



Luxembourg, le 16 septembre 2024

\*La présente communication s'appuie sur la [directive \(UE\) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#) et la [loi du 8 mars 2023, telle que modifiée, relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#).

## **Communication en matière de marchés publics**

### **Exigences d'accessibilité applicables aux produits et services**

#### **I. Informations générales**

Afin de poursuivre l'objectif de la disponibilité des produits et services accessibles et de l'amélioration de l'accessibilité des informations pertinentes, il est nécessaire de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables à certains produits et services, grâce, notamment à l'élimination et à la prévention des obstacles qui entravent la libre circulation de certains produits et services applicables découlant d'exigences divergentes dans les États membres.

Eu égard à ce qui précède, l'Union européenne a adopté la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (ci-après, la « Directive ») en vue d'harmoniser les normes des États membres en matière d'accessibilité. À cet égard, le Luxembourg a adopté la loi du 8 mars 2023, telle que modifiée, relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (ci-après, la « Loi ») en tant que mesure de transposition de la Directive.

Le contenu de la Directive et celui de la Loi sont similaires, notamment en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services. En effet, la Loi renvoie explicitement à l'Annexe 1<sup>re</sup> de la Directive.

Les marchés publics sont touchés par la Loi en ce que les produits et services concernés doivent respecter les exigences d'accessibilité contraignantes sous la forme de spécifications techniques.

En conclusion, la Loi concerne un champ d'application matériel limité, par lequel seuls certains produits doivent être conçus et fabriqués et certains services conformes de manière à garantir une accessibilité et utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées.



Luxembourg, le 16 septembre 2024

\*Les articles se réfèrent à la [loi du 8 mars 2023, telle que modifiée, relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#).

## II. Application

### A. Dispositions générales (arts. 1 – 2)

Le champ d'application matériel de la Loi s'applique aux produits et services suivants (art. 1) :

- Produits :
  - Systèmes informatiques matériels à usage général du grand public et systèmes d'exploitation relatifs à ces systèmes matériels ;
  - Terminaux en libre-service
    - Terminaux de paiement ;
    - Terminaux en libre-service destinés à la fourniture de services relevant de la Loi
      - Guichets de banque automatique ;
      - Distributeurs automatiques de titres de transport ;
      - Bornes d'enregistrement automatiques ;
      - Terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations.
  - Équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour les services de communication électroniques ou pour accéder à des services de médias audiovisuels ;
  - Liseuses numériques (art. 1, para. 1).
- Services :
  - Services de communications électroniques
  - Services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels ;
  - Eléments de services de transport aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus de voyageurs et de passagers
    - Sites internet ;
    - Services intégrés sur appareils mobiles ;
    - Billets électroniques et services de billetterie électronique ;
    - Fourniture d'informations sur les services de transport, y compris les écrans interactifs ;
    - Terminaux en libre-service interactifs.
  - Services bancaires aux consommateurs ;
  - Livres numériques et logiciels spécialisés ;
  - Commerce électronique (art. 1, para. 2).

Des dérogations sont limitativement prévues à l'article 1, paragraphe 5 de la Loi.

La loi ne s'applique pas aux procédures de passation de marchés relevant de la loi modifiée du 8 avril 2018 sur les marchés publics, en matière de mesures d'exécution et de sanctions (art. 1, para. 7).



Luxembourg, le 16 septembre 2024

Les personnes handicapées sont celles qui présentent une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle durable dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres (art. 2, para. 19).

#### **B. Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (arts. 3 – 5)**

L'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS) est une administration, placée sous l'autorité du ministre ayant la Politique pour personnes handicapées dans ses attributions (art. 3, para. 1), qui surveille les produits et la conformité des services sur le marché du territoire luxembourgeois, notamment en vérifiant le respect des conditions du marquage CE et de la déclaration UE de conformité à la lumière des exigences d'accessibilité applicables (art. 4, para. 1).

#### **C. Exigences en matière d'accessibilité et libre circulation (arts. 6 – 8)**

Les opérateurs économiques ne mettent sur le marché que les produits, et ne fournissent que les services, qui sont conformes aux exigences d'accessibilité prévues par l'annexe 1 de la Directive (art. 6, para. 1).

Tous les produits sont conformes aux exigences d'accessibilité prévues par l'annexe 1, section 1, de la Directive (art. 6, para. 2, al. 1). De même, les produits, à l'exclusion des terminaux en libre-service, sont conformes aux exigences d'accessibilité prévues à l'annexe 1, section 2 de la Directive (art. 6, para. 2, al. 2).

Tous les services sont conformes aux exigences d'accessibilités prévues à l'annexe 1, section 4, de la Directive (art. 6, para. 3, al. 2). De même, les services, à l'exclusion des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux, sont conformes aux exigences d'accessibilité prévues à l'annexe 1, section 3 (art. 6, para. 3, al. 1).

L'OSAPS publie sur son site internet dédié les exemples indicatifs de solutions possibles pour contribuer au respect des exigences d'accessibilité (art. 6, para. 6). La Directive prévoit des exemples indicatifs à l'annexe 2.

#### **D. Obligations des opérateurs économiques dans le secteur des produits (arts. 9 – 14)**

Les fabricants s'assurent que les produits sont conçus et fabriqués conformément à toutes les exigences d'accessibilité (art. 9, para. 1). Les fabricants établissent la documentation technique conformément à l'annexe 1 de la Loi et mettent ou font mettre en œuvre la procédure d'évaluation de la conformité (art. 9, para. 2, al. 1). Lorsqu'il a été démontré qu'un produit respecte les exigences d'accessibilité applicables, les fabricants établissent une déclaration UE de conformité et apposent le marquage CE (art. 9, para. 2, al. 2). Les fabricants conservent la documentation technique et la déclaration UE de conformité pendant cinq ans (art. 9, para. 3).



Luxembourg, le 16 septembre 2024

Les obligations des importateurs (art. 11) et des distributeurs (art. 12) reposent sur le même principe de conformité et de respect des exigences d'accessibilité avant de commercialiser le produit ou de fournir le service concerné.

#### **E. Obligations des prestataires (art. 15)**

Les prestataires de services veillent à concevoir et à fournir des services conformes aux exigences d'accessibilité prévues par la Loi (art. 15, para. 1). Ils établissent les informations nécessaires conformément à l'annexe 2 de la Loi, lesquelles sont mises à la disposition du public sous la forme écrite ou orale et accessible aux personnes handicapées (art. 15, para. 2). Les prestataires de services veillent à ce que des procédures soient en place afin que la fourniture des services reste conforme aux exigences d'accessibilités applicables (art. 15, para. 3).

#### **F. Modification fondamentale des produits ou services et charge disproportionnée pour les opérateurs économiques (art. 16)**

Les exigences d'accessibilité s'appliquent uniquement si elles n'exigent pas de modification significative d'un produit ou d'un service qui entraîne une modification fondamentale de la nature de celui-ci, ou n'entraînent pas de charge disproportionnée aux opérateurs économiques concernés (art. 16, para. 1). Les opérateurs économiques effectuent une évaluation de la conformité aux exigences d'accessibilité sur la base de critères pertinents énoncés à l'annexe 6 de la Directive (art. 16, para. 2).

#### **G. Conformité des produits et marquage CE (arts. 18 – 20)**

La déclaration UE de conformité atteste que le respect des exigences d'accessibilités applicables a été démontré (art. 18, para. 1) : elle contient les éléments précisés à l'annexe 1 de la Loi (art. 18, para. 2).

Le marquage CE est apposé avant que le produit ne soit mis sur le marché (art. 20, para. 2).

#### **H. Surveillance du marché pour les produits et procédure de sauvegarde de l'Union européenne (arts. 21 – 24)**

L'OSAPS vérifie l'évaluation de la conformité aux exigences d'accessibilité effectuée par les opérateurs économiques, examine celle-ci à la lumière de la bonne application des critères énoncés à l'annexe 6 de la Directive et contrôle la conformité avec les exigences d'accessibilité applicables (art. 21, para. 2).

Lorsque le produit n'est pas conforme aux exigences d'accessibilité, l'OSAPS demande à l'opérateur économique de prendre toutes les mesures correctives appropriées pour mettre le produit en conformité (art. 22, para. 1, al. 2). En l'absence de mesures correctives, l'OSAPS prend toutes les mesures provisoires appropriées pour interdire ou restreindre la mise à disposition du produit sur le marché luxembourgeois ou pour le retirer de ce marché (art. 22, para. 4, al. 1). Ainsi, l'OSAPS indique



Luxembourg, le 16 septembre 2024

la non-conformité lorsque les exigences d'accessibilité ne sont pas respectées ou lorsque la présomption de conformité présente des lacunes (art. 22, para. 5).

La non-conformité des produits ou services aux exigences d'accessibilité peut se faire infliger des sanctions administratives (art. 32) et pénales (art. 33).

#### **I. Exigences en matière d'accessibilité figurant dans d'autres actes de l'Union européenne (arts. 26 – 27)**

Les exigences d'accessibilité applicables prévues par l'annexe 1 de la Directive constituent des exigences d'accessibilité contraignantes en matière de marchés publics, qui prennent la forme de spécifications techniques (art. 26, para. 1).

#### **J. Pouvoirs d'investigation (arts. 28 – 31)**

Les pouvoirs d'investigation de l'OSAPS dans le cadre de la surveillance du marché pour les produits et dans le cadre de la conformité des services sont énoncés à l'article 28 de la Loi.

#### **K. Dispositions finales (arts. 34 – 36)**

La Loi entre en vigueur le 28 juin 2025 (art. 36) : les exigences d'accessibilité pour les produits ou services ne s'appliquent qu'à partir de cette date (art. 34, para. 1).

Toutefois, par dérogation, les prestataires de services ont la possibilité de continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisent légalement pour fournir des services similaires jusqu'au 28 juin 2030 (art. 34, para. 2, al. 1). Les contrats de services convenus avant le 28 juin 2025 peuvent courir sans modification jusqu'à leur terme, mais pour une période maximale de cinq ans à compter de ladite date.



Luxembourg, le 16 septembre 2024

## **L. Annexe**

L'annexe 1 de la Directive énonce les exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services.

## ANNEXE I

## EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PRODUITS ET SERVICES

## Section I

**Exigences générales en matière d'accessibilité liées à tous les produits relevant de la présente directive conformément à l'article 2, paragraphe 1**

Les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées et sont accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement et leurs caractéristiques d'accessibilité, figurant dans la mesure du possible dans ou sur le produit.

## 1. Exigences relatives à la fourniture d'informations

- a) informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions et avertissement). Ces informations sont:
  - i) disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) présentées de façon compréhensible;
  - iii) présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
  - iv) présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;
- b) instructions concernant l'utilisation d'un produit lorsqu'elles ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site internet, notamment les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance. Ces instructions sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et:
  - i) sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) sont présentées de façon compréhensible;
  - iii) sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
  - iv) sont présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;
  - v) sont disponibles, en ce qui concerne leur contenu, dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - vi) sont accompagnées d'une présentation de substitution de tout contenu non textuel;
  - vii) comprennent une description de l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2; la description indique, pour chacun des éléments énumérés au point 2, si le produit présente ces caractéristiques;
  - viii) comprennent une description des fonctionnalités du produit. Des fonctions adaptées aux besoins des personnes handicapées sont proposées conformément au point 2; la description indique, pour chacun des éléments énumérés au point 2, si le produit présente ces caractéristiques;
  - ix) comprennent une description de l'interface logicielle et matérielle du produit avec des dispositifs d'assistance; la description inclut une liste des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le produit.

## 2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités

Le produit, y compris son interface utilisateur, comporte des caractéristiques, des éléments et des fonctions permettant aux personnes handicapées d'accéder au produit, de le percevoir, de l'utiliser, de le comprendre et de le commander, en veillant aux aspects suivants:

- a) lorsque le produit permet la communication, y compris la communication interpersonnelle, l'utilisation, la fourniture d'informations, la commande et l'orientation, ces fonctions sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels, notamment en proposant des solutions de substitution à la vision, à l'audition, à la parole et au toucher;
- b) lorsque le produit utilise la parole, des solutions de substitution à la parole et à l'intervention vocale sont proposées pour la communication, l'utilisation, la commande et l'orientation;

- c) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste sont proposées pour la communication, la fourniture d'informations et l'utilisation et il est veillé à l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'interface;
- d) lorsque le produit utilise des couleurs pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments, une solution de substitution à la couleur est proposée;
- e) lorsque le produit utilise des signaux auditifs pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments, une solution de substitution aux signaux auditifs est proposée;
- f) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles sont proposées pour améliorer la clarté visuelle;
- g) lorsque le produit utilise des sons, une fonction de réglage du volume et de la vitesse est proposée, ainsi que des caractéristiques audio avancées, notamment de réduction des interférences provenant de produits proches et de clarté auditive;
- h) lorsque le produit nécessite une utilisation et une commande manuelles, une commande séquentielle et des possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine sont proposées, en évitant que des commandes simultanées soient nécessaires pour la manipulation, et des éléments perceptibles au toucher sont disponibles;
- i) le produit est conçu pour éviter les modes de fonctionnement exigeant une forte amplitude de mouvements et une grande force;
- j) le produit est conçu pour éviter le déclenchement de réactions photosensibles;
- k) le produit préserve la vie privée de l'utilisateur lors de son utilisation des caractéristiques d'accessibilité;
- l) le produit offre une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques;
- m) le produit garantit la cohérence des fonctionnalités et prévoit un laps de temps suffisant et flexible pour l'interaction;
- n) le produit prévoit un interfaçage logiciel et matériel avec les technologies d'assistance;
- o) le produit satisfait aux exigences sectorielles suivantes:
  - i) les terminaux en libre-service:
    - intègrent une technologie de synthèse vocale de texte,
    - permettent l'utilisation d'un casque personnel,
    - lorsque le temps de réponse est limité, transmettent à l'utilisateur un signal par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels,
    - donnent la possibilité de prolonger le temps de réponse,
    - lorsque des touches et boutons de commande sont disponibles, présentent un contraste suffisant et des touches et boutons de commande perceptibles au toucher,
    - n'exigent pas, pour qu'un utilisateur puisse s'en servir, qu'une caractéristique d'accessibilité soit activée,
    - lorsque le produit utilise des signaux audio ou auditifs, il est compatible avec des dispositifs et technologies d'assistance disponibles au niveau de l'Union, y compris des technologies auditives, telles que des appareils auditifs, boucles auditives, implants cochléaires et dispositifs d'aide à l'audition;
  - ii) les liseuses numériques intègrent une technologie de synthèse vocale de texte;
  - iii) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques:
    - permettent, lorsqu'ils ont des capacités textuelles en complément des capacités vocales, le traitement de texte en temps réel, et supportent un son haute fidélité,
    - permettent, lorsqu'ils ont des capacités vidéo en complément du texte et de la voix ou en association avec ces deux canaux, l'utilisation de la conversation totale, y compris la synchronisation vocale, le texte en temps réel et la vidéo avec une résolution permettant une communication en langue des signes,
    - assurent une connexion sans fil efficace aux technologies auditives,
    - évitent les interférences avec les dispositifs d'assistance;

- iv) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour accéder à des services de médias audiovisuels mettent à disposition des personnes handicapées les éléments en matière d'accessibilité fournis par le prestataire de services de médias audiovisuels en ce qui concerne l'accès, la sélection, la commande et la personnalisation par l'utilisateur ainsi que la transmission aux dispositifs d'assistance.

### 3. Services d'assistance:

Le cas échéant, les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur l'accessibilité du produit et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

## Section II

### **Exigences en matière d'accessibilité liées aux produits visés à l'article 2, paragraphe 1, à l'exception des terminaux en libre-service visés à l'article 2, paragraphe 1, point b)**

Outre les exigences de la section I, afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les emballages des produits relevant de la présente section et les instructions doivent être rendus accessibles. Cela signifie que:

- a) l'emballage du produit, y compris les informations contenues dans celui-ci (par exemple concernant l'ouverture, la fermeture, l'utilisation, l'élimination), notamment, le cas échéant, les informations sur les caractéristiques du produit en matière d'accessibilité, est rendu accessible; et, dans la mesure du possible, ces informations accessibles sont mentionnées sur l'emballage;
- b) les instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles par d'autres moyens comme un site internet, sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et sont conformes aux exigences suivantes:
  - i) elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) elles sont présentées de façon compréhensible;
  - iii) elles sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
  - iv) elles sont présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et ménagent un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;
  - v) leur contenu est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels; et
  - vi) elles sont accompagnées d'une présentation de substitution du contenu lorsqu'elles contiennent du contenu non textuel.

## Section III

### **Exigences générales en matière d'accessibilité liées à tous les services relevant de la présente directive conformément à l'article 2, paragraphe 2**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les services proposés doivent être conformes aux exigences suivantes:

- a) veiller à ce que les produits utilisés dans la fourniture du service soient accessibles, conformément à la section I et, le cas échéant, à la section II;
- b) fournir des informations sur le fonctionnement du service et, lorsque des produits sont utilisés dans la fourniture du service, sur son lien avec ces produits, ainsi que des informations sur leurs caractéristiques en matière d'accessibilité et sur leur interopérabilité avec des dispositifs et fonctionnalités d'assistance:
  - i) en mettant à disposition les informations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) en présentant les informations de façon compréhensible;
  - iii) en présentant les informations aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
  - iv) en mettant à disposition le contenu informatif dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - v) en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;

- vi) en accompagnant tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu; et
- vii) en fournissant les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;
- c) rendre les sites internet, y compris les applications en ligne connexes, et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, accessibles d'une manière cohérente et appropriée en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;
- d) le cas échéant, veiller à ce que les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur l'accessibilité du service et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

#### Section IV

### **Exigences supplémentaires en matière d'accessibilité liées à des services spécifiques**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les services proposés doivent inclure des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes handicapées et à garantir l'interopérabilité avec les technologies d'assistance, selon les modalités suivantes:

- a) pour les services de communications électroniques, y compris les communications d'urgence visées à l'article 109, paragraphe 2, de la directive (UE) 2018/1972:
  - i) fournir du texte en temps réel en plus de la communication vocale;
  - ii) fournir la conversation totale lorsque de la vidéo est proposée en plus de la communication vocale;
  - iii) veiller à ce que les communications d'urgence utilisant la voix et du texte (y compris du texte en temps réel) soient synchronisées et, lorsque de la vidéo est proposée, qu'elles soient également synchronisées en mode conversation totale et transmises par les prestataires de services de communications électroniques au PSAP le plus approprié;
- b) pour les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels:
  - i) fournir des guides électroniques de programme perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité;
  - ii) veiller à ce que les éléments d'accessibilité (services d'accès) des services de médias audiovisuels, tels que le sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'audiodescription, le sous-titrage audio et l'interprétation en langue des signes, soient entièrement transmis avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisés avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de régler leur affichage et leur utilisation;
- c) pour les services de transport aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus de voyageurs et de passagers, à l'exception des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux:
  - i) veiller à fournir des informations sur l'accessibilité des véhicules, des infrastructures avoisinantes et de l'environnement bâti ainsi que sur l'assistance pour les personnes handicapées;
  - ii) veiller à fournir des informations sur les systèmes de billetterie intelligents (réservation électronique, réservation de billets, etc.) ou la communication d'informations en temps réel sur le voyage (horaires, informations relatives aux perturbations du trafic, services de liaison, connexion avec d'autres modes de transport, etc.) et d'informations supplémentaires concernant le service (par exemple sur le personnel présent en gare, les ascenseurs hors service ou les services momentanément indisponibles);
- d) pour les services de transport urbains et suburbains et les services de transport régionaux: veiller à ce que les terminaux en libre-service utilisés pour la fourniture du service soient accessibles, conformément à la section I;
- e) pour les services bancaires aux consommateurs:
  - i) fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de sécurité et de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;
  - ii) veiller à ce que les informations soient compréhensibles, sans dépasser un niveau de complexité supérieur au niveau B2 (avancé) du cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe;
- f) pour les livres numériques:
  - i) veiller à ce qu'un livre numérique contenant des éléments audio en plus du texte fournisse des contenus textuels et audio synchronisés;

- ii) veiller à ce que les fichiers numériques n'empêchent pas les technologies d'assistance de fonctionner correctement;
  - iii) garantir l'accès au contenu, la navigation dans le contenu et dans la mise en page du fichier, y compris la mise en page dynamique, la mise à disposition de la structure du fichier, la flexibilité et le choix de la présentation du contenu;
  - iv) permettre des restitutions alternatives du contenu et son interopérabilité avec diverses technologies d'assistance, de manière à ce qu'il soit perceptible, utilisable, compréhensible et robuste;
  - v) permettre la découverte en fournissant des informations, via les métadonnées, sur les caractéristiques d'accessibilité;
  - vi) s'assurer que les mesures de gestion des droits numériques ne bloquent pas les caractéristiques d'accessibilité;
- g) pour les services de commerce électronique:
- i) fournir les informations relatives à l'accessibilité des produits et services mis en vente lorsque ces informations sont fournies par l'opérateur économique responsable;
  - ii) veiller à l'accessibilité des fonctionnalités relatives à l'identification, à la sécurité et au paiement lorsqu'elles sont fournies en tant qu'éléments d'un service plutôt que d'un produit, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;
  - iii) fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

#### Section V

### **Exigences spécifiques en matière d'accessibilité liées à la réception, par le PSAP le plus approprié, des communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen «112»**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, la réception, par le PSAP le plus approprié, des communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen «112» doit inclure des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications visant à répondre aux besoins des personnes handicapées.

Les communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen «112» reçoivent, de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence, une réponse appropriée de la part du PSAP le plus approprié, en utilisant les mêmes moyens de communication que ceux réceptionnés, notamment en synchronisant la voix avec du texte (y compris du texte en temps réel), ou, lorsque de la vidéo est proposée, en synchronisant en mode conversation totale la voix avec du texte (y compris du texte en temps réel) et de la vidéo.

#### Section VI

### **Exigences en matière d'accessibilité applicables aux caractéristiques, éléments ou fonctions des produits et services conformément à l'article 24, paragraphe 2**

Pour qu'il soit présumé que les obligations pertinentes énoncées dans d'autres actes de l'Union en ce qui concerne les caractéristiques, éléments ou fonctions des produits et services sont satisfaites, les conditions ci-après doivent être remplies:

#### 1. Produits:

- a) L'accessibilité des informations relatives au fonctionnement et aux caractéristiques d'accessibilité liées aux produits est conforme aux éléments correspondants figurant à la section I, point 1, de la présente annexe, à savoir les informations sur l'utilisation du produit figurant sur le produit lui-même et les instructions concernant l'utilisation du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site internet.
- b) L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions de la conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités des produits est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées à la section I, point 2, de la présente annexe.
- c) L'accessibilité de l'emballage, y compris les informations contenues dans celui-ci, et des instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles par d'autres moyens comme un site internet, sauf en ce qui concerne les terminaux en libre-service, est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées à la section II de la présente annexe.

## 2. Services:

L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions des services est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes en ce qui concerne ces caractéristiques, éléments et fonctions énoncées dans les sections relatives aux services de la présente annexe.

### Section VII

#### Critères en matière de performances fonctionnelles

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, lorsque les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans les sections I à VI ne traitent pas d'une ou plusieurs fonctions de la conception et de la fabrication des produits ou de la fourniture des services, ces fonctions ou moyens sont rendus accessibles par le respect des critères en matière de performances fonctionnelles qui y sont liés.

Lorsque les exigences en matière d'accessibilité comportent des exigences techniques spécifiques, les critères en matière de performances fonctionnelles ne peuvent se substituer à une ou plusieurs exigences techniques spécifiques que si et seulement si l'application des critères pertinents en matière de performances fonctionnelles est conforme aux exigences en matière d'accessibilité et qu'il est déterminé que la conception et la fabrication des produits et la fourniture des services donnent lieu à une accessibilité équivalente ou accrue dans le cadre d'une utilisation prévisible par les personnes handicapées.

#### a) Utilisation en l'absence de vision

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel la vue n'est pas nécessaire.

#### b) Utilisation en cas de vision limitée

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit avec des capacités visuelles limitées.

#### c) Utilisation en l'absence de perception des couleurs

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel il n'est pas nécessaire que l'utilisateur perçoive les couleurs.

#### d) Utilisation en l'absence d'audition

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel l'audition n'est pas nécessaire.

#### e) Utilisation en cas d'audition limitée

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation disposant de caractéristiques audio avancées, permettant aux utilisateurs ayant une audition limitée d'utiliser le produit.

#### f) Utilisation en l'absence de capacité vocale

Lorsque le produit ou service fonctionne via l'intervention vocale des utilisateurs, il prévoit au moins un mode d'utilisation ne nécessitant pas d'intervention vocale. L'intervention vocale fait référence à l'ensemble des sons générés oralement tels que des paroles, des sifflements ou des claquements de langue.

#### g) Utilisation en cas de capacités de manipulation ou de force limitées

Lorsque le produit ou service requiert des actions manuelles, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit à l'aide d'autres actions ne nécessitant pas de commande fondée sur la motricité fine, la manipulation ou la force manuelle, ni l'utilisation de plus d'une commande au même moment.

#### h) Utilisation en cas d'amplitude de mouvements limitée

Les éléments servant au fonctionnement des produits sont à la portée de tous les utilisateurs. Lorsque le produit ou service prévoit un mode manuel d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs ayant une amplitude de mouvements et une force limitées d'utiliser le produit.

#### i) Réduction du risque de déclenchement de réactions photosensibles

Lorsque le produit prévoit des modes visuels d'utilisation, il évite les modes d'utilisation déclenchant des réactions photosensibles.

j) Utilisation en cas de capacités cognitives limitées

Le produit ou service prévoit au moins un mode d'utilisation intégrant des caractéristiques qui en rendent l'utilisation plus simple et plus facile.

k) Protection de la vie privée

Lorsque le produit ou service comporte des caractéristiques permettant l'accessibilité, il prévoit au moins un mode d'utilisation qui préserve la vie privée lors de l'utilisation de ces caractéristiques.

---