

# Déclaration d'accessibilité du site Assistance de CANAL+

## À propos de ce document

Ce document est une déclaration d'accessibilité conforme au [Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA Version 4](#).

L'audit d'accessibilité sur lequel se base cette déclaration a été réalisé par Camille Fion pour la société [ekino](#).

## Déclaration d'accessibilité

Le groupe CANAL s'engage à rendre ses sites internet, intranet, extranet et ses progiciels accessibles conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005.

À cette fin, il met en œuvre la stratégie et les actions suivantes : [Schéma pluriannuel de mise en accessibilité \(à venir\)](#), [Plan d'action](#).

Cette déclaration d'accessibilité s'applique à <https://assistance.canalplus.com/>.

# État de conformité

Assistance – <https://assistance.canalplus.com/> est en **conformité partielle** au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), version 4.0 en raison des non-conformités et des dérogations énumérées ci-dessous.

## Résultats des tests

L'audit de conformité réalisé par ekino révèle que :

- **58 %** des critères du RGAA version 4.0 sont respectés
- Le taux moyen de conformité du site s'élève à **71,8 %**

## Contenus non accessibles

Le site est en grande partie utilisable et accessible, mais contient plusieurs problèmes qui peuvent impacter fortement l'accessibilité des personnes en situation de handicap notamment celles utilisant le clavier pour naviguer.

## Non-conformité

Plusieurs éléments de non conformité décrits ci-dessous sont pour certains récurrents sur plusieurs pages.

- Accordéons et composant tabs non accessibles
- Gestion de l'ordre de tabulation
- Utilisation de balises HTML pour une finalité différente de celle prévue dans les spécifications
- Contrastes insuffisants
- Liens non explicites et non visibles
- Alternatives présentes sur des images de décoration
- Hiérarchie des titres à revoir sur certaines pages

→Tous ces éléments non conformes sont identifiés et pris en compte pour correction.

## Dérogations pour charge disproportionnée

Aucune

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

Aucun

# Établissement de cette déclaration d'accessibilité

Cette déclaration a été établie le 26/02/2021.

## Technologies utilisées pour la réalisation de Assistance – <https://assistance.canalplus.com/>

- HTML
- CSS3
- Javascript (JS, jQuery, Prototype JS)

## 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 4.0, avec les versions suivantes :

Environnement de test Ordinateur (desktop)

- Safari + VoiceOver

Environnement de test mobile :

- Safari (iOS) + VoiceOver

## Outils pour évaluer l'accessibilité

- Google Chrome v89
- Firefox v87
- WAVE
- Colour Contrast Analyser
- W3C HTML Validator
- iPad Air/iPhone 12 (safari 14)

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

Templates de base :

- <https://assistance.canalplus.com/>
- <https://assistance.canalplus.com/pages/mentions-legales>
- <https://assistance.canalplus.com/pages/plan-site>
- <https://compte-canal.canal-plus.com/oauth2/authentication>

Page(s) de type de service/utilisation principale :

- <https://assistance.canalplus.com/questions/browse?utf8=✓&search=>
- <https://assistance.canalplus.com/categories/3851-infos-incident>
- <https://assistance.canalplus.com/pages/a-la-une>
- <https://assistance.canalplus.com/questions/1654184-service-clients-contacter-conseiller-canal>
- <https://assistance.canalplus.com/questions/1958747-numeros-verts-canal-moyens-contact-gratuits>
- <https://assistance.canalplus.com/questions/2291981-disney-reponses-questions>
- <https://assistance.canalplus.com/questions/2379644-decodeur-canal-4k-uhd-message-carte-invalid>
- <https://assistance.canalplus.com/questions/2218156-decodeur-canal-ecran-noir-message-erreur-hdmi>
- <https://assistance.canalplus.com/pages/premiere-visite>
- <https://assistance.canalplus.com/pages/regles-utilisation>
- <https://assistance.canalplus.com/home?view=questions>
- <https://assistance.canalplus.com/users/10593078>

Document(s) téléchargeable(s) :

- <https://assistance.canalplus.com/questions/1785882-retrouvez-notices-manuels-utilisation-decodeurs>

Processus :

- <https://assistance.canalplus.com/questions/new>

Pages au hasard :

- <https://assistance.canalplus.com/questions/2048584-activer-mycanal-samsung-smart-tv>
- <https://assistance.canalplus.com/questions/2093548-savoir-mini-decodeur-canal>

## 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 canalplus.com – <https://client.canalplus.com/> pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Envoyer un message à [servicesclients@canal-plus.com](mailto:servicesclients@canal-plus.com)
- Demander à [Assistance CANAL+](#)
- Contacter le [Service Clients CANAL+](#)

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