

02.05.2025

OSAPS

Qu'est-ce que l'OSAPS ?



OSAPS est un raccourci de :

Office de la Surveillance de l'Accessibilité des Produits et Services.

Qu'est-ce que l'accessibilité ?



Toute personne peut aller partout sans problème.

Il n'y a pas de barrières.

Rien ne bloque la personne d'aller où elle veut.

Mais il existe malheureusement encore de nombreuses barrières.

Par exemple :

Il y a des personnes qui ne savent pas lire.

Un site Internet qui ne contient que du texte
est une barrière pour ces personnes.

Le site Internet est accessible s'il y a des vidéos.

Ou si on peut se faire lire le texte.

Qu'est-ce qu'un produit ?



Un produit est une chose qu'on peut acheter.

Qu'est-ce qu'un service ?



Service veut dire : une personne fait quelque chose pour d'autres et reçoit de l'argent pour cela.

Par exemple : les travailleurs d'une banque en ligne, les vendeurs en ligne....

L'OSAPS est un bureau.

L'OSAPS contrôle que les produits et les services sont accessibles à tous.

Par exemple : les services bancaires en ligne, les livres électroniques ou les services d'Amazon.



Quelles sont les tâches de l'OSAPS ?

L'OSAPS contrôle que les produits et les services sont accessibles à tous.

Il s'agit de produits et de services au Luxembourg.

Toute personne peut signaler un produit à l'OSAPS, si ce produit n'est pas accessible.

Comme le prévoit la loi.

Par exemple : un distributeur de billets n'a pas de prise pour écouteurs.

L'OSAPS contrôle alors le produit.



L'OSAPS contrôle également les services.

Toute personne peut signaler un service,

02.05.2025

s'il n'est pas accessible.

Par exemple : acheter quelque chose sur Internet est trop compliqué.

L'OSAPS regarde si certaines règles sont respectées.

L'OSAPS donne des conseils.

Il nous dit où l'on peut s'informer,
si on a un problème d'accessibilité.

Que dit la nouvelle loi ?



Il y a une nouvelle loi.

La loi est du 8 mars 2023.

La loi dit :

Les entreprises regardent, que leurs produits sont accessibles.

Comme la loi le dit.

Il y a des personnes qui proposent des informations et des services sur Internet.

Ces personnes regardent que les services sont accessibles.

Comme la loi le dit.

02.05.2025



Pour quels produits la loi compte-t-elle ?

La loi compte pour le matériel informatique et les systèmes d'exploitation des ordinateurs.

Qu'est-ce que le matériel informatique (hardware) ?

Le matériel informatique fait partie d'un ordinateur.

C'est tout ce qu'on peut toucher.

Par exemple : clavier, souris, écran ou pièces de l'ordinateur.

Par exemple : batterie.



Qu'est-ce qu'un système d'exploitation (software) ?

Le système d'exploitation est un programme sur l'ordinateur.

Il dit au matériel ce qu'il doit faire.

Par exemple : Démarrer l'ordinateur.

Ou: Afficher cette page Internet.



La loi compte pour les automates que les personnes utilisent elles-mêmes.

- Automate de paiement.

Par exemple : Automate à la caisse d'un supermarché.

- Distributeur automatique.

On peut y insérer sa carte bancaire.

On reçoit alors de l'argent.

- Automate de tickets.

Par exemple pour le train.

02.05.2025

- Automate de check-in.
Par exemple à l'aéroport.
- Des écrans qui sont là pour donner des infos.
Le client peut chercher lui-même des infos,
qu'il a besoin.
Par exemple : Live Paper



La loi ne compte pas pour les automates dans les véhicules.

Par exemple : bus, trains, voitures privées...

Par exemple : Navi (GPS) dans la voiture.

La loi compte pour les appareils de communication.

Les appareils sont des machines.

Il s'agit d'appareils avec lesquels on peut :

- parler avec d'autres personnes
- envoyer des messages.

Par exemple : téléphone portable ou ordinateur.

La loi compte pour les appareils interactifs.

Qu'est-ce qu'interactif ?

Interactif veut dire :

On peut parler aux appareils ou les toucher.

Les appareils répondent alors.



Par exemple : Alexa ou Smart TV.

02.05.2025

La loi compte aussi pour les appareils,
avec lesquels on peut lire des livres électroniques.
Par exemple sur Kindle,



Pour quels services la loi compte-t-elle ?



La loi compte pour les services de communication électronique.

Qu'est-ce que sont les services
de communication électronique ?

Ils aident les gens à se parler entre eux
ou à envoyer des messages.

Il ne suffit pas d'avoir l'appareil (téléphone ou tablette)

Il faut aussi un contrat (abonnement)

avec une entreprise de services de communication.

Par exemple Tango, Orange, Post. Lux.



La loi compte pour les services audio-visuels.

Qu'est-ce que l'audio-visuel ?

Audio veut dire : tout ce qu'on peut entendre.

Visuel signifie : tout ce qu'on peut voir.

On peut regarder des vidéos avec ces services.

Ou écouter de l'audio.

Par exemple : musique, podcast, informations...

Par exemple : Tango TV, RTL Play, la médiathèque 100,7...



02.05.2025

La loi compte pour les sites Internet des bus, trains et trams.

Par exemple : www.mobiliteit.lu ou www.cfl.lu .

Ou lorsqu' on achète un billet sur Internet.

La loi compte pour les services bancaires en ligne.

Par exemple : envoyer de l'argent.

La loi compte pour les boutiques en ligne.

Cela veut dire : on achète des choses sur Internet.

Par exemple : on commande des vêtements sur Internet.

La loi compte pour les numéros d'urgence.

Quand on appelle ces numéros, on reçoit de l'aide.

La police, les pompiers ou l'ambulance.

Les numéros sont 112 et 113.

À partir de quand la loi compte-t-elle ?



La loi compte pour tous à partir du 28 juin 2025.

A partir de ce jour, il faut respecter la loi.

Par exemple : Quand on vend quelque chose ou quand on offre un service.

Mais il y a des exceptions.

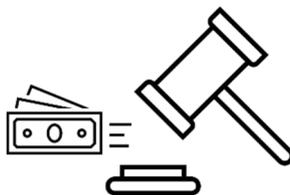
Par exemple : il s'agit d'une machine très chère

Ou l'entreprise est petite et ne peut pas se permettre des changements.

Ou le contrat a déjà été signé.

02.05.2025

Quelles sont les punitions ?



Une entreprise ou un fabricant ne veut pas donner d'informations ?
L'OSAPS a besoin de ces informations pour contrôler un produit
ou une entreprise.

Ou l'entreprise ou le fabricant dérange l'OSAPS à faire son travail ?

Dans ce cas, l'OSAPS peut donner une amende à l'entreprise ou
au fabricant.

L'amende peut aller de 250 euros à 15 000 euros.

Comment nous contacter ?



Sur Internet :

Vous pouvez faire une demande sur www.myguichet.lu .

Vous pouvez faire une demande sur notre site Internet.



Vous pouvez nous envoyer un e-mail.



Vous pouvez nous envoyer un message sur WhatsApp.



Vous pouvez nous appeler.



Vous pouvez nous envoyer une lettre.