

Invité du jour, François Engels, 100.7, 25/08/2025

CHRISTIANE KLEER

Et ce matin, c'est François Engels, le directeur d'OSAPS. Il s'agit de l'Office de la Surveillance de l' Accessibilité des Produits et Services . Bonjour, monsieur Engels.

FRANÇOIS ENGELS

Bonjour, Madame Kleer.

CHRISTIANE KLEER

Votre administration a un nom long, mais son histoire est très récente. L'OSAPS n'existe que depuis juin de cette année. L'accessibilité des produits et services n'est pas un sujet totalement nouveau. Mais pourquoi n'existe-t-il qu'aujourd'hui ?

FRANÇOIS ENGELS

Vous devez savoir que nous sommes en fait basés sur une directive européenne, l'acte Européen sur l'Accessibilité, qui est entré en vigueur dans toute l'Europe le 28 juin dernier. C'est à cette date que nous avons commencé nos travaux et que nous avons commencé à exercer une surveillance. Auparavant, nous étions un service du ministère, et nous avons tout mis en place, notamment en menant de nombreuses actions de sensibilisation et d'information. Mais le 28 juin, la situation est devenue plus sérieuse et nous avons commencé à surveiller de près l'accessibilité des produits et services relevant de notre compétence.

CHRISTIANE KLEER

De quels produits et services s'agit-il exactement ?

FRANÇOIS ENGELS

Oui, il existe effectivement de nombreux produits et services liés au numérique, c'est-à-dire les smartphones, les ordinateurs portables, les tablettes, mais aussi les distributeurs automatiques de billets , les kiosques , les liseuses et puis en termes de services, beaucoup de services importants comme le e-commerce, les services bancaires, de communication l'électronique , beaucoup dans le secteur audiovisuel, dans les médias, donc vous êtes également touchés, et puis un autre service, qui est également très important, même si nous n'aimons pas l'utiliser, c'est le 112 et le 113.

CHRISTIANE KLEER

Cela signifie que tous les services et objets qui s'y trouvent sont véritablement accessibles à tous les citoyens, indépendamment de leurs éventuels handicaps.

FRANÇOIS ENGELS

Oui, il s'agit vraiment d'améliorer l'accessibilité. Cela ne signifie pas que nous atteindrons une accessibilité à 100 %, mais simplement que notre directive et notre loi établissent des exigences que les produits et services doivent respecter pour être plus accessibles pour quiconque, qu'il s'agisse ou non, comme vous l'avez dit, d'une personne handicapée ou présentant un problème cognitif.

CHRISTIANE KLEER

Combien de personnes estimez-vous avoir besoin d'une plus grande accessibilité ou rencontrer aujourd'hui des produits ou des services qui ne leur sont pas entièrement accessibles ?

FRANÇOIS ENGELS

C'est donc relativement difficile à dire, car personne n'aime dire : « J'ai un problème » ou « Je n'en ai pas ». En revanche, lors du dernier recensement, pour la première fois, nous avons demandé combien de personnes étaient confrontées à un handicap. 15 % des personnes interrogées ont répondu : « Voilà, j'ai un handicap ou je suis confrontée à un handicap ». Il y a aussi tout un tas de personnes âgées, que je connais beaucoup, qui disent : « Oui, j'entends moins bien, je vois moins bien, je marche moins bien, mais ce n'est pas un handicap, c'est juste parce que je suis âgée. » Mais comme je l'ai dit, c'est déjà le cas. Si l'on regarde aussi un peu à l'étranger, ce sont les mêmes proportions, mais entre 15 et 20 % de personnes réellement confrontées à un handicap.

CHRISTIANE KLEER

La numérisation progresse à pas de géant. Ce n'est pas nouveau. La banque en ligne est devenue une évidence pour la plupart d'entre nous. Les banques promettent également des services intuitifs et faciles à utiliser. Mais est-ce que cela signifie qu'ils sont déjà compréhensibles pour tous aujourd'hui, si l'on considère l'efficacité de la banque en ligne ? Oui, est-ce que cela fonctionne parfaitement pour une personne aveugle, par exemple ?

FRANÇOIS ENGELS

Que tout doive parfaitement fonctionner. Bien sûr, nous ne sommes pas naïfs et savons que le 28 juin, d'un point de vue purement juridique, tous les services devront être conformes. Or, ce n'est pas le cas. Comme je l'ai dit, nous avons mené plusieurs actions de sensibilisation et constaté une certaine compréhension de la part des entreprises. Il y a donc de nouvelles obligations. Personne ne se réjouit de nouvelles obligations. Cependant, les entreprises ont compris, premièrement, qu'elles ne veulent pas perdre une clientèle. Deuxièmement, que c'est aussi important. Nous sommes actuellement très occupés avec les entreprises, qui ont donc bien sûr une responsabilité, mais nous sommes bien sûr là comme point de contact, comme point

d'information, et nous cherchons à faire avancer ce dossier un peu plus dans les mois et les années à venir, peut-être plus que par le passé.

CHRISTIANE KLEER

Donc les entreprises doivent se conformer, mais encore une fois, bon, c'est peut-être injuste de cibler ici les banques, mais néanmoins, on peut effectivement dire qu'aujourd'hui ou à la date d'aujourd'hui, à la fin du mois de juin, tous les services bancaires n'étaient pas accessibles aux personnes qui, par exemple, sont aveugles ou qui ont d'autres difficultés.

FRANÇOIS ENGELS

C'est ainsi : nous avons toute une série d'exigences à respecter, et ces produits et services ne sont pas devenus accessibles du jour au lendemain. Mais comme je l'ai dit, nous travaillons avec les fédérations et les entreprises sur l'ensemble du projet, et je suis convaincu que nous progresserons dans la bonne direction.

CHRISTIANE KLEER

Est-il possible de classer le Luxembourg en termes de conformité par rapport aux autres pays européens ? Avons-nous de bons résultats en matière d'accessibilité ?

FRANÇOIS ENGELS

Il y a donc encore des progrès à faire. Si tel n'était pas le cas, nous n'aurions pas eu besoin de cette directive. Je dirais qu'il n'existe pas forcément de statistiques internationales. Il est clair que les pays scandinaves sont peut-être un peu plus sensibilisés. Cependant, je dirais que nous ne sommes ni les derniers, ni malheureusement les premiers. Disons que nous nous situons entre les deux. L'avantage du Luxembourg est sa taille relativement petite. Cela signifie que nous touchons relativement bien les entreprises, pas seulement les entreprises, mais aussi les opérateurs économiques, car ce sont aussi les organismes publics qui sont concernés. Nous avons de bons contacts avec eux et ils sont relativement sensibilisés. Le problème qu'ils rencontrent naturellement, surtout les petites entreprises, c'est qu'ils nous disent qu'ils aimeraient se conformer, mais ne savent pas comment. C'est là que nous intervenons, en tant qu'OSAPS, en fournissant un certain nombre d'outils, d'instruments et d'informations pour que les petites entreprises puissent également se conformer.

CHRISTIANE KLEER

Se conformer à ces règles a également un coût, surtout lorsqu'on propose des services en ligne ou autres, et qu'il faut proposer des fonctionnalités supplémentaires, ce qui coûte de l'argent. Existe-t-il un accompagnement à cet effet ?

FRANÇOIS ENGELS

Cela fonctionne comme suit. L'opérateur économique est lui-même responsable : s'il prend naturellement en compte l'accessibilité dès le départ le coût total sera bien sûr moindre que s'il mène à bien son projet en intégralité pour finalement se dire : « Il faut agir pour l'accessibilité » et il faudrait alors tout recommencer de zéro. Il existe donc un certain nombre d'aides numériques pour les petites entreprises, proposées par le ministère de l'Économie. Comme le « Paquet de services numériques », dont je ne souhaite pas parler maintenant, car je ne suis pas spécialiste. Je conseillerais simplement aux entreprises de se renseigner auprès des chambres de commerce ou du ministère, qui leur fourniront des aides. Il existe également un certain nombre d'aides régionales, notamment celles accordées par certaines municipalités, qui aident à accélérer la numérisation. Et comme je l'ai dit, pour les petites entreprises, mais encore une fois, je recommande de penser à l'accessibilité dès le départ dans vos projets, car cela sera beaucoup moins coûteux. Et comme je l'ai dit, d'un autre côté, n'oubliez pas que ce n'est pas une dépense, mais un investissement, car vous avez plus de clients qui viendront vers vous plus tard. Si vous n'êtes pas accessible, le client ira voir quelqu'un d'autre et vous le perdrez.

CHRISTIANE KLEER

Qu'en est-il des services gouvernementaux ? Je pense par exemple au guichet, où de nombreuses démarches administratives peuvent être effectuées et vous simplifier la vie si vous l'acceptez. Mais est-ce que tout le monde l'accepte, ou le guichet, par exemple, est-il désormais parfaitement accessible ?

FRANÇOIS ENGELS

Donc [incompréhensible], je dirais que non, mais il y a une différence à faire ici : il y a en fait deux lois et deux directives. La première concerne les sites et applications du service public, ce qui signifie que nous, l'OSAPS ne sommes pas concernés. D'autre part, il existe des produits et services qui peuvent être proposés dans le secteur public ou privé, et c'est notre domaine de compétence. Mais maintenant, nous avons en fait abordé le problème avec le Guichet. Nous avons également mis en place nos propres démarches. Et nous sommes en contact permanent avec ces derniers, avec l'administration qui gère ce domaine, à savoir le CTIE. Et avec le CTIE, nous avons trouvé une très bonne entente. Je pense que le CTIE n'était pas toujours au courant de tout. Nous travaillons actuellement avec eux sur un projet visant à rendre leur site ou certains points de leur site plus accessibles. Mais il faut savoir que le CTE est en fait responsable d'une plateforme. Sur cette plateforme, des informations ne proviennent pas du CTE, mais d'autres administrations, ou se basent sur la loi. Cela signifie que les administrations individuelles doivent également apporter leur aide. Mais je suis également optimiste, surtout en tant qu'administration d'État, car vous avez une certaine responsabilité envers les électeurs et les citoyens. Et comme je l'ai dit, nous

entretenons d'assez bons contacts avec toutes ces administrations. Et je suis également optimiste que nous évoluions vers une plus grande accessibilité à l'avenir.

CHRISTIANE KLEER

Vous avez actuellement peu d'employés et pourtant, votre mission semble relativement vaste. Comment y parvenez-vous ? Comment assurez-vous également la réussite de votre mission de surveillance compte tenu de la multitude d'entreprises, de pratiques et de problèmes qui peuvent survenir ?

FRANÇOIS ENGELS

J'ai donc expliqué que nous avons une gamme complète de produits et de services. La plupart des produits qui relèvent de notre compétence sont, je dirais, fabriqués à l'étranger, où le premier test est déjà effectué par l'administration compétente à l'étranger.

CHRISTIANE KLEER

Un smartphone, disons.

FRANÇOIS ENGELS

Prenons l'exemple d'un smartphone. Je connais relativement peu d'entreprises au Luxembourg qui fabriquent des smartphones, comment dire, aucune. Cela signifie qu'elles sont déjà étudiées pour la première fois à l'étranger, ce qui ne nous empêche pas d'y effectuer une vérification. Concernant les services, c'est ainsi : nous nous sommes fixé des priorités. Nous en proposons de nombreux, mais nous avons privilégié les secteurs où nous pensons que les gens en ont le plus besoin au quotidien.

CHRISTIANE KLEER

Ça veut dire ?

FRANÇOIS ENGELS

Il s'agit du commerce électronique, des services bancaires et de l'audiovisuel, qui sont également très importants. Et puis, comme je l'ai dit, ce quatrième service, que j'ai mentionné, n'est pas quelque chose que nous utilisons tous les jours. Ce n'est pas non plus quelque chose que nous souhaitons utiliser. Mais il s'agit des numéros 112 et 113 : si nous devons les utiliser, nous sommes contents qu'ils soient accessibles.

CHRISTIANE KLEER

Dans quelle mesure les 112 et 113 pourraient-ils ne pas être accessibles ?

FRANÇOIS ENGELS

Je vais vous donner un exemple. Par exemple, si vous avez une mauvaise audition ou si vous n'entendez pas du tout, il est inutile d'appeler le 113 ou le 112 pour communiquer avec quelqu'un, car vous ne comprendrez pas ce qu'il dit. Mais nous sommes également en contact avec les deux administrations en charge, le CGDIS et la Police, et elles réfléchissent à une solution permettant d'envoyer des SMS en temps réel. Autrement dit, il suffit d'appeler quelqu'un, sans application spécifique. Vous pouvez ensuite, pendant l'appel, écrire une sorte de SMS sur votre smartphone. Comme je l'ai dit, nous travaillons actuellement avec les deux administrations. Il nous manque encore des opérateurs intermédiaires. Nous avons également discuté avec l'Institut de régulation et nous allons nous réunir avec eux pour nous assurer qu'ils mettent également en place ces fonctionnalités.

CHRISTIANE KLEER

Autrement dit, les citoyens peuvent également vous contacter s'ils remarquent quelque chose. Votre administration est encore très jeune et peut-être pas encore très connue à l'extérieur, mais comment aborder une personne qui souhaite déposer un signalement?

FRANÇOIS ENGELS

Nous avons essayé d'être relativement larges, ce qui signifie que si vous visitez notre site web, vous trouverez tout. Vous pouvez nous envoyer une demande officielle via MyGuichet, vous rendre sur notre site web et remplir un formulaire en ligne, nous écrire par e-mail, WhatsApp, nous appeler ou même nous écrire par courrier. Comme je l'ai dit, nous ne voulons laisser personne de côté. La seule chose dont nous avons vraiment besoin, c'est du nom ou des coordonnées d'une personne à contacter, et nous devons savoir de quel produit ou service il s'agit et quel est le problème. C'est pourquoi il est si important d'avoir ses coordonnées. Si quelqu'un nous dit qu'il a un problème d'accessibilité en magasin et que cela ne nous suffit pas, nous devons pouvoir demander quel est le problème.

CHRISTIANE KLEER

L'invité du jour dans le studio d'aujourd'hui était François Engels, directeur de l'OSAPS (Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services) . Merci beaucoup de votre visite au studio.

FRANÇOIS ENGELS

Merci pour l'invitation.