

RODIN

DECLARATION D'ACCESSIBILITE AU RGAA

4.1.2

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder au formulaire de saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs, cela peut être dû à la version de votre navigateur internet qui est trop ancienne. Nous vous invitons à la mettre à jour.

Quel est l'objet de votre réclamation ?



[Vous avez un litige avec SNCF Voyageurs >](#)



[Vous avez un litige avec Eurostar >](#)



[Vous avez un litige avec THALYS >](#)



[Vous avez un litige avec les Chemins de Fer de la Corse >](#)

TABLE DES MATIERES

+ DECLARATION D'ACCESSIBILITE	3
+ ETAT DE CONFORMITE	3
+ RESULTATS DES TESTS	3
+ CONTENUS NON ACCESSIBLES	3
Non-conformités :	3
+ PLAN DE REMEDIATION	4
+ DEROGATIONS POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE	4
+ CONTENUS NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITE	4
+ ÉTABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION D'ACCESSIBILITE	4
Technologies utilisées pour la réalisation du site de RODIN	4
Environnement de test	4
Outils pour évaluer l'accessibilité	5
Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité en environnement de recette.	5
+ RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT	5
+ VOIES DE RECOURS	5

DECLARATION D'ACCESSIBILITE

La Direction de la Médiation SNCF Voyageurs s'engage à rendre ses sites internet, intranet, extranet et ses progiciels accessibles et ses applications mobiles et mobilier urbain numérique conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

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

- Schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2023-2025 [Publication à venir],
- Plan d'actions 2023 [url].
- Cette déclaration d'accessibilité s'applique au dispositif [RODIN](#).

ETAT DE CONFORMITE

Le dispositif [RODIN](#) est partiellement conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), version 4.1.2 en raison des non-conformité énumérées ci-dessous.

RESULTATS DES TESTS

L'audit de conformité réalisé par l'équipe Accessibilité Numérique de la Direction du Numérique SNCF révèle que :

- 71,69% des critères du RGAA version 4.1.2 sont respectés.
- A titre indicatif, le taux moyen de conformité du site s'élève à 76,8% (ce taux représente la moyenne des taux de conformité de chaque page).

CONTENUS NON ACCESSIBLES

Non-conformités :

+ Scripts :

- Des niveaux de titres sont mal implémentés dans le paragraphe de présentation de la médiatrice, ce qui impacte la restitution par les lecteurs d'écran.
- Des contenus additionnels (pop-up d'exemple de PV ou de justificatif de paiement à bord) qui s'affichent au survol par la souris de certaines zones ne sont pas atteignables ni activables au clavier.
- L'utilisation du site sur téléphone portable avec le lecteur d'écran ne permet pas de naviguer par les raccourcis de titres. L'utilisation du téléphone portable ne permet pas de naviguer de titre en titre.
- Les liens sont systématiquement évités et ignorés par les lecteurs d'écran lors de la navigation sur téléphone portable.

+ Structuration :

- Le niveau de titre des « pièces justificatives » n'est pas conforme.
- Les pièces justificatives ne sont pas structurées sous forme de liste.

+ Présentation :

- La prise de focus des blocks transporteur n'est pas visible.
- L'exemple de procès-verbal et de reçu d'indemnité forfaitaire apparaît sous forme de pop-up et uniquement au survol de la souris. Cette information n'apparaît pas lors de l'utilisation au clavier.
- La structure des composants de la liste des étapes n'est pas correctement implémentée.

+ Formulaires :

- Les cases à cocher dans l'encart des données personnelles n'ont pas d'étiquette.
- Le caractère obligatoire de certains champs n'est pas correctement implémenté.
- Certains messages d'erreur de saisie ne sont pas accompagnés de consignes claires sur le format attendu (ex : numéro de téléphone, code postal ; donner un exemple de saisie correcte).

+ Navigation :

- L'ordre de tabulation n'est pas conforme : les liens vers les « CGU » et « en savoir plus sur la gestion de mes données (...) » ainsi que l'icône d'information sur le transporteur SNCF Voyageurs ne peuvent pas être atteints par la tabulation.
- La fenêtre modale "SNCF Voyageurs c'est :" s'ouvre avec la souris mais ne prend pas le focus et n'est pas activable au clavier.

PLAN DE REMEDIATION

Des actions sont en cours pour mettre en place un plan d'action visant à la correction des non-conformités.

DEROGATIONS POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE

Néant

CONTENUS NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITE

Néant.

ÉTABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION D'ACCESSIBILITE

Cette déclaration a été établie le 31/07/23.

Technologies utilisées pour la réalisation du site de RODIN

HTML5

CSS

JavaScript.

Environnement de test

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées en environnement de production, sur la base de la combinaison fournie par la base de référence du RGAA 4.1.2, avec les versions suivantes :

RODIN
Déclaration d'accessibilité numérique

31/08/2023



- Firefox 102.12.0esr
- Chrome 114.0.5735.134

Outils pour évaluer l'accessibilité

- Colour Contrast Analyser
- Stylus
- ARC Toolkit
- NVDA
- WebDeveloper

Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité en environnement de recette.

N° page	Titre de la page	URL
P01	Accueil + processus litige commercial SNCF Voyageurs	https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr
P02	Interface téléphone portable URL de production	https://mediation-sncf.my.site.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 RODIN 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 la Médiatrice SNCF Voyageurs. Les réclamations envoyées sur cette adresse mail ne seront pas traitées.

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

TSA 37 701

59 973 TOURCOING CEDEX

VOIES DE RECOURS

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 [<https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/>]

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