

# Déclaration d'accessibilité

**ELOQUANT** s'engage à rendre ses applications 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 :

- ◆ **Plan d'actions 2021/2022 :**
  - Désignation d'un référent accessibilité
  - Mise en place d'une équipe projet
  - Réalisation d'un audit de conformité de la solution Feedback, interface répondant, version 4.0.0 et ultérieures
  - Création d'un guide pour la création d'enquêtes accessibles
  - Création d'un style "accessible"
  - Elargissement de l'équipe projet pour intégrer la solution Contact
  - Mise en place d'un partenariat pour le service de traduction simultanée
  - Intégration d'évolutions concernant l'accessibilité dans la roadmap Produit
  
- ◆ **Plan d'actions 2023/2024 :**
  - Constitution d'une équipe pilotée par notre UX/UI designer formée
  - Réalisation d'un audit de conformité de la solution Contact, interface Agent
  - Sensibilisation des équipes de développement aux bonnes pratiques d'accessibilité

Cette déclaration d'accessibilité s'applique :

- ◆ Au mode répondant de la solution Feedback version 4.0.0 et ultérieures, dans sa version desktop pour un questionnaire diffusé par mail ou SMS.
- ◆ A l'interface Agent de la solution Contact version 3.10.0 et ultérieures.

## TAUX MOYEN DE CONFORMITÉ

La solution du mode répondant **Feedback** est en conformité partielle avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité V4.1.1.

L'interface Agent de la solution **Contact** est en conformité partielle avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité V4.1.2.

## RÉSULTATS DES TESTS – FEEDBACK

L'audit de conformité réalisé en interne révèle que pour la solution Feedback, interface répondant, version 4.0.0 et ultérieures :

- ✓ **77% des critères RGAA sont respectés.**

Statut	IMAGES	CADRES	COULEURS	MULTIMÉDIA	TABLEAUX	LIENS	SCRIPTS	ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES	STRUCTURATION	PRÉSENTATION	FORMULAIRES	NAVIGATION	CONSULTATION		
C	8	4	8	0	6	8	4	23	9	33	15	17	8	143	C
NC	5	0	3	0	13	0	6	10	3	8	6	1	0	55	NC
NA	23	4	1	52	13	0	10	7	4	14	31	26	40	225	NA
D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	D
NT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	NT

### CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas ou sont partiellement accessibles.

### Non-conformités

Critère	Recommandation
1.1	Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
1.2	Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?
3.3	Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?
5.1	Chaque tableau de données complexe a-t-il un résumé ?
5.3	Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible ?
5.6	Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonnes et chaque en-tête de lignes sont-ils correctement déclarés ?
5.7	Pour chaque tableau de données, la technique appropriée permettant d'associer chaque cellule avec ses en-têtes est-elle utilisée (hors cas particuliers) ?
5.8	Chaque tableau de mise en forme ne doit pas utiliser d'éléments propres aux tableaux de données. Cette règle est-elle respectée ?
7.1	Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?
7.2	Pour chaque script ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?
7.3	Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?
7.4	Pour chaque script qui initie un changement de contexte, l'utilisateur est-il averti ou en a-t-il le contrôle ?
7.5	Dans chaque page web, les messages de statut sont-ils correctement restitués par les technologies d'assistance ?
8.2	Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?

Critère	Recommandation
8.3	Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
8.9	Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
8.10	Dans chaque page web, les changements du sens de lecture sont-ils signalés ?
9.2	Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
10.2	Dans chaque page web, le contenu visible porteur d'information reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
10.3	Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
10.5	Dans chaque page web, les déclarations CSS de couleurs de fond d'élément et de police sont-elles correctement utilisées ?
10.11	Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans avoir recours à la fois à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256px ou à un défilement horizontal pour une fenêtre ayant une largeur de 320px (hors cas particuliers) ?
11.1	Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
11.5	Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
11.10	Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
11.13	La finalité d'un champ de saisie peut-elle être déduite pour faciliter le remplissage automatique des champs avec les données de l'utilisateur ?
12.8	Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?

## RÉSULTATS DES TESTS - CONTACT

L'audit de conformité réalisé en interne révèle que pour la solution Contact, interface Agent, version 3.10.0 et ultérieures :

✓ **53%** des critères RGAA sont respectés.

Statut	IMAGES	CADRES	COULEURS	MULTIMÉDIA	TABLEAUX	LIENS	SCRIPTS	ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES	STRUCTURATION	PRÉSENTATION	FORMULAIRES	NAVIGATION	CONSULTATION			
C	0	0	11	0	22	12	1	60	11	61	4	35	24	241	C	TOTAL C
NC	14	1	24	0	0	12	34	25	13	47	5	35	0	210	NC	TOTAL NC
NA	94	23	1	156	74	0	25	35	24	60	147	62	120	821	NA	TOTAL NA
D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	D	
NT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NT	

## CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas ou sont partiellement accessibles.

### Non-conformités

Critère	Recommandation
1.1	Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
1.2	Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?
1.3	Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
2.2	Pour chaque cadre ayant un titre de cadre, ce titre de cadre est-il pertinent ?
3.1	Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur. Cette règle est-elle respectée ?
3.2	Dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est-il suffisamment élevé (hors cas particuliers) ?
3.3	Dans chaque page web, les couleurs utilisées dans les composants d'interface ou les éléments graphiques porteurs d'informations sont-elles suffisamment contrastées (hors cas particuliers) ?
6.1	Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
7.1	Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?
7.3	Chaque script est-il contrôlable par le clavier et par tout dispositif de pointage (hors cas particuliers) ?
7.5	Dans chaque page web, les messages de statut sont-ils correctement restitués par les technologies d'assistance ?
8.2	Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
8.7	Dans chaque page web, chaque changement de langue est-il indiqué dans le code source (hors cas particuliers) ?
8.9	Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?
9.1	Dans chaque page web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?
9.2	Dans chaque page web, la structure du document est-elle cohérente (hors cas particuliers) ?
10.1	Dans le site web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?
10.2	Dans chaque page web, le contenu visible porteur d'information reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?
10.4	Dans chaque page web, le texte reste-t-il lisible lorsque la taille des caractères est augmentée jusqu'à 200%, au moins (hors cas particuliers) ?
10.7	Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?

Critère	Recommandation
10.9	Dans chaque page web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?
10.13	Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant à la prise de focus ou au survol d'un composant d'interface sont-ils contrôlables par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?
11.1	Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
11.5	Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
11.10	Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
12.6	Les zones de regroupement de contenus présentes dans plusieurs pages web (zones d'en-tête, de navigation principale, de contenu principal, de pied de page et de moteur de recherche) peuvent-elles être atteintes ou évitées ?
12.7	Dans chaque page web, un lien d'évitement ou d'accès rapide à la zone de contenu principal est-il présent (hors cas particuliers) ?
12.8	Dans chaque page web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?

## Dérogations pour charge disproportionnée

Sans objet

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

Sans objet

## ÉTABLISSEMENT DE CETTE DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

Date d'établissement	Version	Commentaire
17/03/2022	V1.0	Création.
11/07/2023	V2.0	Ajout audit Contact.
02/12/2024	V2.1	Mise à jour plan d'actions.

## Technologies utilisées pour la réalisation de l'application

Les tests des pages web ont été effectués avec le navigateur web suivant :

- ◆ Chrome

Les outils suivants ont été utilisés lors de l'évaluation côté Feedback :

- ◆ Outil d'inspection de code Chrome
- ◆ Color contrast analyzer

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

Pages auditées Feedback	Pages auditées Contact
Page d'accueil	Page de connexion
Page d'authentification	Interface agent
Page de questionnaire	Appel : traitement Appel
Page de mentions légales	Contact – Lecture
	Contact – Créer
	Rappels – Liste
	Créer un rappel
	Rappel – Traitement
	Mail – Liste
	Mail – Lecture d'un mail
	Mail – Traiter un mail
	Chat – Traitement

### RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter :

✓ [accessibilite@eloquant.com](mailto:accessibilite@eloquant.com)

### 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.

- ◆ 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