

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

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