être atteintes ou évitées.
- 12.8. L'ordre de tabulation n'est pas cohérent sur toutes les pages.
- 13.3. Le document téléchargeable sur le lien "consultez ce document sur les différents mandats locaux." n'est pas accessible.

# Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 08/10/2020 puis mise à jour le 28/01/2022.

## 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 94 et NVDA 2021.1
- Firefox 94 et JAWS 2021
- Safari et VoiceOver (macOS 12.2.1)
- Safari et VoiceOver (iOS 15.2.1)

## 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
- Récapitulatif

À noter, ce service est appelé depuis plusieurs portails dont le portail de services de l'Assurance Retraite ([www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)) ou celui d'Info Retraite ([www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr)), cette déclaration est valable pour le service sans tenir compte du portail qui l'appelle. 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