



Déclaration de conformité à la loi européenne sur l'accessibilité

Veterfina B.V.

Date d'émission: 19 juni 2025

Contenu de la déclaration de conformité

1. Introduction	3
2. Description du service	3
3. Évaluation de conformité	4
4. Résultats des tests et évaluation	4
5. Gouvernance de la politique d'accessibilité	5
6. Responsabilité et déclaration de conformité	5
7. Contactinformatie	5
8. Annexes	5

1. Introduction

Chez Figo, toutes et tous sont les bienvenu-es – aussi en ligne. Nous attachons de l'importance à ce que nos services numériques soient accessibles à tout un chacun. Les personnes en situation de handicap visuel ou moteur doivent pouvoir naviguer facilement sur notre site. Comme un chien d'assistance dans la vie quotidienne, nous souhaitons apporter un soutien numérique à nos utilisateurs. Ainsi, nos services deviennent véritablement accessibles à tou-te-s les propriétaires d'animaux.

La European Accessibility Act (UE 2019/882) est une directive de l'Union européenne visant à améliorer l'accessibilité des produits et services pour les personnes en situation de handicap. Aux PaysBas, elle a été transposée dans la législation d'implémentation sur l'accessibilité des produits et services. Par la présente, nous confirmons que les services numériques de Figo respectent les exigences de cette directive. Cette déclaration est liée à notre déclaration de confidentialité et de cookies, assurant une gestion soignée des données et une bonne expérience utilisateur. Elle est rédigée conformément à l'annexe V de l'EAA.

2. Description du service

[Figopet.be/fr](https://figopet.be/fr) est le site officiel de l'assurance pour animaux de Figo. Les visiteur-es peuvent y trouver des informations sur l'assurance chien, chat, lapin ou perroquet, calculer une prime, composer et comparer des formules, et souscrire directement. De plus, il y a une section FAQ, des possibilités de contact et des informations supplémentaires sur les soins, les coûts et la prévention.

Le parcours type commence par une recherche Google ou un accès direct au site. L'utilisateur-riche lit sur les avantages de Figo, compare les formules, calcule la prime, complète ses données et reçoit la police par email. Dans 'My Figo', les client-es peuvent modifier leurs données ou soumettre une déclaration. La résiliation est possible via formulaire de contact ou téléphone.

Nous utilisons différents outils externes : Cookiebot, Gravity Forms, Spotler Activate et Deployteq. Clever Strategy et Enrise s'occupent du développement technique et de la maintenance du site et du portail client.

Pendant le parcours client, les interactions se font par email, téléphone, chat et formulaires. Après souscription, le client reçoit les détails de la police, l'accès à My Figo et des explications sur les réclamations.

3. Évaluation de conformité

Une autoévaluation a été réalisée à l'aide d'une checklist basée sur les WCAG. Des tests automatisés ont également été menés via SiteImprove et Browserstack. Cette combinaison permet une visibilité complète de l'accessibilité de notre site et portail.

Les normes utilisées sont WCAG 2.2 niveau AA, EN 301 549, ISO 300711 et les bonnes pratiques pour PDF accessibles. Nous communiquons en langage B1, selon un guide interne fixant le ton et le style rédactionnel.

4. Résultats des tests et évaluation

Au cours des derniers mois, plusieurs tests d'accessibilité ont été réalisés. Grâce à SiteImprove et Browserstack, les problèmes relevés ont été corrigés. Les PDF ont été retravaillés pour inclure des balises accessibles et textes alternatifs.

Cependant, certaines pages, emails et documents ne sont pas encore totalement conformes aux exigences de l'EAA. Notre priorité porte sur les principaux points de contact avec le client. Des tests manuels avec lecteurs d'écran (VoiceOver, NVDA) et navigation clavier sont en cours. Un audit externe est prévu en août 2025, et les points à améliorer seront traités en aoûtseptembre. Nous n'avons pas invoqué d'exceptions pour charge disproportionnée.

5. Gouvernance de la politique d'accessibilité

Chez Figo, Joanna Boom (Product Owner) est chargée de garantir l'accessibilité numérique. Avant la mise en production de nouvelles fonctionnalités, elles passent par une checklist basée sur les WCAG.

Un audit interne annuel est mené pour réévaluer l'accessibilité. Le personnel dispose d'outils comme des guides, des checklists et un guide de communication. Des formations en contenu, UX et développement sont régulièrement dispensées pour intégrer l'accessibilité au processus.

Nos partenaires externes utilisent cette même checklist. Avant la livraison, la conformité aux normes est vérifiée. Les retours sur l'accessibilité sont consignés et discutés en équipe, avec mise en œuvre d'actions si nécessaire.

6. Responsabilité et déclaration de conformité

Nous déclarons que les services numériques de Figo sont en grande partie conformes aux exigences de l'EAA. Cette déclaration est rédigée sous la responsabilité de la direction par Hugo van Zadelhoff, Senior Compliance Manager chez Veterfina B.V. Aucun tiers n'est impliqué. Les informations sont exactes. Nous maintenons un engagement actif pour améliorer l'accessibilité.

7. Contactinformatie

Des questions ou remarques ? Visitez figopet.be/fr/service-clients/accessibilite-numerique/ ou appelez le service client au 011 986 661.

La prochaine révision est prévue pour août 2025, après l'audit externe, avec adaptation de la déclaration si nécessaire.

8. Annexes

Aucune annexe pour l'instant. Les résultats techniques et certificats seront ajoutés après l'audit d'août 2025.