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

|  |
| --- |
| Klaro27/06/2025 |

# 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.

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.

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

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.

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

La loi compte aussi pour les **appareils**,
avec lesquels on peut **lire des livres électroniques**.

Par 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

Vous pouvez nous appeler au :
247 7 65 65

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