

# Guide pour les micro-entreprises sur l'accessibilité des produits et services

Loi du 8 mars 2023



# Table des matières

## Principes fondamentaux

1. Quel est l'objet de ce guide ?	4
2. Vous êtes une micro-entreprise ? Ceci vous intéresse.	5
3. Quels sont les avantages de produits et services accessibles ?	5
4. De quels produits et services s'agit-il ?	6
5. Qui contrôle le respect de l'EAA au Luxembourg ?	7
6. Par où commencer ?	7
1. Utiliser des outils d'auto-évaluation de l'accessibilité.	9
2. Créer et appliquer des listes de contrôle pour différents produits et services.	10
3. Comment garantir l'accessibilité cognitive ?	10
4. Comment garantir l'accessibilité audiovisuelle par le sous-titrage et l'audiodescription ?	12
5. Comment garantir l'accessibilité à l'information ?	12
6. Utiliser une méthode d'évaluation de l'accessibilité.	13
7. Évaluer les produits et services de tiers.	13
7. Qu'est-ce qu'un plan d'accessibilité et à quoi ça sert ?	14
1. Évaluation des besoins en matière d'accessibilité	15
2. Formulation des objectifs et des stratégies	15
3. Mise en œuvre	15
4. Formation et sensibilisation	16
5. Évaluation et amélioration continue	16
6. Documentation et communication	16

## Exemples

Quels sont les produits et services qui requièrent l'attention de ce commerçant ?	18
---	----

## Annexes : résumé de la législation

À qui s'applique l'EAA ?	23
Que couvre l'EAA ?	23
Qui est exempt de la législation ?	23
Comment l'EAA est-elle mise en œuvre au Luxembourg ?	23
Application	24
Exceptions à la conformité	24

# Principes fondamentaux



## 1. Quel est l'objet de ce guide ?

La loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services est la transposition nationale de la directive européenne (UE) 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (European Accessibility Act – EAA) qui établit comment les produits et les services doivent être conçus pour que tout le monde puisse les utiliser facilement, en garantissant notamment aussi l'accès aux personnes ayant des limitations fonctionnelles et, en particulier, aux personnes en situation de handicap. Cette loi est effective depuis **le 28 juin 2025**.

Pour la première fois, les opérateurs économiques sont tenus de veiller à ce que leurs produits ou services soient accessibles et facilement utilisables par tous les citoyens, y compris les personnes en situation de handicap, si ces produits ou services entrent dans le champ d'application de la loi.

Voulez-vous savoir quels produits et services sont couverts et quels sont les avantages à se conformer à ces règles ? Ce guide est conçu pour répondre à ces questions et vous aider à comprendre les implications de la loi du 8 mars 2023.

Rendre vos produits et services accessibles est bénéfique pour tous, et pas seulement pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité des produits et des services devient aussi plus nécessaire en raison du vieillissement de la population, de la diversité linguistique et culturelle et d'autres facteurs.

Les opérateurs économiques qui offrent déjà l'accessibilité s'ouvrent à un marché plus large et sont mieux préparés pour l'avenir, étant en mesure de concurrencer même les grandes entreprises qui sont obligées de suivre les mêmes normes et qui offriront des produits et services innovants et accessibles.

Outre le respect de la loi, ce guide vous propose des stratégies et outils pour rendre vos produits et services plus accessibles. La mise en œuvre de ces améliorations n'est pas seulement une obligation légale, mais aussi une opportunité d'étendre votre marché et d'améliorer l'expérience de tous vos clients.

En adoptant l'accessibilité des produits et services, votre entreprise pourra également se démarquer sur un marché de plus en plus conscient de la nécessité de l'inclusion et de l'accessibilité.

## 2. Vous êtes une micro-entreprise ? Ceci vous intéresse.

Ce guide est spécialement conçu pour les micro-entreprises. Bien que ces entreprises soient partiellement exemptées de se conformer à certaines règles de la loi du 8 mars 2023, rendre leurs produits et services accessibles sur une base volontaire n'est pas seulement la bonne chose à faire, mais peut aussi offrir un avantage concurrentiel.

Les micro-entreprises sont celles qui emploient moins de 10 travailleurs et dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 2 millions d'euros, ou dont le total du bilan n'excède pas 2 millions d'euros.

Par exemple, si un salon de coiffure réalise un chiffre d'affaires annuel d'un million d'euros et emploie quatre travailleurs,

il n'est pas tenu de se conformer à certaines exigences en matière d'accessibilité, même s'il vend des services en ligne. Mais si, une année, ce même salon augmente son chiffre d'affaires à 2,1 millions d'euros et conserve le même nombre de travailleurs, il ne répondra plus aux deux exigences. Il ne sera donc plus considéré comme une micro-entreprise et devra se conformer aux critères d'accessibilité.

Même si votre entreprise n'est pas tenue de se conformer totalement à la loi du 8 mars 2023, le fait de suivre ces bonnes pratiques améliore l'accessibilité et permet d'offrir un meilleur service aux clients et d'attirer une nouvelle clientèle.

## 3. Quels sont les avantages de produits et services accessibles ?

Les entreprises bénéficient :

- davantage de débouchés pour leurs produits et services accessibles ;
- d'un commerce transfrontalier plus aisé ;
- d'une réduction des coûts grâce à des règles communes en matière d'accessibilité dans l'UE.

Les personnes en situation de handicap et les personnes âgées bénéficient :

- d'un plus grand nombre de produits et de services accessibles sur le marché ;
- de produits et services accessibles à des prix plus compétitifs ;
- d'une réduction des obstacles au transport, à l'éducation et au marché du travail ;
- d'un plus grand nombre d'emplois disponibles pour lesquels une expertise en matière d'accessibilité est nécessaire.



## 4. De quels produits et services s'agit-il ?

Les produits concernés sont :

- le matériel informatique grand public comme les ordinateurs, smartphones et tablettes et leurs systèmes d'exploitation respectifs (le matériel et les logiciels qui y sont exécutés) ;
- les terminaux de paiement, les bornes d'enregistrement, les distributeurs de billets ou de titres de transport – à l'exclusion de ceux présents à bord des moyens de transport ;
- les téléviseurs connectés à internet (smart TV) ou les équipements donnant accès à des services audiovisuels ;
- les liseuses électroniques.

Les services concernés sont :

- les services de communications électroniques, qui comprennent par exemple les services de téléphonie et d'internet ;
- l'accès aux services de médias audiovisuels (vidéo à la demande, replay, etc.) ;
- les fichiers (audio, vidéo, etc.) préenregistrés disponibles sur Internet ou une app, qui ne sont pas considérés comme des archives ;
- les services liés au transport de passagers par avion, bus, train et bateau (leurs sites Internet et applications mobiles notamment), sauf exceptions prévues par la loi ;
- les plateformes services bancaires électroniques, de paiement en ligne et de monnaie électronique ;
- les livres numériques ;
- le commerce électronique ;
- les numéros d'urgence 112 et 113.

87 millions de personnes sont concernées par le handicap dans l'UE, selon la Commission européenne. Rendre ces produits et services accessibles pour tout le monde permettra donc de faciliter la vie d'au minimum un adulte européen sur quatre.

Si les produits ou services que vous mettez à disposition ne sont pas mentionnés, ils ne sont pas liés par la loi, mais vous pouvez toujours choisir de les rendre accessibles volontairement.

Les exigences spécifiques comprennent, entre autres, des interfaces utilisateur accessibles, une documentation accessible, une assistance technique accessible et une conception universelle qui facilite l'utilisation par le plus grand nombre de personnes possible sans nécessiter d'adaptation.

## 5. Qui contrôle le respect de l'EAA au Luxembourg ?

L'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS) veille à ce que les produits et services soient conformes, en les contrôlant, en accompagnant les opérateurs économiques et en sensibilisant le public.

Les missions de l'OSAPS consistent notamment à :

- **contrôler la conformité** des produits et services sur le marché luxembourgeois ;
- **mettre en place des mécanismes de contrôle** appropriés pour vérifier si les dérogations à l'application des exigences d'accessibilité prévues par la loi sont justifiées ;
- **fournir des lignes directrices et des outils** aux micro-entreprises ;
- **informer le public** sur l'existence de l'OSAPS, ses responsabilités et ses décisions, et sensibiliser à l'accessibilité.

## 6. Par où commencer ?

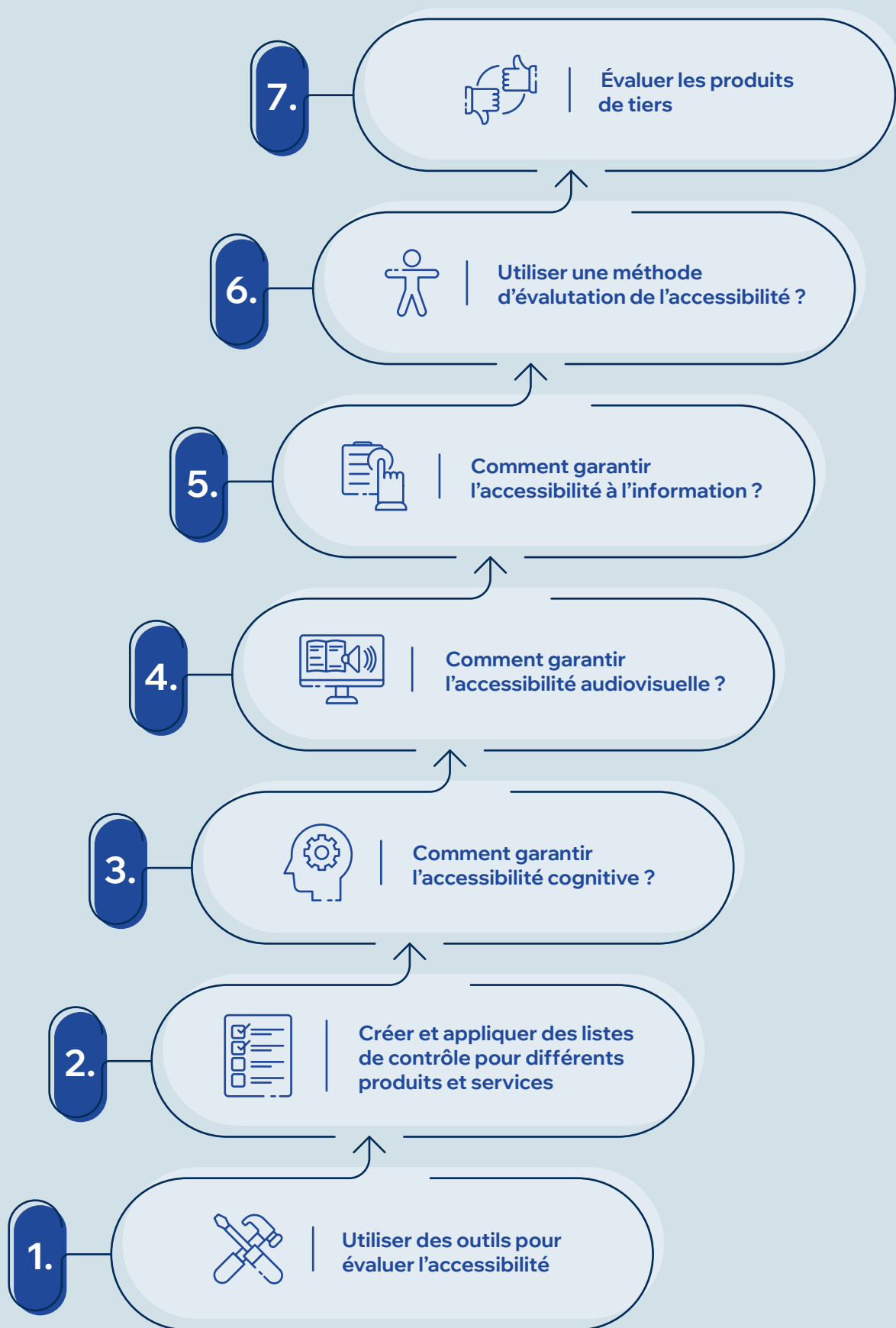
Pour évaluer l'accessibilité de votre entreprise et de ses produits et services, il est important de garder à l'esprit que l'accessibilité doit être considérée comme universelle (accessibilité physique, accessibilité sensorielle, accessibilité cognitive).

L'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité dans votre entreprise est un processus continu qui peut commencer par quelques étapes fondamentales.

Ces étapes aident à identifier les domaines à améliorer et à mettre en œuvre des changements efficaces pour rendre votre entreprise plus inclusive. Ces étapes peuvent être comparées à des marches d'un escalier ou chaque pas vers le haut conduit à une amélioration de l'accessibilité dans l'entreprise.

Voici une suggestion d'étapes

**Image 1 : processus d'évaluation et d'amélioration de l'accessibilité dans une entreprise**





## 1. Utiliser des outils d'auto-évaluation de l'accessibilité.

Commencez par procéder à une auto-évaluation de votre entreprise afin de déterminer ses performances actuelles en matière d'accessibilité. Il existe des outils qui peuvent vous aider à évaluer automatiquement certains aspects de votre site web et de vos applications mobiles (accessibilité numérique). Ces outils fournissent souvent des rapports préliminaires qui mettent en évidence les points à améliorer.

Vous trouverez ci-après une sélection d'outils automatiques pour vous assister dans l'évaluation de l'accessibilité.

Pour les sites web :

- [extension de navigateur Axe](#)
- [extension de navigateur Wave](#)

Pour les applications mobiles :

- pour iOS : [Accessibility Inspector](#)
- pour Android : [Accessibility Scanner](#)

Pour les documents MS Office :

- [Vérificateur d'accessibilité](#)

Pour les documents PDF :

- [PDF Accessibility Checker](#)

Pour les livres électroniques :

- [Ace by DAISY App](#)

Tous les outils cités ici sont gratuits. Il est à noter que ces outils ne permettent pas de détecter 100% des problèmes d'accessibilité. Il faut par ailleurs toujours exercer son esprit critique lors de l'utilisation de ces outils, car ils peuvent sous certaines circonstances donner des résultats erronés.

## 2. Créer et appliquer des listes de contrôle pour différents produits et services.

Élaborez des listes de contrôle spécifiques avec des points de contrôle de l'accessibilité pour chaque domaine de votre entreprise.

Par exemple :

- Web : Assurez-vous que votre site web est conforme à la norme européenne EN 301 549, qui inclut les critères WCAG 2.1 aux niveaux A et AA, ainsi que d'autres exigences supplémentaires. Plus précisément, ils doivent respecter les critères énoncés dans le tableau A.1 de la norme. Le cas échéant laissez-vous aider par l'agence qui a développé votre site internet ou par un conseiller externe spécialisé.
- Applications mobiles : Évaluez vos applications conformément à la norme européenne EN 301 549 pour vous assurer qu'elles sont totalement accessibles, y compris en ce qui concerne la navigation et des options permettant d'ajuster la taille du texte et les contrastes de couleur. Plus précisément, ils doivent respecter les critères énoncés dans le tableau A.2 de la norme. Le cas échéant laissez-vous aider par l'agence qui a développé vos applications.
- Tester l'accessibilité des produits n'est pas une activité ponctuelle, mais un processus continu qui nécessite une planification, une évaluation et une amélioration. En utilisant ces stratégies, vous pouvez vous assurer que votre produit est accessible et durable pour vos utilisateurs et l'environnement.
- Service à la clientèle : Mettez en œuvre des protocoles pour l'accessibilité de l'accueil des clients y compris des options de communication telles que le chat en direct, le texte et l'assistance visuelle.

## 3. Comment garantir l'accessibilité cognitive ?

L'accessibilité cognitive, dans le contexte numérique, concerne la conception d'interfaces et de contenus web qui soient compréhensibles et utilisables par tous, y compris les personnes ayant des difficultés de compréhension, de mémorisation, d'attention ou d'autres défis liés aux capacités cognitives. Il s'agit de rendre l'information accessible et facile à traiter, en tenant compte de la diversité des manières dont les individus perçoivent et traitent l'information.

Pour améliorer l'accessibilité cognitive, vous pouvez adopter plusieurs approches (liste non-exhaustive) :

**Clarté et simplicité du langage :**

Utilisez un langage clair, concis et simple, en évitant le jargon technique ou les phrases complexes.

**Structure claire et cohérente :**

Organisez le contenu de manière logique et hiérarchique, avec des titres, des listes et des paragraphes bien définis.

**Supports visuels :**

Intégrez des images, des schémas, des pictogrammes et d'autres aides visuelles pour faciliter la compréhension.

**Navigation intuitive :**

Offrez des options de navigation claires et simples, telles que des menus de navigation hiérarchiques, des fonctions de recherche et des liens bien étiquetés.

Mais vous pouvez aussi faire appel à des services experts d'accessibilité cognitive qui mettent en œuvre les normes d'accessibilité cognitive existantes ([par exemple la norme ISO 24495-1 qui soutient la pratique du langage clair et simple en fournissant des principes et des lignes directrices à toute personne qui crée des documents. Elle s'applique à toutes les langues et décrit les meilleures pratiques pour mettre en œuvre le processus de rédaction en langage clair et simple](#)), ainsi que des méthodologies d'évaluation.

Ces services disposent d'équipes professionnelles diversifiées, dont des validateurs et/ou des évaluateurs de l'accessibilité cognitive.

[Afin d'améliorer encore davantage l'information, vous pouvez également choisir de la rédiger en FALC ou en langage clair \(voir point 5° ci-dessous\).](#)

## 4. Comment garantir l'accessibilité audiovisuelle par le sous-titrage et l'audiodescription ?

Toute vidéo dans laquelle une ou plusieurs personnes parlent doit avoir des sous-titres.

Il existe deux types de sous-titres, les sous-titres pour personnes sourdes et malentendantes (qui sont dans la langue de la vidéo) et sous-titres de traduction (dans une langue différente de celle de la vidéo). Pour l'accessibilité, ce sont les sous-titres pour sourds et malentendants qui sont demandés par la norme EN 301 549, mais les sous-titres de traduction participent à une plus grande diffusion des contenus, notamment dans notre contexte multilingue. Les sous-titres pour sourds et malentendants retranscrivent en plus de la parole toutes les informations audios nécessaires à la compréhension (ex : identification des interlocuteurs, bruits, ...).

Si possible, préférez des sous-titres qui ne sont pas incrustés dans la vidéo (en anglais closed captions, par opposition aux open captions qui sont incrustées dans la vidéo) car ceux-ci peuvent être activés ou désactivés par l'utilisateur et peuvent aussi s'adapter aux besoins de grossissement des caractères de chacun.

Pensez à fournir une transcription textuelle avec chacune de vos vidéos, celle-ci permet au plus grand nombre d'avoir accès à votre contenu, y compris les personnes sourdes, aveugles, sourds-aveugles, et les personnes qui préfèrent lire pour pouvoir assimiler le contenu à leur propre rythme. Une transcription textuelle est simplement un texte qui donne accès à la totalité de ce qui est exprimé oralement dans une vidéo, mais aussi toutes les informations descriptives nécessaires à la compréhension.

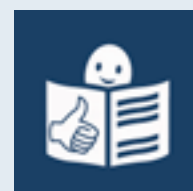
Choisissez la technologie et les fournisseurs de services pour le sous-titrage (pour les personnes malentendantes) et l'audiodescription (pour les personnes en situation de handicap visuel) qui garantissent un service de qualité.

Pour information, la plateforme Youtube offre une fonctionnalité gratuite de sous-titrage automatique en français, allemand et anglais, entre autres. Le sous-titrage automatique n'étant pour l'instant pas suffisamment fiable, il est impératif de faire relire les sous-titres pour éviter toute erreur et pour être conforme avec les exigences légales.

## 5. Comment garantir l'accessibilité à l'information ?

Le langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et le langage clair aident à ce que tous puissent participer à la communication.

Les personnes qui communiquent en FALC font des phrases courtes et utilisent des mots simples. Il en résulte des messages clairs qui peuvent être compris par le plus grand nombre. Les images peuvent également faciliter la compréhension. Le langage facile aide les personnes qui ont des difficultés à lire à comprendre les textes.



La communication en langage clair peut aider les personnes rencontrant des difficultés de lecture diverses, car il s'agit ici aussi de contenus réalisés à l'aide de phrases et de mots plus courts et avec peu de virgules. Jusqu'à présent, il n'y avait pas de règles strictes pour le langage clair mais depuis juin 2023, on peut s'inspirer de la norme internationale ISO 24495-1 : 2023 pour le langage clair.

La communication en langage FALC ou simple est un soutien important pour les personnes rencontrant des difficultés de lecture et d'orthographe et pour les élèves ayant besoin d'un soutien en lecture.

Il n'est pas nécessaire de convertir toutes ses informations en langage simplifié, mais on peut par exemple se limiter dans un premier temps de traduire en langage simplifié les informations importantes destinées à la clientèle.

Des spécialistes peuvent vous aider à rendre vos informations accessibles, par exemple en vous conseillant sur un projet spécifique, comme une brochure, ou sur la manière de procéder dans votre entreprise.

[Klaro](https://klaro.lu/) est le centre officiel pour la langue facile au Luxembourg. Il veille à ce que la langue facile soit utilisée de la même manière dans tout le pays.

<https://klaro.lu/>

## 6. Utiliser une méthode d'évaluation de l'accessibilité.

Utilisez une méthode d'évaluation qui implique les listes de vérification. Cette méthode doit combiner l'utilisation d'outils d'auto-évaluation automatisés et de techniques d'évaluation manuelle. Enfin, pour rendre l'utilisation de leurs produits et services plus conviviale vous pouvez éventuellement organiser des tests avec des utilisateurs ayant des limitations fonctionnelles et des personnes en situation de handicap.

## 7. Évaluer les produits et services de tiers.

Si votre entreprise importe ou distribue des produits et services de tiers, utilisez leurs manuels d'utilisation, des outils d'auto-évaluation et des listes de contrôle de l'accessibilité pour évaluer ces produits et services avant de décider de les intégrer à votre offre. Cela est nécessaire pour s'assurer que les produits et services répondent aux normes d'accessibilité et n'introduisent pas d'obstacles pour vos clients.

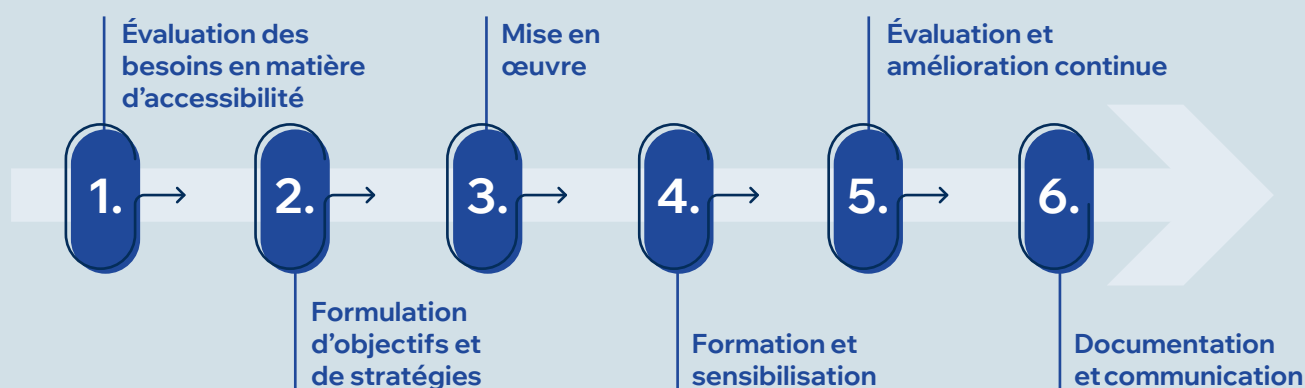
## 7. Qu'est-ce qu'un plan d'accessibilité et à quoi ça sert ?

L'élaboration d'un plan d'accessibilité pour votre entreprise comporte plusieurs étapes stratégiques qui vous aideront à garantir que vos produits et services sont accessibles à tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap et les personnes ayant des limitations fonctionnelles. La consultation d'entités et de services de référence, l'examen et le suivi périodiques des mesures d'accessibilité

mis en œuvre et de leur qualité, l'utilisation des avancées technologiques et l'évolution des besoins et des attentes des personnes auxquelles les services sont destinés, sont particulièrement importants.

Voici un exemple pour montrer comment procéder à l'élaboration d'un plan d'accessibilité (voir image 2).

**Image 2 : processus d'élaboration d'un plan d'accessibilité**



Fabricants  
Importateurs/Distributeurs  
Prestataires de services



## 1. Évaluation des besoins en matière d'accessibilité

- **Pour les fabricants :** évaluez la conception actuelle de vos produits afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité. Prenez en compte tous les aspects du produit, y compris l'interface physique et numérique.
- **Pour les importateurs et les distributeurs :** examinez et sélectionnez les produits qui sont déjà conformes aux normes d'accessibilité internationales ou locales. Demandez des informations et des certifications d'accessibilité à vos fournisseurs.
- **Pour les prestataires de services :** analysez vos services actuels afin d'identifier les domaines dans lesquels l'accessibilité peut être améliorée, par exemple dans les domaines suivants : la communication, l'interaction avec les clients et l'accessibilité numérique

## 2. Formulation des objectifs et des stratégies

- Définissez des objectifs clairs pour améliorer l'accessibilité de vos produits ou services. Fixez des objectifs spécifiques, mesurables et réalisables.
- Élaborez des stratégies comprenant l'adoption de produits d'assistance, la refonte des interfaces pour garantir l'accessibilité et la formation des employés à l'accessibilité.

## 3. Mise en œuvre

- **Pour les fabricants :** intégrez les améliorations dans la conception de nouveaux produits ou apportez des modifications aux produits existants. Veillez à ce que le développement de nouveaux produits tienne compte des principes de conception universelle dès le départ.
- **Pour les importateurs et les distributeurs :** mettez en œuvre de contrôles de qualité pour s'assurer que tous les produits importés et distribués répondent aux normes d'accessibilité avant d'atteindre le client.
- **Pour les prestataires de services :** améliorez la façon dont vous communiquez avec vos clients, par exemple en fournissant des informations dans des formats accessibles (vidéos sous-titrées, audiodescription, FALC, etc.).

## | 4. Formation et sensibilisation

Organisez des ateliers et des activités de formation pour l'ensemble de votre personnel sur l'importance de l'accessibilité et sur la manière dont ils peuvent y contribuer dans le cadre de leurs fonctions spécifiques.

## | 5. Évaluation et amélioration continue

- Mettez en place des mécanismes de retour d'information avec vos utilisateurs afin de mieux comprendre leurs besoins et d'adapter vos produits et services en conséquence.
- Révisez et mettez à jour régulièrement votre plan d'accessibilité pour l'adapter aux nouvelles technologies et réglementations.
- Utilisez des méthodes d'évaluation de l'accessibilité qui font appel à des techniques qui sont automatiques, complétées par des techniques manuelles et des tests auprès des utilisateurs, y compris les utilisateurs ayant des limitations fonctionnelles et les personnes en situation de handicap.

## | 6. Documentation et communication

- Même si ce n'est pas une obligation pour les micro-entreprises, documentez vos processus et les améliorations apportées à l'accessibilité afin de disposer d'un dossier que vous pourrez présenter à vos clients et aux autorités de réglementation.
- Communiquez vos progrès et les leçons apprises en matière d'accessibilité.

# Examples



## Si cela peut vous aider, voici un exemple

Vous trouverez ci-dessous un exemple de mise en œuvre des recommandations en matière d'accessibilité. Il ne s'agit pas de couvrir tous les cas et toutes les possibilités, mais d'un exemple pour illustrer et comprendre leur application et leur portée. Sur la base de l'évaluation

de vos produits et/ou services, vous serez en mesure de déterminer le type d'outils d'accessibilité à mettre en œuvre.

Afin d'illustrer l'objectif de ce guide, nous avons choisi le cas d'un commerce disposant aussi d'un site de vente en ligne.

### Quels sont les produits et services qui requièrent l'attention de ce commerçant ?

#### Produits qu'on peut trouver dans un commerce (par exemple : caisses automatiques ou terminaux en libre-service de paiement) :

Les produits (comme les caisses automatiques ou terminaux en libre-service de paiement) sont accessibles lorsque les personnes handicapées peuvent les trouver, y accéder et les utiliser de manière habituelle, sans difficulté particulière et, en principe, sans aide extérieure. Les produits, les instructions concernant l'utilisation de ces produits et leurs interfaces utilisateur doivent satisfaire aux exigences d'accessibilité aux personnes handicapées (accéder au produit, le percevoir, l'utiliser, le comprendre et le commander).

Les **sites web**, afin que les pages soient accessibles, ainsi que les **applications mobiles** et, dans le cas où vous offrez des catalogues et dépliants de promotion, assurez-vous qu'ils soient synchronisés avec le texte et l'audio, de manière à tirer parti des **lecteurs électroniques**.

Réfléchissez à la manière dont vous informez sur vos produits, en veillant à ce que ces informations soient disponibles par plus d'un canal sensoriel (visuel, tactile, auditif), en utilisant

une taille de police appropriée, avec un contraste suffisant et un espacement réglable, et en les fournissant d'une manière claire et facile à comprendre.

Si vous voulez également inclure des instructions d'utilisation de vos produits, celles-ci devront également être accessibles et disponibles sur plus d'un canal sensoriel (visuels, auditifs, tactiles). Vous devez veiller à les présenter de manière claire, facile à comprendre et perceptible, et à présenter les textes dans des formats compatibles avec les technologies d'assistance, en veillant tout particulièrement à inclure des alternatives pour le contenu non textuel.

Vous devez aussi veiller à ne pas exiger l'activation préalable des fonctions d'accessibilité.

Comme nous l'avons souligné précédemment, il est important de disposer de différentes alternatives de communication visuelle, auditive, audio, vidéo et tactile, et de pouvoir régler la luminosité et le contraste de l'écran, ainsi que l'intensité de la lumière.

En ce qui concerne l'interopérabilité avec les logiciels et les technologies d'assistance, vous devez accorder une attention particulière à l'intégration d'alternatives, tant pour la transmission d'informations en couleur que pour les signaux sonores avec des alternatives visuelles ou tactiles, ainsi qu'à l'intégration d'améliorations pour la clarté des éléments visuels. En ce qui concerne le volume et la qualité du son, vous devez réduire les interférences et, pour ce qui est du contrôle manuel, vous devez proposer des solutions de remplacement pour les parties perceptibles au niveau

de la motricité fine et du toucher, en évitant d'utiliser des éléments visuels ou tactiles, des contrôles simultanés dans tous les cas.

Il est toujours conseillé d'éviter les modes d'opération exigeants qui nécessitent une longue portée et une grande force.

De même, il convient d'éviter les modes d'utilisation qui peuvent déclencher des crises de photosensibilité.

Il est également important de faciliter la protection de la vie privée lors de l'utilisation de fonctions d'accessibilité, ajoutant ainsi des alternatives à l'identification biométrique (mots de passe).

En termes de timing et de fonctionnalité, vous devez être cohérents et offrir des espaces et des horaires flexibles pour l'interaction ; prévenir le besoin de programmes et de dispositifs d'assistance technologique ; les terminaux en libre-service intégreront la synthèse vocale et l'utilisation de casques.

Tenez compte du fait que les messages-guides peuvent être transmis par plus d'un canal sensoriel et veillez à pouvoir augmenter le temps de réponse si nécessaire ; sans oublier la compatibilité avec les technologies auditives (aides auditives, bobines téléphoniques, implants cochléaires, etc.) et qu'il n'y ait pas d'interférence avec les appareils d'assistance.

## Services qui peuvent être proposés par un commerçant :

**Services de communication électronique :** s'assurer que le chat en temps réel permet la communication textuelle et vocale.

**Services de communication audiovisuelle :** veiller à ce que les vidéos d'information sur les produits vendus et les services prestés soient dotées de sous-titres adaptés, d'une audiodescription.

**Services de commerce électronique :** veiller à ce que l'ensemble du processus de vente en ligne soit accessible, avec des options de paiement sécurisées et des confirmations de réservation dans des formats accessibles, en rendant compte de l'accessibilité des produits et services à vendre, et en veillant à ce que l'identification, la sécurité et le paiement sont accessibles.

Pour les services, comme pour les produits, fournissez des informations accessibles sur le fonctionnement du service et ses caractéristiques d'accessibilité par le biais de plusieurs canaux sensoriels, en veillant à ce que la présentation soit claire, facile à comprendre et à percevoir, avec des textes et des images faciles à comprendre compatibles avec les technologies d'assistance et des images alternatives compatible avec les technologies d'assistance et une présentation alternative du contenu non textuel.

Si vous proposez des **services d'assistance** accessibles, veillez tout particulièrement à ce que les points de contact, l'assistance téléphonique et technique et la formation soient tous accessibles.

En particulier, il est important que ces services d'assistances ne soient pas joignables uniquement par téléphone, mais aussi via des média textes (courriel, chat, ...).

En ce qui concerne les services de **communication électroniques via visioconférence**, fournissez en parallèle un chat en temps réel pour les personnes sourdes. Assurez la synchronisation des communications d'urgence sur plusieurs canaux. Dans les guides de programmes électroniques, veillez à ce qu'ils soient perceptibles et à ce qu'ils ne soient pas utilisés pour des raisons de sécurité fonctionnelle, y compris les sous-titres, l'audiodescription que des informations et une communication claire et facilement compréhensible.

Dans le domaine des **transports**, veillez à ce que soient accessibles : les véhicules, les infrastructures, l'information et l'assistance.



En ce qui concerne les informations sur les **terminaux de billetterie intelligents** et les services supplémentaires, tels que le **commerce électronique** et les achats en ligne, veillez à ce que les méthodes d'identification, les signatures électroniques et les services de paiement soient fournis de manière compréhensible et à ce que les informations présentées soient compréhensibles dans les langues parlées et écrites (notamment le niveau B2 du

Cadre européen commun de référence pour les langues qui est d'ailleurs obligatoire pour l'information sur les services bancaires).

Pour les **livres électroniques** veillez à ce que le texte et l'audio soient synchronisés lorsque les deux sont présents, que les fichiers soient compatibles avec les technologies de soutien, que la configuration soit dynamique et que la présentation soit souple pour l'accès et la navigation dans le contenu<sup>1</sup>.

## I Accessibilité de l'information :

**Pour les produits :** si vous devez emballer ou étiqueter un produit dans votre entreprise, il serait utile de garder à l'esprit que l'accessibilité doit également être prise en compte dans les informations sur l'ouverture, la fermeture, l'utilisation et l'élimination de l'emballage, dans les indications relatives aux caractéristiques d'accessibilité figurant sur l'emballage lui-même, ainsi que dans les instructions. Les instructions doivent être accessibles par plus d'un canal sensoriel et être présentées d'une manière qui soit claire, faciles à comprendre et perceptible, avec une taille de caractères appropriée, un contraste suffisant, un espacement réglable et une présentation alternative du contenu non textuel.

**Pour les services :** l'information accessible sur les services concerne les mesures permettant à tous, y compris aux personnes handicapées, d'utiliser les services et de comprendre les informations qu'ils fournissent. Cela inclut la fourniture d'informations dans des formats variés (texte, audio, vidéo), la conception de sites web et d'applications mobiles conformes aux normes d'accessibilité, l'offre d'une assistance adaptée (centres d'appel, etc.) et l'application de politiques inclusives.

<sup>1</sup>Dans ce contexte, on peut par exemple se baser sur la norme EPUB qui est un format de fichier standard ouvert très répandu pour les livres numériques, les documents et autres publications.

# Annexes : résumé de la législation



## À qui s'applique l'EAA ?

L'EAA s'applique à toute opérateur économique qui souhaite mettre sur le marché européen les produits concernés et fournir les services concernés dans l'UE, quel que soit le lieu où cette entreprise est établie.

## Que couvre l'EAA ?

La directive européenne 2019/882 couvre les produits et services qui ont été identifiés comme étant les plus importants pour les personnes en situation de handicap. Tous les opérateurs économiques, y compris les micro-entreprises qui commercialisent des produits, doivent appliquer les exigences d'accessibilité de l'EAA, dans la mesure où celles-ci ne modifient pas fondamentalement le produit ou n'imposent pas une charge disproportionnée à l'entreprise.

## Qui est exempt de la législation ?

L'EAA traite les micro-entreprises différemment des autres opérateurs économiques concernant la mise-en-conformité des services et la mise-à-disposition de certaines informations. Est considéré comme micro-entreprise une entreprise qui emploie moins de 10 travailleurs et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 2 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros.

## Comment l'EAA est-elle mise en œuvre au Luxembourg ?

La directive européenne 2019/882 est mise en œuvre dans le droit luxembourgeois par la Loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. La Loi du 8 mars 2023 contient les exigences en matière d'accessibilité prévues par l'EAA, mais elle comprend également des informations sur l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS) qui est chargé de contrôler les produits et services en question au Luxembourg.

## Application

L'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS) chargé de la conformité disposent de plusieurs moyens pour faire respecter la directive et la loi luxembourgeoise sur l'accessibilité, notamment des amendes administratives et l'autorité de retirer temporairement des produits et services non-conformes aux exigences légales. Dans l'exécution de ses missions l'OSAPS collabore étroitement notamment avec l'Administration des douanes et accises (ADA), la Police Grand-Ducal, l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS) et d'autres.

## Exceptions à la conformité

Il existe deux possibilités d'être exempté des exigences en matière d'accessibilité prévues par la directive européenne 2019/882. Toutefois, vous devez remplir certaines conditions. Il est important de noter que les exceptions doivent être appliquées dans des cas exceptionnels et que, dans tous les cas, la directive européenne 2019/882 exige toujours que l'opérateur économique rende le produit ou le service aussi accessible que possible.

Si les opérateurs économiques invoquent l'une de ces exceptions, ils doivent en informer l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS). Les micro-entreprises exerçant leur activité dans le domaine des produits sont exonérées de l'obligation d'apporter des preuves à l'appui de leur évaluation., mais elles doivent conserver les informations pertinentes relatives à l'utilisation de l'une ou l'autre exception au cas où elles leurs seraient demandées.

### | Modification fondamentale

Une modification fondamentale est un changement important qui entraîne une modification fondamentale de la nature de base d'un produit ou d'un service.

Exemple : pour comprendre la notion de modification fondamentale, prenons l'exemple d'un haut-parleur qui se connecte à un appareil mobile pour diffuser de la musique. Imposer une modification au haut-parleur afin qu'il transmette des informations visuelles constituerait un changement significatif du produit qui entraînerait une modification fondamentale de sa nature essentielle, à savoir fournir un son.

## | Charge disproportionnée

Dans le contexte de l'EAA, la charge disproportionnée compare la charge que représente l'application d'une exigence d'accessibilité avec les avantages qui en découlent. Toutefois, toute personne qui invoque une charge disproportionnée doit évaluer le coût pour l'utilisateur si la fonctionnalité d'accessibilité n'est pas présente. Le coût pour l'utilisateur doit ensuite être mis en balance avec le coût (et les avantages) de la mise en œuvre d'une exigence d'accessibilité pour l'opérateur économique. Si, après avoir pris en compte toutes ces considérations, la charge liée à l'application d'une exigence d'accessibilité l'emporte de manière disproportionnée sur les avantages potentiels, l'opérateur économique est exempté de cette exigence.

Voici quelques caractéristiques clés de la charge disproportionnée dont les opérateurs économiques doivent être conscients :

- La charge disproportionnée doit être évaluée lors de l'application de chaque exigence d'accessibilité. Cela signifie que les opérateurs économiques doivent évaluer chaque exigence indépendamment, une par une, et déterminer le coût et les avantages de chaque exigence individuelle pour laquelle vous invoquerez une charge disproportionnée, avant de la revendiquer.
- La charge disproportionnée doit être comprise comme des mesures qui imposeraient une charge organisationnelle ou financière supplémentaire excessive à l'opérateur économique, tout en tenant compte des avantages susceptibles d'en résulter pour les personnes en situation de handicap.
- Les opérateurs économiques ne peuvent invoquer une charge disproportionnée s'ils bénéficient d'un financement pour améliorer l'accessibilité.

Bien que les micro-entreprises ne soient pas soumises aux mêmes exigences en matière de documentation pour les modifications fondamentales ou les charges disproportionnées, les opérateurs économiques qui invoquent l'une ou l'autre de ces exemptions doivent néanmoins être prêts à fournir les informations pertinentes au regard des critères énoncés dans la législation si l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS) le demande.

# Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services

**11, rue Robert Stumper  
L-2557 Gasperich  
Luxembourg**

**Tél. : (+352) 247-76555  
Courriel : [info@osaps.etat.lu](mailto:info@osaps.etat.lu)**

**Entrevues au siège  
uniquement sur rendez-vous.**

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