

# ANNEXE I- Produits

## 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'interfaçage logiciel et matériel 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:

|           |   |
|-----------|---|
| <b>a)</b> | 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>b)</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:<br><br>i) elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;<br><br>ii) elles sont présentées de façon compréhensible;<br><br>iii) elles sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;<br><br>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;<br><br>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<br><br>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

### Section IV

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

### 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»

## 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:

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>1. Produits:</b> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| <b>2. Services:</b> | <p>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.</p>  |

## 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.