

ANNEXE I – 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

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)

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: <ul style="list-style-type: none">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

	<p>exemple sur le personnel présent en gare, les ascenseurs hors service ou les services momentanément indisponibles);</p>
d)	<p>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;</p>
e)	<p>pour les services bancaires aux consommateurs:</p> <p>i)fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de sécurité et de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;</p> <p>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;</p>
f)	<p>pour les livres numériques:</p> <p>i)veiller à ce qu'un livre numérique contenant des éléments audio en plus du texte fournisse des contenus textuels et audio synchronisés;</p> <p>ii)veiller à ce que les fichiers numériques n'empêchent pas les technologies d'assistance de fonctionner correctement;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>v)permettre la découverte en fournissant des informations, via les métadonnées, sur les caractéristiques d'accessibilité;</p> <p>vi)s'assurer que les mesures de gestion des droits numériques ne bloquent pas les caractéristiques d'accessibilité;</p>
g)	<p>pour les services de commerce électronique:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>iii)fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.</p>

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:	<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>
2. Services:	<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.