

# LE SITE DE LA MEDIATION SNCF VOYAGEURS

## MEDIATION DE LA CONSOMMATION

### DECLARATION D'ACCESSIBILITE AU RGAA 4.1



Le site de la Médiation SNCF Voyageurs - Médiation de la consommation

Français

English



Médiatrice  
SNCF Voyageurs

[La Médiation SNCF Voyageurs](#)

[Saisir la Médiatrice](#)

[La Médiatrice](#)

[Liens et adresses utiles](#)

[Cas concrets](#)

## Vous voulez saisir

### la Médiatrice SNCF Voyageurs ?

Vous avez un litige commercial avec SNCF Voyageurs, Eurostar, Thalys, les Chemins de Fer de la Corse que vous n'arrivez pas à régler ? Vous contestez un avis d'infraction SNCF ? La Médiatrice SNCF Voyageurs est là pour vous aider à résoudre à l'amiable et gratuitement votre litige.

Avant de la saisir, vérifiez que votre demande est recevable.

[Je saisis la Médiatrice](#)

[En savoir plus >](#)



## TABLE DES MATIERES

<b>DECLARATION D'ACCESSIBILITE</b>	<b>3</b>
<b>ETAT DE CONFORMITE</b>	<b>3</b>
<b>RESULTATS DES TESTS</b>	<b>3</b>
<b>CONTENUS NON ACCESSIBLES</b>	<b>3</b>
<b>Non-conformités</b>	<b>3</b>
<b>DEROGATIONS POUR CHARGE DISPROPORTIONNEE</b>	<b>4</b>
<b>CONTENUS NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITE</b>	<b>4</b>
<b>ÉTABLISSEMENT DE CETTE DECLARATION D'ACCESSIBILITE</b>	<b>4</b>
<b>Technologies utilisées pour la réalisation du site de Médiation de SNCF</b>	
<b>Voyageurs.</b>	<b>4</b>
<b>Environnement de test</b>	<b>4</b>
<b>Outils pour évaluer l'accessibilité</b>	<b>4</b>
<b>Pages du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité</b>	<b>4</b>
<b>RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT</b>	<b>5</b>
<b>VOIES DE RECOURS</b>	<b>5</b>

## DECLARATION D'ACCESSIBILITE

Le groupe SNCF 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 2020-2022,
- Actions réalisées en 2019-2020,
- Plan d'actions 2020-2021.

Cette déclaration d'accessibilité s'applique au [Site de la Médiation SNCF Voyageurs - Médiation de la consommation](#)

## ETAT DE CONFORMITE

[Site de la Médiation SNCF Voyageurs - Médiation de la consommation](#) est en conformité partielle avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), version 4.1 en raison des non-conformités et des dérogations énumérées ci-dessous.

## RESULTATS DES TESTS

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

- 90,74% des critères du RGAA version 4.1 sont respectés
- Le taux moyen de conformité du site s'élève à 96,2%

## CONTENUS NON ACCESSIBLES

### NON-CONFORMITES

#### + Couleurs :

- Les prises de focus clavier dans le haut et bas de pages, fond gris, et dans les blocs bleus des pages "Saisir la Médiatrice", "Liens et adresses utiles", "Cas concrets" et "Plan de site" ont un ratio de contraste insuffisant.

#### + Scripts :

- Les boutons qui déplient et replient les blocs dans les pages "Saisir la Médiatrice", "Liens et adresses utiles", "Cas concrets" et "Plan de site" ne sont pas correctement annoncés par les lecteurs d'écran.

#### + Navigation :

- Des zones de regroupement ne peuvent pas être atteintes ou évitées.

#### + Consultation :

- Les documents téléchargeables, au format PDF « Rapport Annuel 2021 » et « Protocole de médiation » ne sont pas complètement accessibles.

## 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 20/09/22.

## TECHNOLOGIES UTILISEES POUR LA REALISATION DU SITE DE MEDIATION SNCF VOYAGEURS :

- HTML5
- CSS
- JavaScript
- PHP.

## ENVIRONNEMENT DE TEST

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 :

- Firefox 92.0 et NVDA 2022.2.3

## OUTILS POUR EVALUER L'ACCESSIBILITE

- Color Contrast Analyser
- PAC 2021.0.0.0
- Stylus

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

N° page	Titre de la page	URL [de production]
P01	Éléments récurrents : Entêtes de page, pieds de page, modale « outils d'accessibilité, flèche « retour en haut de la page »	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/</a>
P02	Accueil	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/</a>
P03	La médiation	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/</a>
P04	Saisir la Médiatrice	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/saisir-le-mediateur/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/saisir-le-mediateur/</a>

<b>P05</b>	Médiatrice SNCF Voyageurs	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/le-mediateur/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/le-mediateur/</a>
<b>P06</b>	Liens et adresses utiles	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/liens-utiles/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/liens-utiles/</a>
<b>P07</b>	Cas concrets	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/cas-concrets/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/cas-concrets/</a>
<b>P08</b>	Conditions générales d'utilisation	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/conditions-generales-dutilisation/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/conditions-generales-dutilisation/</a>
<b>P09</b>	Plan du site	<a href="https://mediation.sncf-voyageurs.com/plan-du-site/">https://mediation.sncf-voyageurs.com/plan-du-site/</a>

## RETOUR D'INFORMATION ET CONTACT

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter le responsable de [Site de la Médiation SNCF Voyageurs - Médiation de la consommation](#) pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Envoyer un message : [mediateur-voyageurs@sncf.fr](mailto:mediateur-voyageurs@sncf.fr)
- Contacter le service de la Médiation SNCF Voyageurs :

Médiatrice SNCF Voyageurs  
TSA 37 701  
59 973 TOURCOING CEDEX

Attention, cette adresse mail ne permet pas de saisir la Médiatrice SNCF Voyageurs. Les réclamations envoyées sur cette adresse mail ne seront pas traitées.

## 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](#)
- [Contacter le délégué du Défenseur des droits dans votre région](#)
- Envoyer un courrier par la poste (gratuit, ne pas mettre de timbre)  
Défenseur des droits  
Libre réponse 71120  
75342 Paris CEDEX 07