# Accessibilité du service

# « Demander ma retraite »

**18 novembre 2025**

**Ideance**
www.ideance.net

# Accessibilité

Cette page n'est pas une page d'aide.

Elle vise à présenter les engagements en matière d'accessibilité numérique de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et à définir le niveau de conformité 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.

## Engagements d'accessibilité numérique

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 partielle au RGAA

Cette déclaration s'applique au service « Demander ma retraite ».

## État de conformité

Ce présent service est partiellement conforme au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) - 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 octobre 2025 par la société Ideance révèle que sur l'échantillon :

- Le taux de conformité global est de 95,5%.
  Ce taux est obtenu en divisant le nombre de critères conformes par le nombre de critères applicables.
- Le taux de conformité moyen est de 98,7%.
  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 :

- 7.1 - Certains scripts ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance.
- 11.5 - Des champs de même nature ne sont pas regroupés.
- 13.3 - Des documents bureautiques en téléchargement ne possèdent pas de version accessible.

### Contenus non soumis à l'obligation d'accessibilité

Exemptions identifiées sur les contenus et services suivants :

- Lecteur vidéo « YouTube »

# Remarques complémentaires

## 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 d’accessibilité

Cette déclaration a été établie le 13 octobre 2025 puis mise à jour le 18 novembre 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 137.0.1 et NVDA 2024.4.2
- Firefox 137.0.1 et JAWS 2024
- Safari et VoiceOver (macOS 15.3.2)
- Safari et VoiceOver (iOS 18.3.2)

## Outils pour évaluer l'accessibilité

- Colour Contrast Analyser
- Outils de développement 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
- Étape 6 : récapitulatif

**À noter que**, ce service est appelé depuis plusieurs portails dont le portail de services de l'Assurance Retraite (www.lassuranceretraite.fr) ou celui d'Info Retraite (www.info-retraite.fr), cette déclaration est valable pour le service **sans tenir compte du portail qui l'appelle** (entête et pied de page). 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, par téléphone 09 71 10 20 10 (service gratuit + prix appel) ou par e-mail 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