

# Déclaration d'accessibilité

Nagelmackers s'engage à développer un environnement digital plus accessible pour les services et les produits offerts à des consommateurs dans le cadre de ses activités bancaires. Cette déclaration est établie conformément à la loi belge du 5 novembre 2023 transposant dans le Code de Droit Economique la directive (UE) 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

Cette déclaration couvre :

- le site web de Nagelmackers, [www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be)
- son Online Banking
- son application « Nagelmackers », disponible sur Android App et sur Apple Store.

Nous travaillons actuellement à rendre l'expérience numérique de nos utilisateurs accessible pour tous, y compris les personnes en situation de handicap. Certaines améliorations en matière d'accessibilité ne sont ou seront toutefois pas possibles (dans l'immédiat), lorsqu'un service doit être modifié de façon trop fondamentale ou que les exigences en matière d'accessibilité constituent une charge disproportionnée pour la banque. De même, certains contenus, non soumis aux exigences en matière d'accessibilité, pourraient ne pas être adaptés.

Notre site internet et nos outils digitaux tendent à rendre les plus intuitifs possibles la navigation et l'utilisation des services bancaires, en tenant compte de l'accessibilité et en se conformant à la loi. Néanmoins, il y a encore un certain nombre d'exigences en matière d'accessibilité auxquelles notre site internet et nos outils digitaux ne répondent pas tout à fait pour l'instant. Nous les énumérons ci-dessous. Veuillez toutefois noter que la liste pourrait ne pas être exhaustive.

Par ailleurs, en collaboration avec Rafting experts certifiés IAAP nous organisons des audits afin d'obtenir un aperçu plus détaillé des difficultés auxquels nos clients en situation de handicap peuvent être confrontés.

Cette déclaration est revue régulièrement afin de refléter l'évolution du niveau d'accessibilité de notre site internet et de nos outils digitaux, ainsi que celle des exigences légales applicables.

**État de conformité : le site web, l'Online Banking et l'application bancaire de Nagelmackers sont partiellement conformes.**

## Quelles mesures sont donc concrètement implémentées ?

### A. Actions déjà entreprises pour améliorer l'accessibilité du site internet

#### 1. Commandes vidéo accessibles

Les vidéos du site disposent désormais de commandes claires pour lire, mettre en pause et régler le son, toutes accessibles au clavier. Les vidéos en lecture automatique peuvent être mises en pause ou arrêtées par l'utilisateur, même lorsqu'elles s'ouvrent dans une fenêtre modale.

#### 2. Liens clairement identifiables

Tous les liens sont visuellement mieux distingués du texte courant grâce à une sousligne systématique. Les styles de liens existants ont été ajustés pour respecter les exigences minimales de contraste, améliorant ainsi leur visibilité pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle.

#### 3. L'information n'est plus transmise uniquement par la couleur

Les informations importantes ne reposent plus exclusivement sur la couleur :

- Les messages d'erreur dans les formulaires utilisent désormais une combinaison de couleurs, d'icônes et de texte.
- Les éléments actifs de navigation et de filtrage sont indiqués à la fois par la couleur, une sousligne et, lorsque pertinent, des attributs ARIA pour les lecteurs d'écran.

#### 4. Amélioration du contraste des couleurs pour une meilleure lisibilité

Partout où la lisibilité était insuffisante en raison d'un contraste trop faible entre le texte et l'arrière-plan, les couleurs ont été ajustées afin de respecter les directives d'accessibilité et d'améliorer le confort de lecture.

#### 5. Utilisation correcte des textes alternatifs pour les images

Les images dépourvues de description alternative ont été complétées avec des textes appropriés dans les langues correctes. Pour les images purement décoratives, les descriptions existantes ont été supprimées afin d'éviter que les lecteurs d'écran ne lisent des informations inutiles.

**Complément :** l'accessibilité de la fonction de recherche sera encore améliorée grâce à un nouveau design d'interface utilisateur qui résoudra les problèmes identifiés.

**Audits externes :** Des audits externes sont effectués pour que nous puissions mieux identifier et remédier aux problèmes d'accessibilité.

**Compatibilité technologique :** Notre application est développée pour iOS et Android.

Notre site est compatible avec différents navigateurs, tels que :

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Safari
- Mozilla Firefox

Malgré les améliorations apportées, certaines limitations d'accessibilité peuvent subsister. Nagelmackers s'engage à poursuivre ses efforts en vue de remédier à ces obstacles. La présente déclaration sera actualisée en fonction de l'évolution des mesures correctives mises en œuvre.

### B. Amélioration globales à faire

Nous améliorons la cohérence des menus et de la navigation **sur tous les canaux afin d'assurer une orientation cohérente.**

Nous retravaillons les textes des boutons d'action, titres, messages d'erreur et séquences pour les rendre plus clairs et significatifs, tout en simplifiant le contenu écrit selon le niveau B2.

Nous veillons à ce que toutes les images aient un contexte pertinent, avec un texte alternatif approprié, et évitons le texte intégré dans les images.

Nous effectuons encore des ajustements mineurs concernant le contraste et l'usage exclusif de la couleur pour transmettre des informations.

Nous tentons d'améliorer la navigation uniquement au clavier pour plus de fluidité.

Nous nous assurons que toutes les informations soient accessibles via les lecteurs d'écran.

## C. Points à améliorer sur le site internet

**Problèmes liés aux lecteurs d'écran** - Le contenu n'est pas utilisable de manière fiable avec les lecteurs d'écran en raison d'un manque de structure, de paramètres linguistiques incorrects et d'éléments non étiquetés. Certains composants interactifs, formulaires et fonctionnalités ne fonctionnent pas correctement avec les lecteurs d'écran. Les PDF et certaines images ne sont pas accessibles.

**Problèmes liés au clavier** - Certaines parties du site ne peuvent pas être utilisées au clavier. L'ordre de tabulation est incohérent et le focus n'est pas toujours visible. Les fonctionnalités de navigation de base (comme les liens d'évitement) sont absentes.

**Problèmes visuels** - Le texte et les éléments interactifs présentent un contraste insuffisant. Certaines informations sont uniquement transmises par la couleur ou des éléments visuels. La mise en page se dégrade sur mobile, lors du zoom ou avec un espacement de texte augmenté. Certains champs de formulaire n'ont pas d'étiquettes visibles.

**Autres problèmes** - Certaines fonctionnalités manquent de retours essentiels (par exemple, les avertissements d'expiration de session). Des fonctionnalités de base, comme la recherche, sont absentes.

## D. Points à améliorer pour l'application développée pour Android disponible via Android app

Notre application de Mobile Banking est partiellement conforme à la norme européenne d'accessibilité EN 301 549. Cette norme inclut tous les critères A et AA des WCAG version 2.1.

### Contenu non accessible

Les éléments listés ci-dessous ne sont pas conformes à la norme EN 301 549.

### Problèmes avec les lecteurs d'écran

Le lecteur d'écran Android Talk Back ne fonctionne pas dans l'application. Les PDF ne sont pas accessibles.

**Problèmes liés au clavier et à la navigation** - Le focus n'est pas visible.

**Problèmes visuels** - Le texte et les éléments interactifs présentent un faible contraste. Les informations sont communiquées uniquement par des éléments visuels et la couleur. L'application ne s'adapte pas à l'orientation paysage et ne prend pas en charge l'agrandissement du texte. Les états de navigation reposent uniquement sur la couleur.

**Autres** - La session expire sans notification ni possibilité de prolongation.

## E. Points à améliorer pour l'application développée pour iOS disponible via Apple Store

Les éléments interactifs ne sont pas clairement identifiés, étiquetés ou regroupés. Les informations importantes (par exemple : graphiques, confirmations, infobulles) ne sont pas accessibles aux lecteurs d'écran. Le message d'expiration de session n'est pas utilisable par les utilisateurs de lecteurs d'écran. Les fichiers PDF ne sont pas accessibles. Certains composants (comme les sélecteurs de date) ne sont pas accessibles. Le contenu est lu dans la mauvaise langue. Certaines pages et certaines parties de l'application ne sont pas disponibles pour les lecteurs d'écran.

### Problèmes de navigation/clavier

Le focus n'est pas visible.

### Problèmes visuels

Le texte et les éléments interactifs présentent un faible contraste. Certaines informations sont communiquées uniquement par des éléments visuels ou par la couleur. L'application ne s'adapte pas à l'orientation paysage et ne prend pas en charge l'agrandissement du texte. Les états de navigation reposent uniquement sur la couleur.

## Vous avez des questions ou des propositions ?

Nagelmackers s'efforce de rendre ses services plus accessibles. Pour toute question, proposition ou suggestion au sujet de l'accessibilité de notre site internet et de nos outils digitaux, n'hésitez pas à nous contacter.

Voir notre page « Contact » : [Contactez Nagelmackers | Nagelmackers](#)

Pour toute réclamation ou plainte à ce sujet, veuillez suivre les modalités exposées sur notre page : [Procédure de plainte | Nagelmackers](#).