

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE ?</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>DECLARATION D'ACCESSIBILITE</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>ETAT DE CONFORMITE</b>	<b>2</b>
<b>IV.</b>	<b>RESULTATS DES TESTS SITE LA POSTE MOBILE</b>	<b>3</b>
IV.1.	SITE LA POSTE MOBILE	3
IV.2.	CONTENUS NON ACCESSIBLES	3
IV.2.1.	<i>Non conformité</i>	3
IV.2.2.	<i>Dérogation pour charge disproportionnée</i>	6
IV.3.	PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE	6
<b>V.</b>	<b>RESULTATS DES TESTS SITES LA POSTE MOBILE ESPACE CLIENT / ASSISTANCE / SAV</b>	<b>7</b>
V.1.	SITES LA POSTE MOBILE ESPACE CLIENT / ASSISTANCE / SAV	7
V.2.	CONTENUS NON ACCESSIBLES	7
V.2.1.	<i>Non conformités</i>	7
V.2.2.	<i>Dérogation pour charge disproportionnée</i>	10
V.3.	PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE	10
<b>VI.</b>	<b>RESULTATS DES TESTS SITES LA POSTE MOBILE / ODR</b>	<b>11</b>
VI.1.	SITES LA POSTE MOBILE ESPACE / ODR	11
VI.2.	CONTENUS NON ACCESSIBLES	11
VI.2.1.	<i>Non conformités</i>	11
VI.2.2.	<i>Dérogation pour charge disproportionnée</i>	13
VI.3.	PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE	13
<b>VII.</b>	<b>RESULTATS DES TESTS SITES LA POSTE MOBILE PROFESSIONNEL</b>	<b>14</b>
VII.1.	SITES LA POSTE MOBILE PROFESSIONNEL	14
VII.2.	CONTENUS NON ACCESSIBLES	15
VII.2.1.	<i>Non conformités</i>	15
VII.2.2.	<i>Dérogation pour charge disproportionnée</i>	17
VII.3.	PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE	17
<b>VIII.</b>	<b>ETABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION DE CONFORMITE</b>	<b>18</b>
<b>IX.</b>	<b>TECHNOLOGIES UTILISEES POUR LA REALISATION DE LA PLATEFORME</b>	<b>18</b>
<b>X.</b>	<b>AGENTS UTILISATEURS, TECHNOLOGIES D'ASSISTANCE ET OUTILS UTILISES POUR VERIFIER L'ACCESSIBILITE</b>	<b>19</b>

## I. QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE ?

Un site web accessible est un site qui permet aux personnes en situation de handicap d'accéder à ses contenus et ses fonctionnalités sans difficulté. Un site accessible permet par exemple de :

- Naviguer avec une synthèse vocale et/ou une plage braille (notamment utilisées par les personnes aveugles et malvoyantes) ;
- Personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.) ;
- Naviguer sans utiliser la souris (avec le clavier uniquement, via un écran tactile, à la voix ou tout autre périphérique adapté).

Pour cela, le site doit respecter les normes en vigueur lors de sa réalisation et de ses mises à jour.

## II. DECLARATION D'ACCESSIBILITE

La Poste Mobile s'engage à rendre ses sites internet accessibles conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

A cette fin, il met en œuvre la stratégie et les actions, détaillées dans son schéma pluriannuel en cours de rédaction.

La présente déclaration d'accessibilité s'applique :

- Au site « La Poste Mobile » (<https://www.lapostemobile.fr/>).
- Aux sites « La Poste Mobile Espace Client / Assistance / SAV » (<https://espaceclient.lapostemobile.fr/>, <https://assistance.lapostemobile.fr> et <https://sav.lapostemobile.fr/>).
- Au site « La Poste Mobile Espace ODR » ([https://odr.lapostemobile.fr/fr\\_FR/](https://odr.lapostemobile.fr/fr_FR/))
- Aux sites « La Poste Mobile Sites Professionnel » (<https://pro.lapostemobile.fr/> et <https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/>).

## III. ETAT DE CONFORMITE

Le site « La Poste Mobile » est non conforme avec le [référentiel général d'amélioration de l'accessibilité \(RGAA\)](#).

## IV. RESULTATS DES TESTS SITE LA POSTE MOBILE

### IV.1. SITE LA POSTE MOBILE

L'audit de conformité réalisé par la société mc2i révèle que :

**49,3 % des critères RGAA (Version 4) de niveau double-A (AA) sont respectés.**

Taux de conformité en fonction des niveaux de la norme internationale

	Taux de conformité
Niveau A	53,7 %
Niveau AA	35,3 %
Niveau AAA	Non testé

### IV.2. CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes.

#### IV.2.1. NON-CONFORMITE

Plusieurs éléments de non-conformité sont décrits dans ce document, dont certains récurrents sur plusieurs pages :

#### Images

- 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) ?
- 1.6 Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?

#### Cadres

- 2.1 Chaque cadre a-t-il un titre de cadre ?

#### Couleurs

- 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) ?

## Multimédia

- 4.1 Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription (hors cas particuliers) ?

## Liens

- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien, à l'exception des ancres, a-t-il un intitulé ?
- Script
- 7.1 Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?

## Éléments obligatoires

- 8.2 Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 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 ?

## Structuration

- 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) ?
- 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?

## Présentation

- 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 ?

- 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 une largeur de 320px (hors cas particuliers) ?
- 10.12 Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?

### Formulaire

- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.4 Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?

### Navigation

- 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- 12.2 Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?
- 12.3 La page « plan du site » est-elle pertinente ?
- 12.4 Dans chaque ensemble de pages, la page « plan du site » est-elle atteignable de manière identique ?
- 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 ?
- 12.11 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils, si nécessaire, atteignables au clavier ?

### Consultation

- 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- 13.4 Pour chaque document bureautique ayant une version accessible, cette version offre-t-elle la même information ?

## IV.2.2. DEROGATION POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE

Pas de contenu identifié.

## IV.3. PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE

L'audit a porté sur un échantillon de 18 pages.

N°	Nom de la page	url de la page
1	Page d'accueil	<a href="https://www.lapostemobile.fr/">https://www.lapostemobile.fr/</a>
2	Page contact	<a href="https://www.lapostemobile.fr/contact">https://www.lapostemobile.fr/contact</a>
3	Page mentions légales	<a href="https://www.lapostemobile.fr/mentions-legales">https://www.lapostemobile.fr/mentions-legales</a>
4	Page accessibilité	<a href="https://www.lapostemobile.fr/handicap">https://www.lapostemobile.fr/handicap</a>
5	Page aide	<a href="https://assistance.lapostemobile.fr/custom/lpm19/?user=selfcare#facbf98d-0a00-008f-0cb0-a7684dab375b">https://assistance.lapostemobile.fr/custom/lpm19/?user=selfcare#facbf98d-0a00-008f-0cb0-a7684dab375b</a>
6	Page plan du site	<a href="https://www.lapostemobile.fr/plan">https://www.lapostemobile.fr/plan</a>
7	Page Offres (Accueil)	<a href="https://www.lapostemobile.fr/offres/">https://www.lapostemobile.fr/offres/</a>
8	Page forfait sans engagement	<a href="https://mobile.lapostemobile.fr/selection/forfaits-sans-engagement">https://mobile.lapostemobile.fr/selection/forfaits-sans-engagement</a>
9	Page Téléphones	<a href="https://mobile.lapostemobile.fr/selection/nos-telephones-portables">https://mobile.lapostemobile.fr/selection/nos-telephones-portables</a>
10	Page Bons Plans	<a href="https://www.lapostemobile.fr/promos/">https://www.lapostemobile.fr/promos/</a>
11	Page Activation	<a href="https://activation.lapostemobile.fr/pages/carte-sim">https://activation.lapostemobile.fr/pages/carte-sim</a>
12	Page Réseau	<a href="https://www.lapostemobile.fr/reseau/">https://www.lapostemobile.fr/reseau/</a>
13	Page Services	<a href="https://www.lapostemobile.fr/services">https://www.lapostemobile.fr/services</a>
14	Page Conditions et Tarifs	<a href="https://www.lapostemobile.fr/conditions-et-tarifs">https://www.lapostemobile.fr/conditions-et-tarifs</a>
15	Page Blog	<a href="https://www.lapostemobile.fr/blog/">https://www.lapostemobile.fr/blog/</a>
16	Page Article	<a href="https://www.lapostemobile.fr/blog/articles/les-telephones/mode-d-emploi-pour-activer-la-4G-sur-son-telephone">https://www.lapostemobile.fr/blog/articles/les-telephones/mode-d-emploi-pour-activer-la-4G-sur-son-telephone</a>
17	Page FAQ	<a href="https://www.lapostemobile.fr/faq">https://www.lapostemobile.fr/faq</a>
18	Page Appli Mobile	<a href="https://www.lapostemobile.fr/appli-mon-espace">https://www.lapostemobile.fr/appli-mon-espace</a>

## V. RESULTATS DES TESTS SITES LA POSTE MOBILE ESPACE CLIENT / ASSISTANCE / SAV

### V.1. SITES LA POSTE MOBILE ESPACE CLIENT / ASSISTANCE / SAV

L'audit de conformité réalisé par la société mc2i révèle que :

**37,8 % des critères RGAA (Version 4) de niveau double-A (AA) sont respectés.**

Taux de conformité en fonction des niveaux de la norme internationale

	Taux de conformité
Niveau A	38,1 %
Niveau AA	37,8 %
Niveau AAA	Non testé

### V.2. CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes.

#### V.2.1. NON-CONFORMITES

Plusieurs éléments de non-conformité sont décrits dans ce document, dont certains récurrents sur plusieurs pages :

#### Images

- 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) ?
- 1.6 Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?

#### Cadres

- 2.1 Chaque cadre a-t-il un titre de cadre ?

#### Couleurs

- 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) ?

### **Tableaux**

- 5.8 Chaque tableau de mise en forme ne doit pas utiliser d'éléments propres aux tableaux de données. Cette règle est-elle respectée ?

### **Liens**

- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien, à l'exception des ancres, a-t-il un intitulé ?
- Script
- 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) ?
- 7.6 Chaque script qui provoque une alerte non sollicitée est-il contrôlable par l'utilisateur (hors cas particuliers) ?

### **Éléments obligatoires**

- 8.1 Chaque page web est-elle définie par un type de document ?
- 8.2 Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
- 8.3 Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 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 ?
- 8.10 Dans chaque page web, les changements du sens de lecture sont-ils signalés ?

### **Structuration**

- 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) ?
- 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?

## Présentation

- 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) ?
- 10.6 Dans chaque page web, chaque lien dont la nature n'est pas évidente est-il visible par rapport au texte environnant ?
- 10.7 Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?
- 10.12 Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?
- 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) ?
- 10.16 Pour chaque page Web, le texte ne doit pas être justifié. Cette règle est-elle respectée ?
- 10.18 Pour chaque page Web, les blocs de texte ont-ils une largeur inférieure ou égale à 80 caractères (hors cas particuliers) ?

## Formulaires

- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.4 Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?
- 11.5 Dans chaque formulaire, les champs de même nature sont-ils regroupés, si nécessaire ?
- 11.6 Dans chaque formulaire, chaque regroupement de champs de formulaire a-t-il une légende ?
- 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.11 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?

## Navigation

- 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- 12.2 Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?
- 12.3 La page « plan du site » est-elle pertinente ?
- 12.4 Dans chaque ensemble de pages, la page « plan du site » est-elle atteignable de manière identique ?
- 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 ?
- 12.9 Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?
- 12.11 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils, si nécessaire, atteignables au clavier ?

### Consultation

- 13.8 Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?

#### V.2.2. DEROGATION POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE

Pas de contenu identifié.

### V.3. PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE

L'audit a porté sur un échantillon de 14 pages.

N°	Nom de la page	url de la page
1	Page d'accueil	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a>
2	Page d'accueil - connectée	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/accueil">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/accueil</a>
3	Page informations personnelles	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-compte/informations-personnelles">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-compte/informations-personnelles</a>
4	Page changer de forfait	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/choix-type-forfait?offre=1">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/choix-type-forfait?offre=1</a>
5	Page résiliation	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-</a>

		<a href="#">forfait/resiliation</a>
6	Page mentions légales	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales</a>
7	Page de connexion mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/authentication">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/authentication</a>
8	Page première connexion mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/recuperer-code-confidentiel">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/recuperer-code-confidentiel</a>
9	Page suivi de commande mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/suivi-commande-nc">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/suivi-commande-nc</a>
10	Page faq / contact/ aide	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/assistance/faq">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/assistance/faq</a>
11	Page mention légale mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales</a>
12	Page assistance	<a href="https://assistance.lapostemobile.fr">https://assistance.lapostemobile.fr</a>
13	Page assistance sinistre	<a href="https://assistance.lapostemobile.fr/livedesk/">https://assistance.lapostemobile.fr/livedesk/</a>
14	Page accueil SAV	<a href="https://sav.lapostemobile.fr/">https://sav.lapostemobile.fr/</a>

## VI. RESULTATS DES TESTS SITES LA POSTE MOBILE / ODR

### VI.1. SITES LA POSTE MOBILE ESPACE / ODR

L'audit de conformité réalisé par la société mc2i révèle que :

**47,17 % des critères RGAA (Version 4) de niveau double-A (AA) sont respectés.**

Taux de conformité en fonction des niveaux de la norme internationale

	Taux de conformité
<b>Niveau A</b>	43,6 %
<b>Niveau AA</b>	57,1 %
<b>Niveau AAA</b>	Non testé

### VI.2. CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes.

#### VI.2.1. NON-CONFORMITES

Plusieurs éléments de non-conformité sont décrits dans ce document, dont certains récurrents sur plusieurs pages :

#### **Images**

- 1.1 Chaque image porteuse d'information a-t-elle une alternative textuelle ?
- 1.6 Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?

### **Couleurs**

- 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) ?

### **Liens**

- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien, à l'exception des ancrs, a-t-il un intitulé ?

### **Éléments obligatoires**

- 8.2 Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
- 8.3 Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?

### **Structuration**

- 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) ?
- 9.3 Dans chaque page web, chaque liste est-elle correctement structurée ?

### **Présentation**

- 10.3 Dans chaque page web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?

- 10.7 Dans chaque page web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?

### Formulaire

- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.4 Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?
- 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.11 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?

### Navigation

- 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- 12.3 La page « plan du site » est-elle pertinente ?
- 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) ?
- 12.11 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils, si nécessaire, atteignables au clavier ?

### Consultation

- 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- 13.8 Dans chaque page web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?

#### VI.2.2. DEROGATION POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE

Pas de contenu identifié.

### VI.3. PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE

L'audit a porté sur un échantillon de 14 pages.

N°	Nom de la page	url de la page
1	Page d'accueil	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a>
2	Page d'accueil - connectée	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/accueil">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/accueil</a>
3	Page informations personnelles	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-compte/informations-personnelles">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-compte/informations-personnelles</a>
4	Page changer de forfait	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/choix-type-forfait?offre=1">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/choix-type-forfait?offre=1</a>
5	Page résiliation	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-forfait/resiliation">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-forfait/resiliation</a>
6	Page mentions légales	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales</a>
7	Page de connexion mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/authentication">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/authentication</a>
8	Page première connexion mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/recuperer-code-confidentiel">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/identification/recuperer-code-confidentiel</a>
9	Page suivi de commande mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/suivi-commande-nc">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/mon-telephone-ma-sim/suivi-commande-nc</a>
10	Page faq / contact/ aide	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/assistance/faq">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/assistance/faq</a>
11	Page mention légale mobile	<a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales">https://espaceclient.lapostemobile.fr/mobile/pied-page/mentions-legales</a>
12	Page assistance	<a href="https://assistance.lapostemobile.fr">https://assistance.lapostemobile.fr</a>
13	Page assistance sinistre	<a href="https://assistance.lapostemobile.fr/livedesk/">https://assistance.lapostemobile.fr/livedesk/</a>
14	Page accueil SAV	<a href="https://sav.lapostemobile.fr/">https://sav.lapostemobile.fr/</a>

## VII. RESULTATS DES TESTS SITES LA POSTE MOBILE PROFESSIONNEL

### VII.1.SITES LA POSTE MOBILE PROFESSIONNEL

L'audit de conformité réalisé par la société mc2i révèle que :

**37,1 % des critères RGAA (Version 4) de niveau double-A (AA) sont respectés.**

Taux de conformité en fonction des niveaux de la norme internationale

	Taux de conformité
<b>Niveau A</b>	41,7 %
<b>Niveau AA</b>	21,4 %
<b>Niveau AAA</b>	Non testé

## VII.2. CONTENUS NON ACCESSIBLES

Les contenus listés ci-dessous ne sont pas accessibles pour les raisons suivantes.

### VII.2.1. NON-CONFORMITES

Plusieurs éléments de non-conformité sont décrits dans ce document, dont certains récurrents sur plusieurs pages :

#### Images

- 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) ?
- 1.6 Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?
- 1.8 Chaque image texte porteuse d'information, en l'absence d'un mécanisme de remplacement, doit si possible être remplacée par du texte stylé. Cette règle est-elle respectée (hors cas particuliers) ?

#### Cadres

- 2.1 Chaque cadre a-t-il un titre de cadre ?
- Couleurs
- 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) ?

#### Multimédia

- 4.1 Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription (hors cas particuliers) ?

#### Tableaux

- 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) ?

### **Liens**

- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien, à l'exception des ancres, a-t-il un intitulé ?

### **Script**

- 7.1 Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?

### **Éléments obligatoires**

- 8.2 Pour chaque page web, le code source généré est-il valide selon le type de document spécifié (hors cas particuliers) ?
- 8.3 Dans chaque page web, la langue par défaut est-elle présente ?
- 8.4 Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?
- 8.6 Pour chaque page web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?
- 8.9 Dans chaque page web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?

### **Structuration**

- 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) ?

### **Présentation**

- 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 ?
- 10.12 Dans chaque page web, les propriétés d'espacement du texte peuvent-elles être redéfinies par l'utilisateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité (hors cas particuliers) ?
- 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) ?

## Formulaires

- 11.1 Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?
- 11.2 Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.4 Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés (hors cas particuliers) ?
- 11.6 Dans chaque formulaire, chaque regroupement de champs de formulaire a-t-il une légende ?
- 11.8 Dans chaque formulaire, les items de même nature d'une liste de choix sont-ils regroupés de manière pertinente ?
- 11.10 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente (hors cas particuliers) ?
- 11.11 Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il accompagné, si nécessaire, de suggestions facilitant la correction des erreurs de saisie ?

## Navigation

- 12.1 Chaque ensemble de pages dispose-t-il de deux systèmes de navigation différents, au moins (hors cas particuliers) ?
- 12.2 Dans chaque ensemble de pages, le menu et les barres de navigation sont-ils toujours à la même place (hors cas particuliers) ?
- 12.3 La page « plan du site » est-elle pertinente ?
- 12.4 Dans chaque ensemble de pages, la page « plan du site » est-elle atteignable de manière identique ?
- 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) ?
- 12.11 Dans chaque page web, les contenus additionnels apparaissant au survol, à la prise de focus ou à l'activation d'un composant d'interface sont-ils, si nécessaire, atteignables au clavier ?

### VII.2.2. DEROGATION POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE

Pas de contenu identifié.

## VII.3. PAGES DU SITE AYANT FAIT L'OBJET DE LA VERIFICATION DE CONFORMITE

L'audit a porté sur un échantillon de 18 pages.

N°	Nom de la page	url de la page
1	Page d'accueil	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/">https://pro.lapostemobile.fr/</a>
2	Page contact	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/contact">https://pro.lapostemobile.fr/contact</a>
3	Page mentions légales	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/mentions-legales">https://pro.lapostemobile.fr/mentions-legales</a>
4	Page accessibilité	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/handicap">https://pro.lapostemobile.fr/handicap</a>
5	Page d'authentification	<a href="https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/identification/authentification">https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/identification/authentification</a>
6	Page Aiguillage contrat	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/commande/aiguillage">https://pro.lapostemobile.fr/commande/aiguillage</a>
7	Page Box Internet Pro	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/box-internet-pro">https://pro.lapostemobile.fr/box-internet-pro</a>
8	Page Forfait SIM sans Engagement	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/commande/forfaits-sans-engagement">https://pro.lapostemobile.fr/commande/forfaits-sans-engagement</a>
9	Page Téléphones	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/commande/nos-telephones-portables">https://pro.lapostemobile.fr/commande/nos-telephones-portables</a>
10	Page Livraison Pro	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/livraison-pro">https://pro.lapostemobile.fr/livraison-pro</a>
11	Page Paiement sécurisé	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/paiement-securise">https://pro.lapostemobile.fr/paiement-securise</a>
12	Page FAQ	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/faq">https://pro.lapostemobile.fr/faq</a>
13	Page Espace client FAQ	<a href="https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/assistance/faq">https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/assistance/faq</a>
14	Page Espace client SAV	<a href="https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/assistance/sav">https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/assistance/sav</a>
15	Page espace client mentions légales	<a href="https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/pages/mentions-legales">https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/pages/mentions-legales</a>
16	Page Avantages pro	<a href="https://pro.lapostemobile.fr/avantages-pro">https://pro.lapostemobile.fr/avantages-pro</a>
17	Page espace client factures à payer	<a href="https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/mon-compte/mes-factures">https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/mon-compte/mes-factures</a>

## VIII. ETABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION DE CONFORMITE

Cette déclaration a été établie le 08 décembre 2020.

## IX. TECHNOLOGIES UTILISEES POUR LA REALISATION DE LA PLATEFORME

- HTML 5
- CSS 3
- JavaScript

## **X. AGENTS UTILISATEURS, TECHNOLOGIES D'ASSISTANCE ET OUTILS UTILISES POUR VERIFIER L'ACCESSIBILITE**

Les vérifications de restitution de contenus ont été réalisées sur la base de la combinaison fournie par la base de référence du RGAA 4.0, avec les versions suivantes :

- Windows 10 Professionnel (Version 19041.508)
- MacOS Catalina (Version 10.15.7)
- Mozilla Firefox (Version 83.0)
- NVDA (Version 2020.3)

Les outils suivants ont été utilisé pour évaluer l'accessibilité du site :

- Color Contrast Analyzer (Version 3.1.2)
- Stylus (Version 1.5.13)
- HeadingsMap (Version 3.9.0)
- Web Developer (Version 2.0.5)
- PDF Accessibility Checker 3 (Version 3.0.7.0)
- Valideur du W3C (<https://validator.w3.org/>)