

Invité vum Dag, François Engels, 100,7, 25.08.2025

CHRISTIANE KLEER

An dat ass haut de Moien de François Engels, den Direkter vum OSAPS. Dat ass den Office de la Surveillance de l'Accessibilité des Produits et Services. Gudde Moien, Här Engels.

FRANÇOIS ENGELS

Gudde Moien Madamm Kleer.

CHRISTIANE KLEER

E laangen Titel huet Är Verwaltung, mee nach eng ganz jonk Geschicht. Den OSAPS gëtt et eréischt zanter Juni dëst Joer. Elo ass d'Accessibilitéit vu Produiten a Servicer jo kee ganz neit Thema. Firwat ass awer elo eréischt eng eegestänneg Verwaltung do?

FRANÇOIS ENGELS

Maja, Dir musst wëssen, mir baséieren eigentlech op eng europäescher Direktiv, den European Accessibility Act, an deem ass a ganz Europa den 28. Juni vun dësem Joer a Kraaft getrueden an op deem Zäitpunkt ass et dann och esou, datt mir dann eis Aarbecht opgeholl hunn an elo och ugefaangen hunn, Surveillance ze maachen. Mir ware virdru Service vum Ministère an hunn do dat Ganzt opgebaut an och ganz vill Sensibilisatioun an Informatioun gemaach. Mee elo op dem 28. Juni ass et seriö ginn an do hu mer ugefaangen wierklech elo ze surveilléieren an ze kucken ob déi Produiten a Servicer, déi bei eis an d'Kompetenz falen och wierklech iwwerall accessibel sinn.

CHRISTIANE KLEER

Wéi eng Produiten a Servicer sinn dat da genee?

FRANÇOIS ENGELS

Jo, dat sinn eigentlech ganz vill Produiten a Servicer, déi mat der digital ze dinn hunn, dat heescht d'Smartphonen, d'Laptoppen, d'Tabletten, dann awer och d'Geldautomaten, d'Bornes d'Accueillir, d'E-Readeren an da bei de Servicer ganz vill wichtege Servicer wéi den E-Commerce, d'Services bancairen, d'Communication électronique, ganz vill am Audiovisuellen, an de Medien, also Dir sidd och betraff, an dann en anere Service, deem och ganz wichteg ass, och wa mer en net gäre benotzt hunn, Dat ass den 112 an 113.

CHRISTIANE KLEER

Dat heescht, et geet drëm, dass all déi Servicer, déi Géigestänn do, fir wierklech all Bierger, onofhängeg vu méiglechen Incapacités, zougängelech sinn.

FRANÇOIS ENGELS

Jo, also et geet wierklech drëm, datt mer d'Accessibilitéit verbesseren. Dat heescht net, datt mer wäerten eng honnertprozenteg Accessibilitéit hunn, mee et ass einfach esou, datt eis Direktiv an eist Gesetz gesäit Exigenze vir, déi déi Produiten a Servicer musse respektéieren, fir méi accessibel wéi jiddwereen ze sinn, onofhängeg wéi Der sot, ob et eng Persoun ass, déi mat engem Handicap oder engem kognitive Problem confrontéiert ass oder net.

CHRISTIANE KLEER

Wéi vill Leit schätzt Der dann, dass méi Accessibilitéit brauchen oder haut vläicht Produiten oder Servicer begéinen, déi fir si net ganz accessibel sinn?

FRANÇOIS ENGELS

Also dat ass u sech relativ schwéier ze soen, well jo kee seet, gäre seet, ech hunn e Problem oder well keng, mee wat awer esou ass, mir hunn am leschte Recensement, ass fir d'éischt eng Kéier eng Fro gestallt gi bei de Leit, wéi vill Leit mat engem Handicap konfrontéiert sinn. An do si 15 % vun de Leit, déi gesot hunn, mä hei, ech hunn en Handicap oder si mat engem Handicap konfrontéiert, dozou kommen awer nach eng ganz Rei vun eeler Leit, vun deenen ech da selwer ganz vill kennen, déi mer soen, jo, ech héiere manner gutt, ech gesi manner gutt, ech gi manner gutt, mee dat ass awer keen Handicap, dat ass einfach wëll ech al sinn. Mee wéi gesot, also dat ass awer schonn, wann een och e bësse kuckt am Ausland, sinn dat déi selwecht Proportiounen, awer zwësche 15 an 20 % vun de Leit, déi wierklech mat engem Handicap konfrontéiert sinn.

CHRISTIANE KLEER

D'Digitaliséierung, déi geet a riseg Schrëtt weider. Dat ass net nei. Online Banking ass eng absolut Selbstverständlechkeet ginn, fir déi meescht vun eis. Banke versprechen och intuitiv an einfach d'Servicer unzebidden. Mee heescht dat, dass se och haut scho fir jidderee verständlech sinn, wann ech elo un den Online Banking effektiv denken? Jo, ass dat fir eng Persoun, déi blann ass zum Beispill, eppes wat einwandfräi och funktionéiert?

FRANÇOIS ENGELS

dass et absolut einwandfräi fonctionéiere soll. Mir sinn natierlech net naiv a mir wëssen den 28. Juni hätt, reng legal hätten déi Servicer all misste konform sinn. Dat ass awer net de Fall. Mee wéi gesot, mir hunn eng ganz Rei vu Sensibilisatiounen gemaach a mir sinn do och bei de Betriber op e gewëssent Verständnis gestouss. Also et sinn nei Obligatiounen. Et freet sech keen iwwer nei Obligatiounen. Mee et ass awer esou, datt d'Betriber awer agesinn hunn, datt et éischtens mol eng Clientèle ass, déi se net wëlle verléieren. An zweetens, datt et awer och wichteg ass. A mir sinn elo wierklech amgaange mat de Betriber, also d'Betriber selwer hunn natierlech d'Responsabilitéit,

mee mir sinn natierlech als Ulafstell, als Informatiounsstell do a mir kucken, datt mer deen Dossier elo an deenen nächste Méint a Joren awer wierklech e bësse méi pushen, wéi dat vläicht an der Vergaangenheet de Fall war.

CHRISTIANE KLEER

Also d'Betribber musse sech do konforméieren, mee fir nach eng Kéier elo, bon et ass vläicht elo onfair d'Banken hei an d'Viséier ze huelen, mee trotzdeem kann een effektiv soen, dass haut oder Stand, haut oder Stand, Enn Juni, net all Bank -Servicer fir Leit, déi zum Beispill blann sinn oder soss Schwiereregkeeten hunn, zougänglech waren.

FRANÇOIS ENGELS

Also et ass esou, mir hu jo eng ganz Rei vun Exigenzen un déi s de sech muss halen an do ass et net esou, datt déi elo ab dem 28. op eemol wéi aus der Loft op eemol accessibel waren, déi Produiten a Servicer. Mee wéi gesot, mir schaffen awer mat deenen eenzelne Federatiounen an och mat deenen eenzelne Betribber un där ganzer Saach an ech sinn do gudder Déng, datt mer awer do wäerten e gudde Wee no vir maachen.

CHRISTIANE KLEER

Kann een dann iergendwéi anuerdnen, wou Lëtzebuerg mat der Konformitéit steet aktuell, par rapport zu aneren europäesche Länner? Si mer do gutt, wat d'Accessibilitéit ugeet?

FRANÇOIS ENGELS

Also, Loft no uewen ass nach ëmmer, wann dat net de Fall gewiescht wär, dann hätte mer och déi Direktiv net gebraucht. Ech géif emol soen, also do ginn et och net onbedéngt international Statistiken. Et ass kloer, datt vläicht skandinavesch Länner e bësse méi sensibiliséiert sinn. Ech géif awer soen, mir si weeder déi lescht, nach leider déi éischt. Soe mer emol, mir sinn am Mëttelfeld. Den Avantage, dee mir als Lëtzebuerg hunn, dat ass, mir si relativ kleng. Dat heescht, mir erreechen d'Betribber relativ gutt, net nëmmen d'Betribber, se sinn den Opérateurs économiques, well et si jo och déi ëffentlech Stellen, déi hei betraff sinn. Mir erreechen déi relativ gutt, si sinn och relativ sensibiliséiert. De Problem, dee se natierlech hunn, virun allem méi kleng Betribber, dat ass, si soen eis, mir géife gär, mee mir wëssen net wéi. An do si mir als OSAPS eeben do, datt mer eng Rei vun Outilen an Instrumenter an Informatioun zur Verfügung stellen, fir datt och méi kleng Betribber sech kënne konform setzen.

CHRISTIANE KLEER

Dat kascht jo och eppes, sech do ze konforméieren, grad wann een Online -Servicer ubitt oder sou an et muss een do extra, jo, extra Facilitéiten ubidden, dann geet dat an d'Geld. Gëtt et dann do och eng Ënnerstëtzung?

FRANÇOIS ENGELS

Also et ass d'folgendes: den Operateur Economique u sech ass selwer responsabel, wann en natierlech d'Accessibilitéit vun ufanks u matdenkt, an net sâi ganze Projet duerchzitt an dann op eemol zum Schluss seet, hei lo musse mer eppes fir d'Accessibilitéit maachen, well da mussen musse mir vu vir ufänken, da gëtt dat Ganz natierlech scho manner deier. Dann ass et awer esou, et ginn eng Rei vun Hëllef, wat dat digital ubelaangt, elo fir méi kleng Betriber beim Ministère de l'Economie. Esou de sougenannten Digital Service Package, iwwert deen ech elo net hat mech heiwwer wëll ausloossen, well ech sinn elo net Spezialist, mee ech géif de Betriber einfach roden, si solle sech eng Kéier do bei de Chambren oder beim Ministère selwer mellen, da kréie se do gehollef an da ginn et och eng Rei vu regionalen Hëllef, gewësse Gemengen, déi eng Hëllef ginn, wann s de sech wëlls méi digitaliséieren. A wéi gesot, dat ass, dann fir méi kleng Betriber, mee nach eng Kéier mäin Opruff, denkt vun Ufank un mat an Äre Projeten un d'Accessibilitéit, da gëtt et och vill manner deier. A wéi gesot, vergiesst op där anerer Säit net, et ass eigentlech keng Depense, et ass en Investment, well Dir hutt do méi Clienten, déi herno bei lech kommen. Wann Dir net accessibel sinn, da geet de Client bei een aneren an dann hutt Der dee verluer.

CHRISTIANE KLEER

Wéi ass da mat de staatlechen Servicer? Ech denken natierlech un de Guichet zum Beispill, wou jo ganz vill administrativ Demarchen driwwer kënne gemaach ginn, déi engem d'Liewe vereinfachen, wann een domadder eens gëtt. Mee gëtt och all Mënsch domadder eens, respektiv ass de Guichet zum Beispill lo einwandfrei accessibel?

FRANÇOIS ENGELS

Also [net verständlech], ech géif emol soen nee, mee do muss een zwar elo e bëssen eng Differenz maachen, also et ginn eigentlech zwee Gesetzter an zwou Direktiven. Déi éischt Direktiv dat ass fir déi ëffentlech Sitten an déi ëffentlech Appen, dat heescht do si mir als OSAB eigentlech eraus an dann op där anerer Säit sinn et Produiten a Servicer, déi am ëffentlechen oder am Privatsecteur kënnen ugebueden, do si mir kompeten. Elo ass et awer esou, well mer elo de Guichet ugeschwat hunn. Mir hunn jo selwer eis Demarchen och gemaach. A mir sinn a stännege Kontakt och mat deenen, mat där Administratioun, déi dat mécht. Dat ass den CTIE. An den CTIE, mir sinn do op engem ganz grouss Verständnis gefall. Ech mengen den CTIE war sech och net ëmmer alles bewosst. A mir schaffen elo mat hinnen do un engem Projet, wéi och hire Site oder hir gewësse Punkten op hirem Site méi accessibel ze maachen. Elo muss een awer wëssen, datt eigentlech de CTIE ass responsabel fir eng Plattform. An op där Plattform do stinn Informatiounen, déi kommen net vum CTIE, déi komme vun aneren Administratiounen, bezéiungsweis baséieren um Gesetz. Dat heescht och do mussen déi eenzel Administratiounen en Hëff ginn. Mee ech sinn awer och do gudder Dëng,

virun allem als staatlech Administratioun, hues jo awer eng gewësse Responsabilitéit dem Wieler géigeniwwer oder dem Citoyen géigeniwwer, datt dat geschitt. A wéi gesot, mir hunn och mat all deenen Administratiounen, hu mer e relativ gudden Kontakt. An och do sinn ech gudder Dénig, datt mer an Zukunft wäerten do an eng méi accessibel Richtung goen.

CHRISTIANE KLEER

Dir hutt am Moment eng Handvoll Mataarbechter an awer eng Missioun, déi relativ grouss klénkt. Wéi bewerksteltt Der dat? Wéi geet Der och do vir, fir sécher ze goen, dass Der Är Iwwerwaachungsmissioun do erfëllt bei där Hellewull vu Betriber, Sitten an a Problemer, déi et dann esou ka ginn?

FRANÇOIS ENGELS

Also, ech hu gesot, mir hunn eng ganz Rei vu Produiten a Servicer. Déi meeschte Produiten, déi bei eis an d'Kompetenzfäll, géif ech emol soen, dat sinn der, déi am Ausland produzéiert ginn, wou dann schonn den éischten Test gemaach gëtt vun där Administratioun, déi am Ausland responsabel ass.

CHRISTIANE KLEER

E Smartphone, soe mer mol.

FRANÇOIS ENGELS

Zum Beispill e Smartphone. Ech kenne relativ wéineg Betriber hei zu Lëtzebuerg, déi Smartphone produzéieren, wéi ze soen, guer keen. Dat heescht, déi ginn am Prinzip, gi se schonn eng éischte Kéier gekuckt am Ausland, wat net heescht, datt mir net och kënnen eng Kéier do e Kontroll maachen. Bei de Servicer, do ass et esou, mir hunn eis do gewësse Prioritéite ginn. Mir hunn ganz vill Servicer, mee mir hunn eis wierklech elo déi Prioritéite ginn, wou mer mengen, datt d'Leit se am Dagdeeglech nach am meeschte brauchen.

CHRISTIANE KLEER

Dat heescht?

FRANÇOIS ENGELS

An dat sinn dann eeben den E Commerce, Service bancairen, dat audiovisuellt, wat och ganz wichteg ass. An dann, wéi gesot, deen, dee véierten Service, deem hat ech jo gesot, dat ass elo keen, dee mer all Dag benotzen. Dat ass och keen, dee mer eigentlech wëlle benotzen. Mee dat ass den 112 an den 113, wa mer musse benotzen, da si mer frou, wann en accessibel ass.

CHRISTIANE KLEER

Wéi, a wéi fern kéint den 112, 113 net accessibel sinn?

FRANÇOIS ENGELS

Maja. Ech ginn lech do e Beispill. Wann Dir zum Beispill schlecht héiert oder do guer net héiert, dann huet et kee Wäert, datt Der den 113 oder den 112 urufft an do mat engem kommunizéiert, well Der net matkritt, wat dee seet. Elo ass et awer esou, déi zwou Administratiounen, déi do en charge sinn, dat ass de CGDIS an d'Police, mat dee si mer och am gudde Kontakt an déi sinn amgaangen elo eng Solutioun unzedenken, wou d'Persoun kann den Real Time Text maachen. Dat heescht, du ruffs einfach een un, du brauchst keng speziell App, du riffs een un an da kanns de während dengem Telefonat, kanns de op dengem Smartphone eng Aart SMS schreiwen. Wéi gesot, mir sinn elo mat deenen zwou Administratiounen amgaangen. Wat eis elo do nach feelt, dat sinn déi Operateuren, déi dotëschent sinn. Mee och do hu mer elo mat dem Institut vun der Regulatioun hu mer geschwat a mir sëtzen eis elo eng Kéier mat deenen zesummen, datt déi déi Fonctionnalités och fräischalten.

CHRISTIANE KLEER

D'Leit kënnen sech, also de Bierger ka sech och bei lech mellen, wann em eppes opfällt. Bon, Dir sidd lo nach ganz jonk als Administratioun a vläicht nach net sou bekannt dobaussen, mee wéi leet een sech dann do un, wann een un lech wëll kommen an do quasi eng Reklamatioun wëll déposieren?

FRANÇOIS ENGELS

Ma jo, och do hu mer probéiert eis relativ breet opzestellen, dat heescht, wann Der op eisen Internetsite gitt, da fannt Der dat alles. Dir kënnt eis entweder iwwert MyGuichet eng offiziell Demarché eraschécken oder Dir gitt op eise Site an Dir maacht do en Online-Formular-Fëld eraus, Dir schreift eis en E-Mail, Dir schreift eis e WhatsApp oder Dir rufft eis un oder Dir kënnt eis souguer e Brëif schreiwen. Also, wéi gesot, mir wëlle wierklech do kee verfeelen. Dat eenzelt, wat mer wierklech brauchen, mir brauchen den Numm oder eng Kontaktpersoun mat Kontaktdaten a mir mussen wëssen, ëm wat fir Produit oder Service sech handelt a wat d'Barrière ass. An dofir ass et och sou wichteg, datt mer Kontaktdaten hunn, wa mer iergendeppes kréien, wann een eis elo seet, ech hunn e Problem, en Accessibilitéitsproblem am Geschäft, da geet eis dat net duer. Da musse mer kënnen nofroen, wat ass dann dee Problem?

CHRISTIANE KLEER

Invité vum Dag am Moiesstudio vun haut war de François Engels, hien ass Direkter vum OSAPS, dat ass den Office de la Surveillance de l'Accessibilité des Produits et Services. Villmools merci fir de Besuch am Studio.

FRANÇOIS ENGELS

Merci fir d'Invitatioun.