



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### Déclaration d'accessibilité

---

Le Service du Médiateur pour le Consommateur s'engage à rendre ce site accessible conformément à la législation suivante : loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organisations gouvernementales.

Cette déclaration d'accessibilité s'applique à :

- Site web : <https://www.mediationconsommateur.be>

#### Statut de conformité

Ce site web est non conforme. Les non-conformités et les exemptions sont énumérées ci-dessous.

#### Préparation de votre déclaration

Un audit externe sur l'accessibilité a été réalisé. Cet audit était une analyse simplifiée. Vous pouvez lire le rapport ici : <https://scan.accessibility.belgium.be/nl/report/2021/mediationconsommateur.be/fr>

#### Charge disproportionnée

L'accessibilité de notre site web est régulièrement vérifiée via un contrôle d'accessibilité développé par le SPF BOSA.

#### Contenu non accessible

Nous nous efforçons de rendre notre site web et les documents que nous publions entièrement accessibles à tous. Toutefois, certains documents ne sont pas encore totalement accessibles et certains liens ne sont pas toujours clairement définis.

#### Suggestions d'alternatives

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur notre service, veuillez nous envoyer un e-mail à [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be) ou nous joindre entre 9 et 12 heures au 02/702.52.00.

#### Coordonnées de contact

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur notre service, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be) ou nous contacter entre 9h et 12h au 02/702.52.00.

Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante à vos questions, vous pouvez toujours déposer une plainte auprès de Belgian Web Accessibility en utilisant leur formulaire de plainte : <https://accessibility.belgium.be/nl/contact>.

#### Plan d'amélioration

Le Service du Médiation pour le Consommateur veillera à ce que les recommandations formulées dans le rapport du SPF BOSA soient soigneusement suivies. Vous pouvez consulter le rapport ici : <https://scan.accessibility.belgium.be/nl/report/2021/mediationconsommateur.be/fr>

Cette déclaration a été établie le 27/12/2021.

La dernière révision de la déclaration a eu lieu le 27/12/2021.