Accessibilité du site

« Info Retraite – Portail de services »

23 décembre 2025

Ideance
www.ideance.net

Accessibilité

Cette page présente la politique d'accessibilité de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) puis définit le niveau de conformité de ce présent site à la réglementation et aux référentiels 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 handicapées**.

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.

Déclaration de non-conformité au RGAA

Cette déclaration s'applique au site « Info Retraite – Portail de services ».

État de conformité

Ce présent site est partiellement conforme au RGAA - version 4.1.2 en raison des non-conformités énumérées ci-après.

Résultats des tests

L'audit de conformité au RGAA version 4.1.2 réalisé en février 2025 par la société Ideance, suivi d'un contre-audit en décembre 2025 révèle que sur l'échantillon :

- Le taux de conformité global est de 60,7 %.
  Ce taux est obtenu en divisant le nombre de critères conformes par le nombre de critères applicables.
- Le taux de conformité moyen est de 79,7 %.
  Ce taux est obtenu en faisant la moyenne des taux de conformité de chaque page.

Contenus non accessibles

Non-conformités

Liste des critères non conformes :

- 1.3 - Des alternatives textuelles d'images porteuses d'informations ne sont pas pertinentes.
- 1.8 - Des images-textes porteuses d'informations ne sont pas intégrées sous forme de texte stylé.
- 3.2 - Des contrastes entre couleur de texte et couleur d'arrière-plan ne sont pas suffisamment élevés.
- 5.4 - Des titres ne sont pas correctement associés à leur tableau de données correspondant.
- 5.6 - Des entêtes de colonne et des entêtes de ligne de tableaux de données ne sont pas correctement déclarées.
- 6.1 - Des liens ne sont pas explicites.
- 6.2 - Des liens n'ont pas d'intitulé.
- 7.1 - Des scripts ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance.

- 7.3 - Des scripts ne sont pas contrôlables par le clavier et par tout dispositif de pointage.
- 8.7 - Des changements de langue ne sont pas indiqués.
- 8.9 - Des balises sont utilisées uniquement à des fins de présentation.
- 8.10 - Des changements de sens de lecture ne sont pas signalés.
- 9.1 - Des informations ne sont pas structurées par l'utilisation appropriée de titres.
- 9.2 - La structure des pages n'est pas cohérente.
- 9.3 - Des listes ne sont pas correctement structurées.
- 10.8 - Des contenus cachés n'ont pas vocation à être ignorés par les technologies d'assistance.
- 10.10 - Des informations sont données uniquement par la forme, taille ou position de façon non pertinente.
- 11.1 - Des champs de formulaire n'ont pas d'étiquette.
- 11.10 - Des contrôles de saisie ne sont pas utilisés de manière pertinente.
- 11.11 - Des contrôles de saisie ne sont pas accompagnés de suggestions facilitant la correction des erreurs.
- 11.13 - La finalité de champs de saisie ne peut pas être déduite pour faciliter leur remplissage automatique avec les données de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.
- 12.8 - L'ordre de tabulation n'est pas cohérent.
- 12.9 – En affichage mobile, il existe un piège au clavier dans l'entête de page.
- 12.11 - Des contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface ne sont pas atteignables au clavier.

Contenus non soumis à l'obligation d'accessibilité

Le gestionnaire de cookies « TarteAuCitron » a été exempté. Il n'a donc pas fait l'objet d'un audit complet et détaillé.

Il a toutefois été vérifié que sa présence n'empêche pas l'utilisation et la consultation du reste du site.

Remarque complémentaire

Validité du code source généré

Le code source généré des pages du site n'est pas totalement valide selon le type de document spécifié.

Toutefois, pour les raisons évoquées ci-après, le critère 8.2 du RGAA correspondant à ce point a été marqué comme conforme.

Officiellement, le critère 4.1.1 des WCAG relatif à ce critère 8.2 du RGAA a été supprimé des WCAG 2.2 et doit être considéré comme toujours satisfait au regard des WCAG 2.1 ainsi que de la norme européenne EN 301 549.

En pratique, ce critère n'a désormais plus aucun bénéfice pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Les éventuels problèmes d'accessibilité émanant de la non validité du code source généré étant couverts par d'autres critères du RGAA.

Établissement de cette déclaration

Cette déclaration a été établie le 05/03/2025.

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 146 et NVDA 2025.3.2 sous Windows 11
- Firefox 146 et JAWS 2024 sous Windows 11
- Safari et VoiceOver sous macOS 26.1
- Safari et VoiceOver sous iOS 26.1

Outils pour évaluer l'accessibilité

- Colour Contrast Analyser
- Contrast Finder
- Outils de développement Firefox
- Web Developer (extension Firefox)
- Stylus (extension Firefox)

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

- Connexion
- Accueil connecté
- Mes informations et préférences
- Mes régimes de retraite
- Ma carrière
- Demander ma retraite
- Suivre mes demandes
- Plan du site

Retour d'information et contact

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service de ce site, vous pouvez nous contacter par téléphone au 09 71 10 20 10 (service gratuit + prix appel) ou par email à l'adresse suivante : info-accessibilite@cnav.fr (ne transmettre aucun document relatif à un dossier personnel, aucune réponse ne sera apportée) pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

Voies de recours

1. Vous avez identifié sur ce site web un ou plusieurs manquement(s) à la réglementation relative à l'accessibilité numérique (présence de défauts d'accessibilité, absence des obligations déclaratives, etc.).
2. Vous nous avez contacté pour nous en informer.
3. Vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante.

Alors vous avez la possibilité de :

Contacter l'Arcom

Afin de signaler un ou plusieurs manquement(s) à la réglementation relative à l'accessibilité numérique, rendez-vous sur le formulaire de contact du site web de l'Arcom.

Saisir le Défenseur des droits

Pour faire valoir vos droits relatifs à des défauts d'accessibilité que vous avez rencontrés :

- Soit contactez le délégué de votre région en passant par l'annuaire des délégués du Défenseur des droits.
- Soit remplissez le formulaire de réclamation du Défenseur des droits en choisissant les thématiques « Je suis victime de discrimination » puis « Biens et services privés » et enfin « Handicap ».
- Soit envoyer un courrier gratuit (sans mettre de timbre) par la poste à l'adresse suivante :
  Défenseur des droits
  Libre réponse 71120
  75342 Paris CEDEX 07