

Section I

Exigences générales en matière d'accessibilité pour tous les produits

1. Exigences relatives à la fourniture d'informations :

(a) les informations relatives à l'utilisation du produit fournies sur le produit lui-même (étiquetage, instructions et avertissements) sont:

(i) mises à disposition via plusieurs canaux sensoriels

Fournir des informations visuelles et tactiles ou des informations visuelles et auditives indiquant l'endroit où introduire une carte dans un terminal en libre-service afin que les personnes aveugles et les personnes sourdes puissent utiliser le terminal.

(ii) présentées de manière compréhensible

L'utilisation des mêmes mots, symboles et icônes de manière cohérente, ou dans une structure claire et logique, afin que les personnes handicapées intellectuelles puissent mieux comprendre.

(iii) présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils puissent les percevoir

Fournir un format de relief tactile ou un son en plus d'un avertissement textuel afin que les personnes aveugles puissent le percevoir.

(iv) présentés dans des polices de caractères de taille adéquate et de forme appropriée, compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, et présentant un contraste suffisant, ainsi qu'un espacement réglable entre les lettres, les lignes et les paragraphes

Proposer la possibilité de paramétrer la police, la taille, l'espacement interligne, le contraste etc. du texte. Permettre l'arrêt d'images défilantes, d'effets lumineux, de démarrage automatique de vidéos.

(b) les instructions d'utilisation d'un produit, lorsqu'elles ne figurent pas sur le produit lui-même mais sont mises à disposition à l'aide du produit ou par d'autres moyens tels qu'un site web, y compris les fonctions d'accessibilité du produit, la manière de les activer et leur interopérabilité avec les solutions d'assistance, sont mises à la disposition du public lors de la mise sur le marché du produit et doivent :

(i) être mises à disposition via plusieurs canaux sensoriels	Fournir des fichiers électroniques qui peuvent être lus à l'aide de lecteurs d'écran afin que les personnes aveugles puissent utiliser l'information.
(ii) être présentées de manière compréhensible	Utiliser les mêmes mots, symboles et icônes de manière cohérente, ou dans une structure claire et logique, afin que les personnes handicapées mentales puissent mieux les comprendre.
(iii) être présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils puissent les percevoir	Fournir des sous-titres lorsque des instructions vidéo sont fournies.
(iv) être présentées dans des polices de caractères de taille adéquate et de forme appropriée, compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, et présentant un contraste suffisant, ainsi qu'un espacement réglable entre les lettres, les lignes et les paragraphes	Proposer la possibilité de paramétrer la police, la taille, l'espacement interligne, le contraste etc. du texte. Permettre l'arrêt d'images défilantes, d'effets lumineux, de démarrage automatique de vidéos.
(v) en ce qui concerne le contenu, être mises à disposition dans des formats de texte qui peuvent être utilisés pour générer des formats d'assistance alternatifs à présenter de différentes manières et par plus d'un canal sensoriel	Guide audio et/ou vidéo avec audiodescription ou impression en braille, afin qu'une personne aveugle puisse les utiliser.
(vi) être accompagnées d'une présentation alternative de tout contenu non textuel	Accompagner un diagramme d'une description textuelle identifiant les principaux éléments ou décrivant les actions clés.
(vii) inclure une description de l'interface utilisateur du produit (manipulation, contrôle et retour d'information, entrée et sortie) qui est	Aucun exemple n'a été fourni

fournie conformément au point 2 ; la description indique pour chacun des points du point 2 si le produit fournit ces caractéristiques	
(viii) comprend une description des fonctionnalités du produit qui sont assurées par des fonctions visant à répondre aux besoins des personnes handicapées conformément au point 2 ; la description indique, pour chacun des points du point 2, si le produit présente ces caractéristiques	Aucun exemple n'a été fourni
(ix) inclure une description de l'interface logicielle et matérielle du produit avec les dispositifs d'assistance ; la description comprend une liste des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le produit	Inclure une prise et un logiciel dans les guichets automatiques qui permettront de brancher un casque qui recevra le texte à l'écran sous forme de son.

2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités :

(a) lorsque le produit permet la communication, y compris la communication interpersonnelle, le fonctionnement, l'information, le contrôle et l'orientation, il doit le faire par l'intermédiaire de plus d'un canal sensoriel ; cela inclut la fourniture d'alternatives aux éléments visuels, auditifs, vocaux et tactiles	Fournir des instructions sous forme de voix et de texte, ou en incorporant des signes tactiles dans un clavier, afin que les personnes aveugles ou malentendantes puissent interagir avec le produit.
(b) lorsque le produit utilise la parole, il fournit des alternatives à la parole et à l'entrée vocale pour la communication, le contrôle des opérations et l'orientation	Proposer dans un terminal en libre-service, en plus des instructions vocales, par exemple, des instructions sous forme de texte ou d'images afin que les personnes sourdes puissent également effectuer l'action requise.
(c) lorsque le produit utilise des éléments visuels, il doit permettre un agrandissement, une luminosité et un contraste souples pour la communication, l'information et le fonctionnement, et garantir	Permettre aux utilisateurs d'agrandir un texte, de zoomer sur un pictogramme particulier ou d'augmenter le contraste, afin que les personnes malvoyantes puissent percevoir l'information.

l'interopérabilité avec les programmes et les dispositifs d'assistance pour naviguer dans l'interface

(d) lorsque le produit utilise la couleur pour transmettre des informations, indiquer une action, exiger une réponse ou identifier des éléments, il fournit une alternative à la couleur

En plus de donner le choix d'appuyer sur le bouton vert ou rouge pour sélectionner une option, il faut indiquer par écrit sur les boutons quelles sont les options, afin de permettre aux personnes daltoniennes de faire leur choix.

(e) lorsque le produit utilise des signaux sonores pour transmettre des informations, indiquer une action, exiger une réponse ou identifier des éléments, il doit fournir une alternative aux signaux sonores

Lorsqu'un ordinateur émet un signal d'erreur, en fournissant un texte écrit ou une image indiquant l'erreur, pour permettre aux personnes sourdes d'appréhender qu'une erreur se produit.

(f) lorsque le produit utilise des éléments visuels, il prévoit des moyens souples d'améliorer la clarté de la vision ;

Permettre un contraste supplémentaire dans les images de premier plan afin que les personnes malvoyantes puissent les voir.

(g) lorsque le produit utilise le son, il doit permettre à l'utilisateur de contrôler le volume et la vitesse, et offrir des fonctions audio améliorées, notamment la réduction des signaux audio parasites provenant des produits environnants et la clarté du son

Permettre à l'utilisateur d'un téléphone de sélectionner le volume du son et de réduire les interférences avec les appareils auditifs afin que les personnes malentendantes puissent utiliser le téléphone.

(h) lorsque le produit doit être utilisé et contrôlé manuellement, il doit permettre un contrôle séquentiel et des solutions de rechange pour le contrôle de la motricité fine, en évitant la nécessité de commandes simultanées pour la manipulation, et doit utiliser des parties perceptibles au toucher

Faire en sorte que les boutons des écrans tactiles soient plus grands et bien séparés afin que les personnes souffrant de tremblements puissent les actionner.

(i) le produit doit éviter les modes de fonctionnement nécessitant une grande portée et une grande force

Veiller à ce que les boutons à presser n'exigent pas beaucoup de force afin que les personnes souffrant de déficiences motrices puissent les utiliser.

<p>(j) le produit doit éviter de déclencher des crises de photosensibilité</p>	<p>Éviter les images clignotantes pour ne pas mettre en danger les personnes qui font des crises d'épilepsie.</p>
<p>(k) le produit protège la vie privée de l'utilisateur lorsqu'il utilise les fonctions d'accessibilité</p>	<p>Autoriser l'utilisation d'écouteurs lorsque des informations vocales sont fournies par des guichets automatiques.</p>
<p>(l) le produit doit constituer une alternative à l'identification et au contrôle biométriques</p>	<p>Alternative à la reconnaissance des empreintes digitales, permettant aux utilisateurs qui ne peuvent pas utiliser leurs mains de sélectionner un mot de passe pour verrouiller et déverrouiller un téléphone.</p>
<p>(m) le produit assure la cohérence de la fonctionnalité et prévoit un temps suffisant et flexible pour l'interaction</p>	<p>Veiller à ce que le logiciel réagisse de manière prévisible lorsqu'une action particulière est effectuée et prévoir suffisamment de temps pour saisir un mot de passe afin qu'il soit facile à utiliser pour les personnes souffrant de déficiences intellectuelles.</p>
<p>(n) le produit doit fournir des logiciels et du matériel pour l'interfaçage avec les technologies d'assistance</p>	<p>Offrir une connexion avec un afficheur braille rafraîchissable pour que les personnes aveugles puissent utiliser l'ordinateur.</p>
<p>(o) le produit doit être conforme aux exigences sectorielles suivantes</p>	<p>Exemples d'exigences sectorielles</p>
<p>(i) les terminaux en libre-service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prévoit la mise en place d'une technologie de synthèse vocale - permet l'utilisation de casques d'écoute personnels - lorsqu'un délai de réaction est nécessaire, doit alerter l'utilisateur par plus d'un canal sensoriel ; - donne la possibilité de prolonger le délai imparti ; 	<p>Aucun exemple n'a été fourni</p>

- présentent un contraste adéquat et des touches et des commandes tactilement perceptibles lorsque des touches et des commandes sont disponibles

- n'exige pas qu'une fonction d'accessibilité soit activée pour permettre à un utilisateur qui en a besoin de l'activer

- lorsque le produit utilise des signaux audio ou audibles, il doit être compatible avec les dispositifs et technologies d'assistance disponibles au niveau de l'Union, y compris les technologies auditives telles que les prothèses auditives, les bobines d'induction, les implants cochléaires et les dispositifs d'assistance à l'écoute ;

(ii) les lecteurs électroniques sont dotés d'une technologie de synthèse vocale

(iii) les équipements terminaux grand public à capacité informatique interactive, utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques :

- permettent, lorsque ces produits sont dotés d'une fonction texte en plus de la fonction vocale, de traiter du texte en temps réel et de prendre en charge un son de haute fidélité

- lorsqu'ils sont dotés de fonctions vidéo en plus ou en combinaison avec le texte et la voix, permettent de gérer une conversation complète comprenant la voix synchronisée, le texte en temps réel et la vidéo avec une résolution permettant la communication en langue des signes

Aucun exemple n'a été fourni

Prévoir qu'un téléphone mobile doit être capable de gérer des conversations textuelles en temps réel afin que les personnes malentendantes puissent échanger des informations de manière interactive.

Permettre l'utilisation simultanée de la vidéo pour afficher la langue des signes et du texte pour écrire un message, afin que deux personnes sourdes puissent communiquer entre elles ou avec une personne entendante.

- garantissent un couplage sans fil efficace avec les technologies auditives
- évite les interférences avec les dispositifs d'assistance ;

(iv) les équipements terminaux grand public dotés d'une capacité informatique interactive, utilisés pour accéder à des services de médias audiovisuels, mettent à la disposition des personnes handicapées les éléments d'accessibilité fournis par le fournisseur de services de médias audiovisuels, pour l'accès, la sélection, le contrôle et la personnalisation par l'utilisateur, ainsi que pour la transmission aux dispositifs d'assistance.

Veiller à ce que les sous-titres soient transmis par le décodeur pour que les personnes sourdes puissent les utiliser.

3. Services de soutien : Aucun exemple n'a été fourni

SECTION VII

Critères de performance fonctionnelle

Afin de maximiser l'utilisation prévisible par les personnes handicapées, lorsque les exigences en matière d'accessibilité énoncées ne concernent pas une ou plusieurs fonctions de la conception et de la production de produits ou de la prestation de services, ces fonctions ou moyens sont accessibles en respectant les critères de performance fonctionnelle correspondants.

Ces critères de performance fonctionnelle ne peuvent pas remplacer des exigences techniques spécifiques.

a) utilisation sans vision	Lorsque le produit ou le service offre des modes de fonctionnement visuels, il doit offrir au moins un mode de fonctionnement qui ne nécessite pas de vision.
(b) utilisation avec une vision limitée	Lorsque le produit ou le service offre des modes de fonctionnement visuels, il doit offrir au moins un mode de fonctionnement permettant aux utilisateurs de faire fonctionner le produit avec une vision limitée.
(c) utilisation sans perception de la couleur	Lorsque le produit ou le service offre des modes de fonctionnement visuels, il doit offrir au moins un mode de fonctionnement qui ne nécessite pas la perception de la couleur par l'utilisateur.
(d) utilisation sans audition	Lorsque le produit ou le service offre des modes de fonctionnement auditifs, il doit offrir au moins un mode de fonctionnement qui ne nécessite pas d'être entendu.
(e) utilisation avec une audition limitée	Lorsque le produit ou le service propose des modes de fonctionnement auditifs, il doit proposer au moins un mode de fonctionnement avec des fonctions audio améliorées permettant aux utilisateurs malentendants de faire fonctionner le produit.
(f) utilisation sans capacité vocale	Lorsque le produit ou le service nécessite une entrée vocale de la part des utilisateurs, il doit proposer au moins un mode de fonctionnement qui ne nécessite pas d'entrée vocale. L'entrée vocale comprend tous les sons générés oralement tels que la parole, les sifflements ou les clics.

(g) l'utilisation avec une manipulation ou une force limitée	Lorsque le produit ou le service nécessite des actions manuelles, il doit offrir au moins un mode de fonctionnement permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit par d'autres actions ne nécessitant pas de contrôle et de manipulation de la motricité fine, de force manuelle ou d'actionnement de plusieurs commandes en même temps.
(h) utilisation à portée limitée	Les éléments opérationnels des produits doivent être à la portée de tous les utilisateurs. Lorsque le produit ou le service offre un mode de fonctionnement manuel, il doit offrir au moins un mode de fonctionnement utilisable avec une portée et une force limitées.
(i) minimiser le risque de déclencher des crises de photosensibilité	Lorsque le produit offre des modes de fonctionnement visuels, il doit éviter les modes de fonctionnement qui déclenchent des crises de photosensibilité.
(j) utilisation avec des connaissances limitées	Le produit ou le service doit offrir au moins un mode de fonctionnement incorporant des caractéristiques qui le rendent plus simple et plus facile à utiliser.
(k) le respect de la vie privée	Lorsque le produit ou le service intègre des fonctionnalités prévues pour l'accessibilité, il fournit au moins un mode de fonctionnement qui préserve la vie privée lors de l'utilisation de ces fonctionnalités prévues pour l'accessibilité.