

Déclaration d'accessibilité

Dernière mise à jour : le 27 Juin 2025

Mise à jour planifiée : 1er décembre 2025

Introduction

Chez Bitvavo, nous nous engageons à garantir que nos plateformes numériques soient accessibles à tous, y compris aux personnes ayant des handicaps visibles et invisibles. Cette déclaration d'accessibilité décrit l'état actuel de nos plateformes, identifie les problèmes connus, détaille notre plan d'amélioration et explique comment vous pouvez nous contacter concernant les questions d'accessibilité.

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

L'accessibilité numérique signifie que les sites Web, les applications mobiles et d'autres outils numériques sont conçus et développés de manière à ce que tout le monde puisse les utiliser efficacement. Cela inclut des fonctions comme :

- Compatibilité avec les lecteurs d'écran
- Navigation au clavier
- Contraste de couleur suffisant
- Contenu clair et compréhensible

Notre ambition

La mission de Bitvavo est de rendre les actifs numériques accessibles à tous. Notre équipe vise à jouer un rôle important dans l'essor des actifs numériques en proposant notre plateforme à des millions de personnes. Nous nous engageons donc à rendre notre plateforme aussi accessible que possible.

Notre plateforme est conçue pour les traders novices et expérimentés, offrant une navigation claire, des outils malins et une fonctionnalité robuste. Nous continuerons à investir dans l'amélioration de notre produit afin de respecter les normes d'accessibilité reconnues. Dans le cadre de cet engagement, nous visons à atteindre une conformité totale avec les Directives pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.1 Niveau AA d'ici le 1er juin 2026, garantissant que notre plateforme puisse être utilisée efficacement par des personnes aux capacités diverses.

À propos de la directive européenne « Accessibilité » (EAA)

La directive européenne « Accessibilité » est une directive de l'UE visant à améliorer l'accessibilité des produits et services à travers l'Union européenne. Elle fixe des exigences d'accessibilité communes pour des domaines clés comme les sites Web, les applications mobiles, le commerce électronique, les services bancaires et les outils de communication numérique. L'EAA garantit que les personnes handicapées puissent participer pleinement à l'économie et à la société numériques.

Depuis le 28 juin 2025, les organisations qui relèvent du champ d'application de l'EAA (comme les institutions financières, les plateformes de commerce électronique et les fournisseurs de services numériques) sont légalement tenues de veiller à ce que leurs services numériques soient accessibles aux consommateurs. Cela inclut le respect des normes techniques comme WCAG 2.1 Niveau AA.

Objectif de cette Déclaration d'accessibilité

Cette Déclaration d'accessibilité explique comment Bitvavo s'efforce de répondre aux exigences de la directive européenne « Accessibilité ». Elle décrit notre niveau actuel de conformité, nos efforts actuels et nos objectifs à venir concernant l'accessibilité numérique. Cette Déclaration d'accessibilité complète d'autres déclarations organisationnelles et reflète notre engagement plus large envers une prestation de services inclusive et responsable.

Contrôle et assurance

Pour vérifier que nous sommes suffisamment accessibles à nos visiteurs, des lignes directrices en matière d'accessibilité ont été établies : [les Directives pour l'accessibilité du contenu Web \(WCAG\)](#). Il existe différentes versions, et la législation fait référence aux WCAG 2.1 au niveau A et AA. Les WCAG consistent en quatre principes essentiels qu'un site Web doit respecter :

- Perceptible : toutes les parties du site Web doivent être trouvables et lisibles par tous.
- Utilisable : tout le monde doit être en mesure d'utiliser et de naviguer sur le site Web, indépendamment des limitations technologiques ou personnelles.
- Compréhensible : toutes les informations et interactions sur le site Web doivent être compréhensibles.

- Robuste : toutes les informations doivent être accessibles de manière fiable par le biais de différents navigateurs ou technologies d'assistance (comme les lecteurs d'écran).

Accessibilité de nos produits

Services

Nous proposons des services sur les versions mobile et Web de notre produit, où tout visiteur peut accéder à différents services et capacités. Les principales fonctionnalités disponibles sur nos plateformes incluent :

- Créer un compte personnel pour devenir client
- Gérer les actifs numériques : naviguer, acheter, vendre, retirer et déposer des actifs
- Consulter votre propre portefeuille d'actifs, examiner votre solde, vos ordres et votre solde de récompenses
- Passer en revue et gérer votre boîte de réception personnelle et les alertes de prix
- Accéder aux paramètres du compte : données personnelles, vérification, carnet d'adresses, historique des transactions, notifications, comptes de paiement, frais de négociations et types d'ordre, paramètres de sécurité, thème du système, activation du staking, activation du lending, feed-back, assistance
- Accéder à des informations juridiques liées aux éléments suivants : Contrat d'Utilisateur, Divulgateur de la Vie privée, Conflit d'intérêts et Réclamations
- Se déconnecter de notre plateforme

Statut d'accessibilité

L'évaluation la plus récente du 21 février 2025 montre que bitvavo.com est partiellement conforme aux Directives pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.1 niveau A et AA. Cela signifie que certaines parties du contenu ne respectent pas totalement la norme d'accessibilité. Pour chaque exigence non satisfaite, la cause est connue et les conséquences sont décrites. Le rapport décrit les obstacles à l'accessibilité identifiés sur nos plateformes, sur la base de la norme WCAG 2.1 A et AA.

[Rapport mobile](#)

[Rapport Web](#)

Pour résoudre ces problèmes, Bitvavo a alloué 1.068 heures d'ingénierie à la mise en œuvre d'améliorations en matière d'accessibilité. Notre objectif est d'atteindre la conformité totale avec les directives WCAG 2.1 AA d'ici le 1er juin 2026.

Étapes clés :

- T3 2025 : Résolution des questions affectant des problèmes critiques
- T4 2025 : Résolution des questions affectant des problèmes de haute priorité
- T1 2026 : Résolution des questions affectant les problèmes de priorité modérée
- T2 2026 : Tests finaux, mises à jour de la documentation et mise à jour des progrès publics

Problèmes connus et alternatives

Étiquettes manquantes sur les champs de formulaire (par exemple prénom et nom de famille)

Alternative : Les utilisateurs peuvent contacter l'assistance pour achever l'intégration par chat ou e-mail.

Indicateurs de couleur uniquement et cadres de saisie à faible contraste

Alternative : Les utilisateurs peuvent activer des fonctions d'accessibilité au niveau de l'appareil comme l'inversion intelligente ou le mode contraste élevé.

Mesures pour garantir l'accessibilité

Que faisons-nous pour que nos services restent accessibles ? Nous prenons les mesures suivantes pour garantir l'accessibilité de Bitvavo :

- Nous appliquons les normes d'accessibilité dans notre cycle de développement de produits (WCAG 2.1)
- Toutes les nouvelles fonctionnalités subissent des tests d'accessibilité manuels et automatisés
- Nous consultons périodiquement des experts en accessibilité externes pour valider notre travail

Des contrôles sont effectués pour garantir que nous respectons la conformité à la réglementation en matière d'accessibilité. L'autorité de supervision principale aux Pays-Bas responsable de ces contrôles est l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM).

Nous sommes également tenus de signaler nous-mêmes si nous déterminons que nous ne respectons pas une exigence d'accessibilité. Dans ce type de cas, nous devons prendre les mesures appropriées pour résoudre le problème.

Feed-back

Nous apprécions les feed-backs concernant l'accessibilité de nos services. Si vous rencontrez un obstacle ou si vous avez une suggestion, veuillez nous contacter :

E-mail : support@bitvavo.com

Chat : Cliquez [ici](#) pour chatter avec nous

Notre équipe d'assistance accusera réception de votre message dans les 2 jours ouvrables et visera à fournir une résolution ou une mise à jour dans les 7 jours ouvrables.