

SOMMAIRE

1.	QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ?	2
2.	DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ.....	2
3.	ÉTAT DE CONFORMITÉ.....	2
4.	RÉSULTATS DES TESTS SITE LA POSTE MOBILE – ASSISTANCE.....	2
4.1.	Contenus non accessibles	3
4.1.1.	Non conformités.....	3
4.1.2.	Dérogation.....	5
4.2.	Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité	5
5.	ÉTABLISSEMENT DE CETTE DÉCLARATION DE CONFORMITÉ	5
6.	TECHNOLOGIES UTILISÉES POUR LA RÉALISATION DE LA PLATEFORME.....	5
7.	AGENTS UTILISATEURS, TECHNOLOGIES D'ASSISTANCE ET OUTILS UTILISÉS POUR VÉRIFIER L'ACCESSIBILITÉ.....	6
8.	RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT	6
9.	VOIES DE RECOURS	6

La mise en application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances stipule que tous les services en ligne de l'État doivent être accessibles à tous.

1. 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.

2. DECLARATION D'ACCESSIBILITE

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

Pour permettre à ses différents services de satisfaire à cette exigence, en particulier sur cette présente plateforme, La Poste Telecom a réalisé plusieurs actions :

- sensibilisation et formation des personnels à l'accessibilité ;
- prise en compte de l'accessibilité tout au long du cycle de vie du projet ;
- audits externes « à blanc », et accompagnement de partenaires comme le cabinet mc2i ;
- tests avec des utilisateurs handicapés ;
- audit de conformité exécuté par un tiers certificateur ;
- nomination d'un référent accessibilité (en cours) ;
- réalisation régulière d'audits d'accessibilité numérique.

Conformément au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019, La Poste Telecom a défini sa feuille de route concernant l'amélioration de l'accessibilité de ses services à travers le schéma pluriannuel d'accessibilité : lien vers le schéma ;

La présente déclaration d'accessibilité s'applique :

- Au site « La Poste Mobile – Assistance » (<https://assistance.lapostemobile.fr>)

3. ÉTAT DE CONFORMITE

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

4. RESULTATS DES TESTS SITE LA POSTE MOBILE – ASSISTANCE

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

44 % des critères RGAA (Version 4.1) de niveau double-A (AA) sont respectés.

Taux de conformité en fonction des niveaux de la norme internationale

	Taux de conformité
Niveau A	42 %
Niveau AA	50 %
Niveau AAA	Non testé

4.1. Contenus non accessibles

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

4.1.1. Non conformités

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 ?

Cadres

- 2.1 Chaque image de décoration est-elle correctement ignorée par les technologies d'assistance ?

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) ?

Multimédia

- 4.1 Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription (hors cas particuliers) ?
- 4.3 Chaque média temporel synchronisé pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, des sous-titres synchronisés (hors cas particuliers) ?
- 4.7 Chaque média temporel est-il clairement identifiable (hors cas particuliers) ?

Liens

- 6.1 Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?
- 6.2 Dans chaque page web, chaque lien a-t-il un intitulé ?

Scripts

- 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) ?
- 7.4 Pour chaque script qui initie un changement de contexte, l'utilisateur est-il averti ou en a-t-il le contrôle ?

Éléments obligatoires

- 8.4 Pour chaque page web ayant une langue par défaut, le code de langue 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 de l'information

- 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 de l'information

- 10.1 Dans le site web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?
- 10.11 Pour chaque page web, les contenus peuvent-ils être présentés sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans avoir recours soit à un défilement vertical pour une fenêtre ayant une hauteur de 256 px, soit à un défilement horizontal pour une fenêtre ayant une largeur de 320 px (hors cas particuliers) ?
- 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 ?

Formulaires

- 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 ?

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) ?
- 12.9 Dans chaque page web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?

Consultation

- 13.3 Dans chaque page web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible (hors cas particuliers) ?
- 13.9 Dans chaque page web, le contenu proposé est-il consultable quelle que soit l'orientation de l'écran (portrait ou paysage) (hors cas particuliers) ?

4.1.2. Dérogation

Pas de contenu identifié

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

- 1- Accueil : <https://assistance.lapostemobile.fr/>
- 2- Page Catégorie "Mon forfait et mes options" :
<https://assistance.lapostemobile.fr/collections/Mon-forfait-mes-options-mCVSw2He>
- 3- Page Catégorie "Mon téléphone & ma sim" :
<https://assistance.lapostemobile.fr/collections/Mon-telephone-ma-sim-mCVow2Mr>
- 4- Page Article "Souscrire, modifier ou résilier une option / un service" :
<https://assistance.lapostemobile.fr/contents/Souscrire-modifier-ou-resilier-une-option-un-service-pbqylJSf>
- 5- Page Article "Option blocage des numéros spéciaux et SMS/MMS surtaxés" :
<https://assistance.lapostemobile.fr/contents/Option-blocage-des-numeros-speciaux-et-SMS-MMS-surtaxes-pbrOSRKZ>
- 6- Page Article "Utiliser l'Appli Mon Espace La Poste Mobile" :
<https://assistance.lapostemobile.fr/contents/Utiliser-l-Appli-Mon-Espace-La-Poste-Mobile-pbrS0x39>

5. ÉTABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION DE CONFORMITE

Cette déclaration a été établie le 23/06/2025.

6. TECHNOLOGIES UTILISEES POUR LA REALISATION DE LA PLATEFORME

- HTML5
- CSS
- JavaScript

7. 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 4.1, avec les versions suivantes :

- Windows 10 Professionnel (Version 1909)
- Mozilla Firefox (version 91.12.0esr/64 bits)
- NVDA (version 2024)

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

- Color Contrast Analyzer (Version 3.8.4)
- Stylus (version 1.5.45)
- HeadingsMap (version 4.8.4)
- Web Developer (version 2.0.5)
- Valideur du W3C (<https://validator.w3.org/>)

8. 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 <https://assistance.lapostemobile.fr/> pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Envoyer un message à accessibilite_numerique@lapostemobile.fr

Ou contactez-nous via la page de [contact](#)

9. 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