|  |
| --- |
| OSAPS |
| Loi du 8 mars 2023 en langage facile à lire |
| Version pour lecteur d’écran |

|  |
| --- |
| Klaro  27/06/2025 |

# Qu'est-ce que l'OSAPS ?



**OSAPS** est un raccourci de :  
**O**ffice de la **S**urveillance de l**'A**ccessibilité des **P**roduits et **S**ervices.

Qu'est-ce que l'**accessibilité** ?

Toute personne peut aller partout **sans** problème.  
Il n'y **a pas** de barrières.  
**Rien n**e bloque d'aller là où on 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** ?

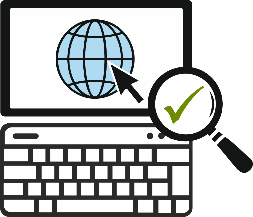
Un produit est une **chose** qu'on peut acheter.

Qu'est-ce qu'un **service** ?

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

Par exemple : les collaborateurs d'une banque sur Internet,  
vendeurs sur Internet....

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

Par exemple : les services bancaires sur Internet, 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.

Une image contenant Appareils électroniques, Casques, Appareil électronique, texte

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.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** deprise pour écouteurs.

L'OSAPS contrôle alors le produit.

L'OSAPS contrôle également les services.   
Toute personne peut signaler un service,   
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 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 **fabricants de produits** regardent,   
que leurs produits sont accessibles.

Comme le dit la loi.

**Les fournisseurs d'informations et de services** sur Internet,  
regardent que les services sont accessibles.

Comme le dit la loi.

## Pour quels produits la loi compte-t-elle ?

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

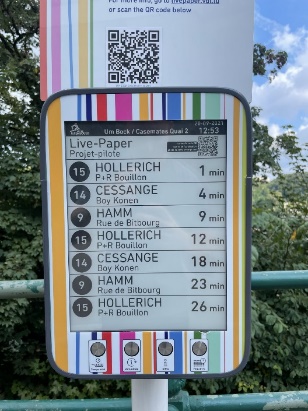
Info
Qu'est-ce que **le matériel informatique (hard ware)** ?

Le **matériel informatique** fait partie d'un ordinateur.  
C'est tout ce que l'on peut toucher.   
Par exemple : le clavier, la souris, l'écran   
ou autres pièces de l'ordinateur comme la batterie

Info
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 : "Démarre l'ordinateur".   
Ou : « Affiche cette page Internet. »

La loi compte pour les **automates** qu'on utilise **soi-même**.

* **Automate pour payer**Par exemple : automate à la caisse d'un supermarché.
* **Distributeur automatique**   
  On peut y insérer sa carte bancaire.  
  On reçoit alors de l'argent.
* **Distributeur de tickets**Par exemple pour le train.
* **Automate de Check-In**Par exemple dans les aéroports.
* **Ecrans qui donnent des infos**Le client peut chercher lui-même   
  les 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 aussi pour les **appareils interactifs**.  
Par exemple : Alexa ou Smart TV.

Info
C’est quoi **interactif** ?   
Interactif veut dire :  
On peut parler aux appareils ou les toucher.  
Les appareils répondent alors.

Une image contenant capture d’écran, conception, Graphique, diagramme

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.La loi compte aussi pour les **appareils**,   
avec lesquels on peut **lire des livres électroniques**.

Une image contenant capture d’écran, Rectangle, ordinateur, clavier

Description générée automatiquementPar exemple sur Kindle, Tolino...

## Pour quels services la loi est-elle applicable ?

La loi s'applique aux **services de communication électronique**.

Que sont les **services de communication électronique** ?

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

Il **ne** suffit **pas d'**avoir l'appareil (téléphone portable ou tablette),  
il faut aussi un contrat (abonnement).  
avec une entreprise de services de communication.

Par exemple Tango, Orange, Post...

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 veut dire : tout ce qu'on peut voir.

On peut regarder **des vidéos** avec ces services.  
Ou écouter **de l'audio**.

Par exemple : de la musique, des podcasts, des informations…  
Par exemple : Tango TV, RTL Play, POP TV...

La loi compte pour les **sites Internet   
des bus, des trains et des trams**.  
Par exemple : www.mobiliteit.lu ou www.cfl.lu.  
Ou quand on achète un billet sur Internet.

La loi compte pour les **services bancaires** en ligne.   
Par exemple : pour 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**.  
Si on les appelle, on reçoit de l'aide  
par la police, les pompiers ou l'ambulance.   
Les numéros sont : **112 et le 113**.

## Une image contenant clipart, Graphique, symbole, logo Description générée automatiquementÀ partir de quand la loi s'applique-t-elle ?

La loi compte pour à tous **à partir du 28 juin 2025**.  
A partir de ce jour, il faut respecter la loi,  
quand on vend quelque chose  
ou quand on offre un service.

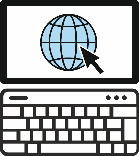
Mais il y a des **exceptions**.  
Par exemple : il s'agit d'une machine très chère.  
Ou l'entreprise est petite et **ne** peut **pas** payer les changements.  
Ou alors le contrat a déjà été signé.

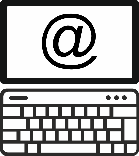
## Gavel outlineQuelles sont les punitions ?

Quand une entreprise ou un fabricant   
**ne** veut **pas** donner d'informations à l’OSAPS.   
Mais l'OSAPS a besoin de ces informations,  
**pour contrôler** un produit ou un service.   
Ou bien l'entreprise ou le fabricant   
**dérange** l'OSAPS pour faire son travail.

Dans ces cas, l'OSAPS peut faire **payer une amende**   
à l'entreprise ou au fabricant.   
L'amende peut aller de 250 euros à 15 000 euros.

## Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous **contacter** par **Internet** :

* sur [www.myguichet.lu](http://www.myguichet.lu)
* sur www.osaps.lu

Vous pouvez nous **envoyer** un **e-mail :**  
[info@osaps.etat.lu](mailto:info@osaps.etat.lu)

![Une image contenant gadget, Téléphone mobile, capture d’écran, Appareil de communications portable

Description générée automatiquement](data:image/png;base64,iVBORw0KGgoAAAANSUhEUgAAACAAAABACAMAAABMUIWcAAAAAXNSR0IArs4c6QAAAARnQU1BAACxjwv8YQUAAAAzUExURQAAABAQEBQVFQAAABETEwkJCf7+/v///u3u7RwdHeTk5Pj4+NXV1fb29hISEgAAAAsREcOUFZUAAAARdFJOUwBi/wp2HP//////////VQguKAhQMQAAAAlwSFlzAAAh1QAAIdUBBJy0nQAAAGZJREFUSEvt1csKgDAMRNExan0//v9rlWY2hqZQcJmzmsqFdifQSUUPDJyOERyuliBJIn7I/rli8swa8FQUgYpARaAiUBGoCLIlB3U2+P7yXiZYRTZOar1iFzk4CScH2TdcwM1ZBDzXkivOiHe8UAAAAABJRU5ErkJggg==)Vous pouvez nous appeler au :  
247 7 65 65

Une image contenant noir, obscurité

Description générée automatiquementVous pouvez nous **écrire** à :  
OSAPS  
11, rue Robert Stümper  
L-2557 Luxembourg