

DECLARATION D'ACCESSIBILITE

La Direction de la Médiation SNCF Voyageurs, éditeur du site de la médiation SNCF Voyageurs, s'engage à rendre son site internet et son application mobile accessibles conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

A cette fin, elle met en œuvre la stratégie et les actions suivantes :

- Mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité du groupe SNCF 2020-2022
- Plan d'actions 2022-2023 (publication à venir)

Cette déclaration d'accessibilité s'applique à <https://mediation-sncf.force.com/mediation/>

ÉTAT DE CONFORMITE

Le site de la médiation SNCF Voyageurs est en conformité partielle avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), version 4.1 en raison des non-conformités et des dérogations énumérées ci-dessous.

RESULTATS DES TESTS

L'audit de conformité réalisé par l'équipe Team Accessibilité Numérique révèle que :

- 94,33% des critères du RGAA 4.1 sont respectés
- Le taux moyen de conformité du site s'élève toutefois à 94,3%

CONTENUS NON ACCESSIBLES

○ **NON-CONFORMITES**

- Certains contenus et composants d'interfaces ne sont pas suffisamment contrastés.
- La structuration des titres (pièces justificatives) est mal hiérarchisée.
- Il y a une perte de contenu lorsque la largeur de l'écran est de 320 px, ce qui nécessite un défilement horizontal.
- Certaines prises de focus ne sont pas suffisamment visibles par l'utilisateur.

○ **DEROGATIONS**

- Aucune.

○ **CONTENUS NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITE**

- Aucun

ÉTABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION D'ACCESSIBILITE

Cette déclaration a été établie le 25/11/2021.

TECHNOLOGIES UTILISEES POUR LA REALISATION DE L'AUDIT.

- HTML
- CSS
- JAVASCRIPT

ENVIRONNEMENT DE TEST

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées sur la base de la combinaison fournie par les environnements de test du rgaa 4.1 (<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/methode-rgaa/environnement/#contenu>) , avec les versions suivantes :

Agent Utilisateur	Technologie d'Assistance
Firefox 92.0.1	NVDA 2020.4

Outils pour évaluer l'accessibilité :

- Color contrast Analyser
- Stylus
- Web developer toolbar
- Headingmaps
- Landmark

PAGE DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE

La page de dialogue déroulant => <https://recette-mediation-sncf.cs105.force.com/mediation/s/?language=fr>

RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter le responsable du site de la médiation SNCF Voyageurs (<https://mediation-sncf.force.com/mediation/>) pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

Contacter la relation client du site par e-mail : mediateur-voyageurs@sncf.fr

Attention, cette adresse mail ne permet pas de saisir le Médiateur SNCF Voyageurs. Les réclamations envoyées sur cette adresse mail ne seront pas traitées.

Vous pouvez saisir le Médiateur SNCF Voyageurs en ligne (<https://mediation-sncf.force.com/mediation/s/?language=fr>) ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur SNCF Voyageurs

TSA 37 701

59 973 TOURCOING CEDEX

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.

- Ecrire un message au défenseur des droits :
https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016

- Contacter le délégué du défenseur des droits dans votre région :
<https://www.defenseurdesdroits.fr/saisir/delegues>
- Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre)
Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07