



# ACCESSIBILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES

PRÉSENTATION CHAMBRE DE COMMERCE  
23 SEPTEMBRE 2024



# POINTS CLÉ

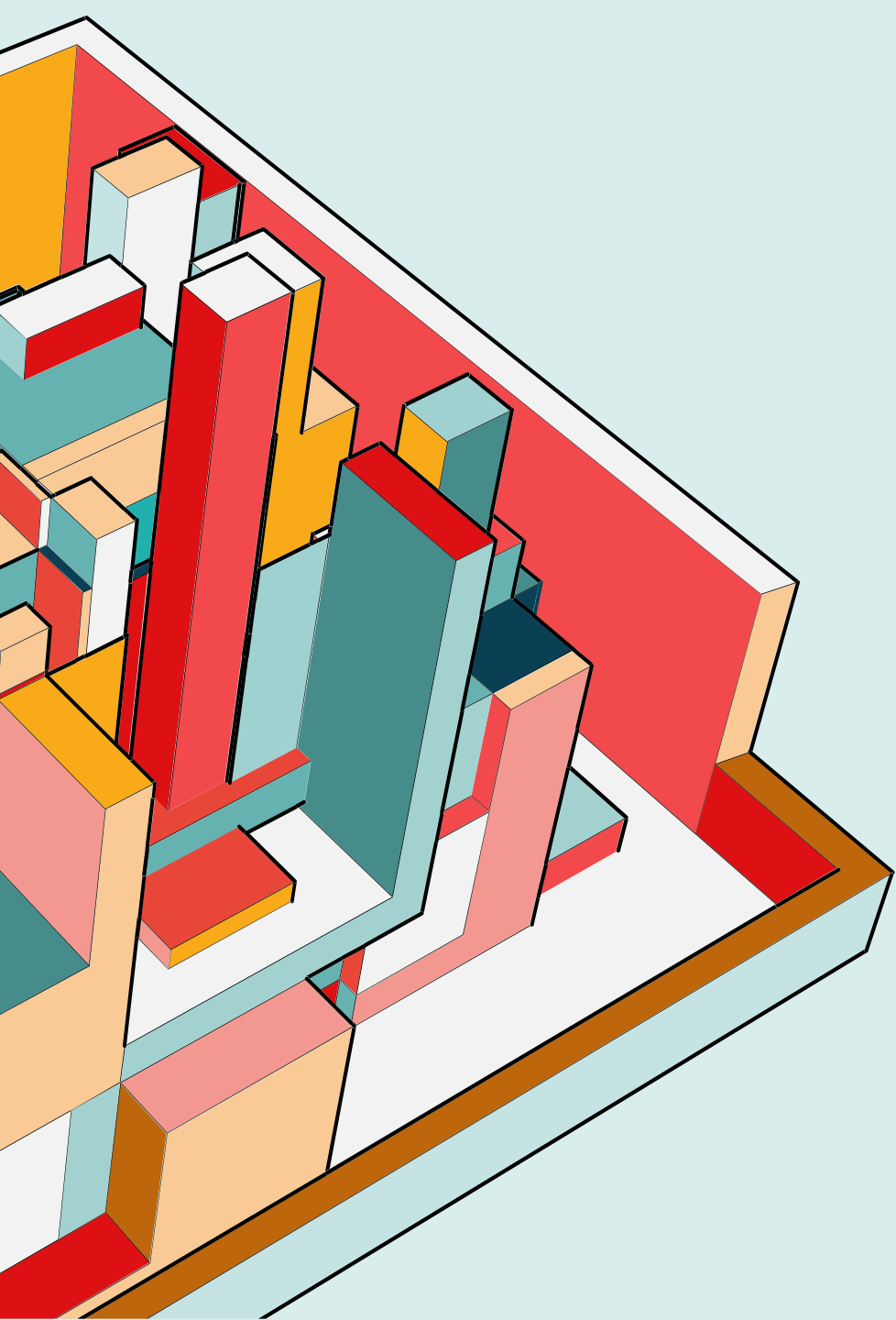
De quoi s'agit-il?

- Définition de l'accessibilité
- Cadre légal
- Barrières récurrentes
- Votre contribution
- Présentation de l'OSAPS

# LES MYTHES SUR L'ACCESSIBILITÉ

- Le groupe cible de l'accessibilité n'est pas petit
- L'accessibilité n'est pas coûteuse si elle est mise en œuvre de manière itérative et si elle est toujours prise en compte
- L'accessibilité n'est pas inintéressante, il n'y a que peu d'exigences en matière de design








**QUE SIGNIFIE  
“ACCESSIBILITÉ”?**

# OBJECTIFS DE L'ACCESSIBILITÉ

- garantir l'égalité des chances et l'**égalité d'accès** aux informations, produits et services pour toutes personnes (handicapées)
- rendre les textes, les images, les formulaires et la navigation sur l'internet **accessibles et compréhensibles** pour le grand public
- permettre une **mise en œuvre harmonisée** des exigences d'accessibilité dans toute l'Union européenne et **éviter les coûts supplémentaires** pour les entreprises découlant de la fragmentation du marché intérieur

# CHIFFRES CLÉ

	1 milliard en situation de handicap dans le monde
	120 millions de personnes dans l'UE en 2020
	15% de la population se sent en handicap (mars 2024)

# POUVOIR D'ACHAT DES PERSONNES AVEC HANDICAP



**£249**  
BILLION

UK disabled people  
and their **families**  
**spending power**



**A\$54**  
MILLION

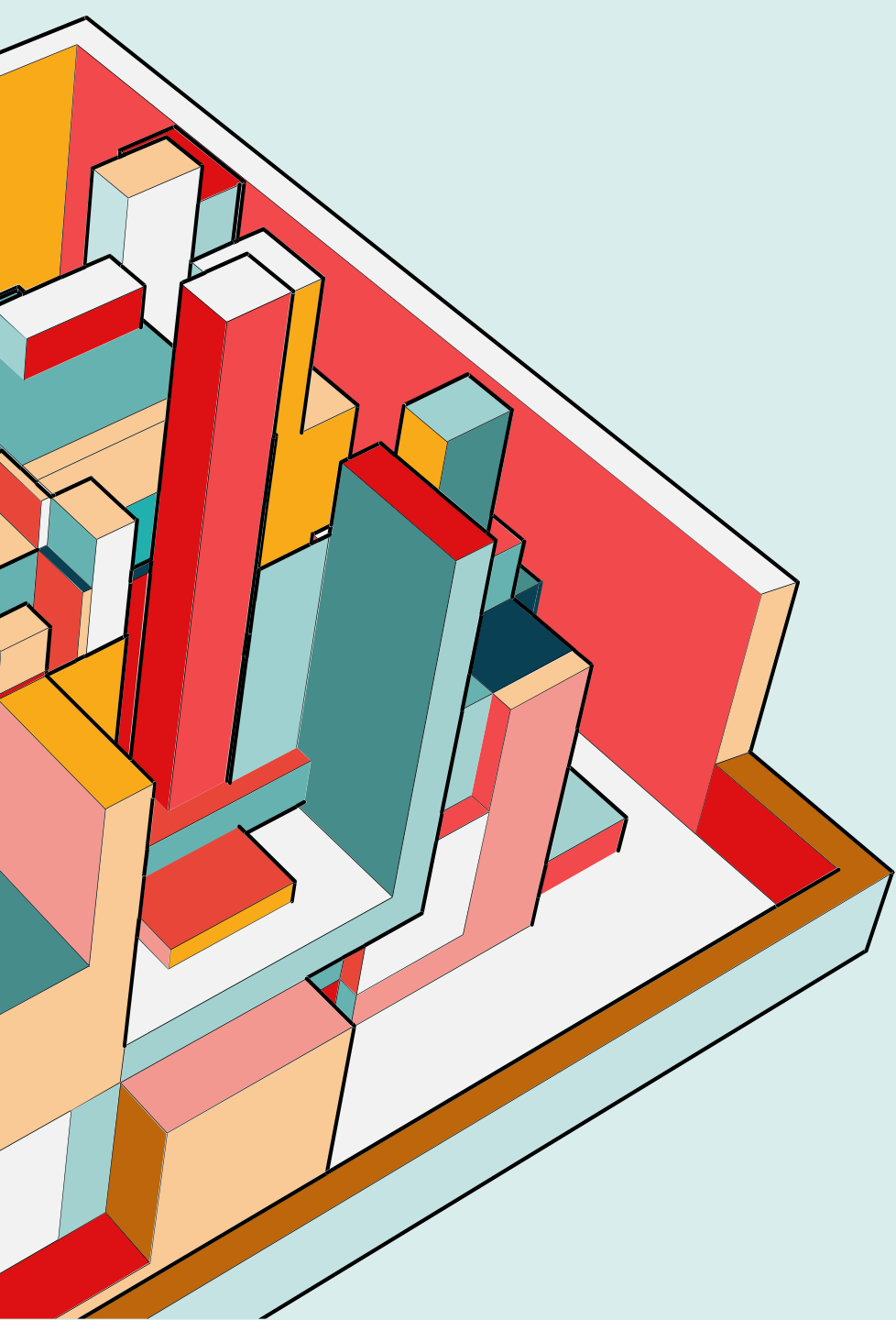
**Online spending**  
**power** of people  
with access needs  
in Australia



**\$490**  
BILLION

**Total disposable**  
**income** for Americans  
with disabilities




Source: "Why Web Accessibility is Crucial in the Retail Sector", published by Laura Blenkinsopp



# CADRE LÉGAL



# TEXTES LÉGAUX ET NORMATIFS

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)</li><li>• Americans with Disabilities Act (USA)</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• European Accessibility Act (EAA)</li><li>• Standard européen EN 301 549</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services</li></ul>

# EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT – PARTIE 1

Les **produits** concernés sont, entre autres, les suivants :

- le matériel informatique grand public comme les ordinateurs, smartphones et tablettes et leurs systèmes d'exploitation respectifs
- 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 (téléviseurs intelligents) ou les équipements donnant accès à des services audiovisuels
- les liseuses électroniques

## EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT – PARTIE 2

Les **services** concernés sont notamment :

- 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 médias temporels (audio et/ou vidéo) préenregistrés disponibles sur Internet ou appli, 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

## EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT – PARTIE 3

- les services bancaires aux consommateurs
- les livres numériques
- le commerce électronique
- le numéro d'urgence européen 112 et d'autres numéros d'urgence nationaux

Ces nouvelles dispositions ne s'appliquent qu'aux produits mis sur le marché et fournis **après le 28 juin 2025**.



## EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT – PARTIE 4

Sont exclues des obligations d'accessibilité les **microentreprises**, à savoir les entreprises:

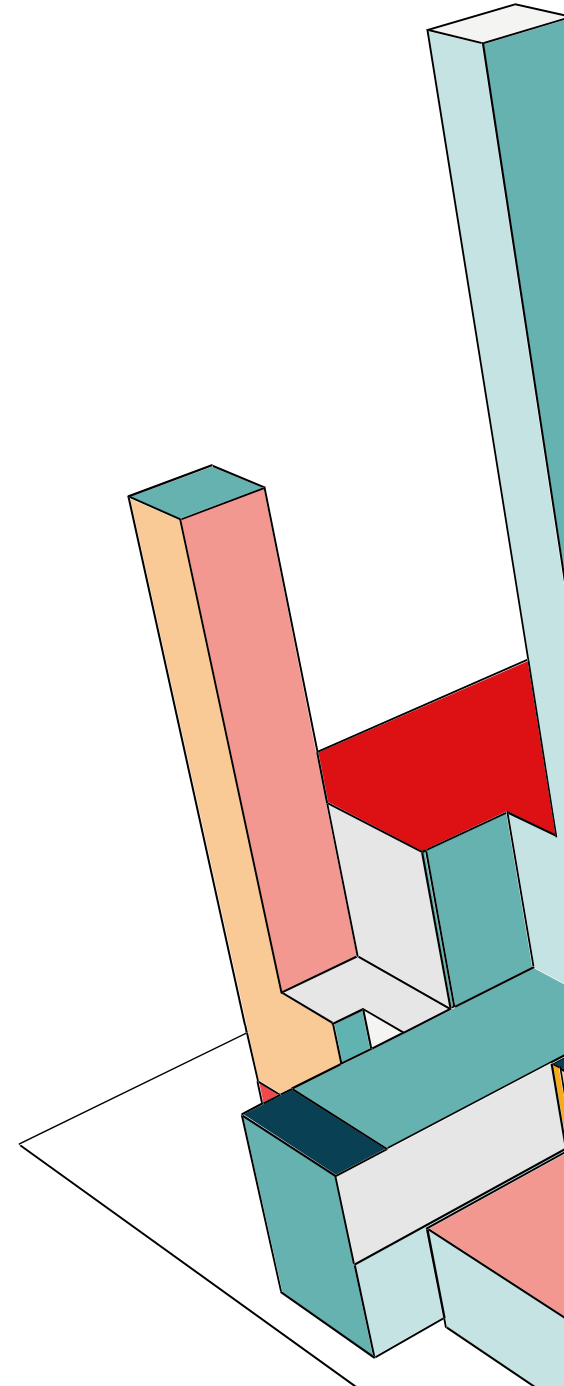
- qui emploient moins de dix personnes et
  - dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 2.000.000 euros
- ou
- dont le total du bilan annuel n'excède pas 2.000.000 euros.

# LOI DU 8 MARS 2023

- transposition luxembourgeoise de l'EAA
- délai de mise en œuvre : 28.6.2025
- la base est la norme européenne EN 301549
- les services concernés doivent être accessibles d'ici juin 2025
- le temps de l'examen, de la mise en œuvre et de l'assurance qualité est compté

# OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES

- rendre les produits et services en question accessibles lors de la mise sur le marché
- les fabricants, importateurs et distributeurs informent l'OSAPS sur la non-conformité éventuelle et sur toute mesure corrective prise



# PÉRIODES DE TRANSITION

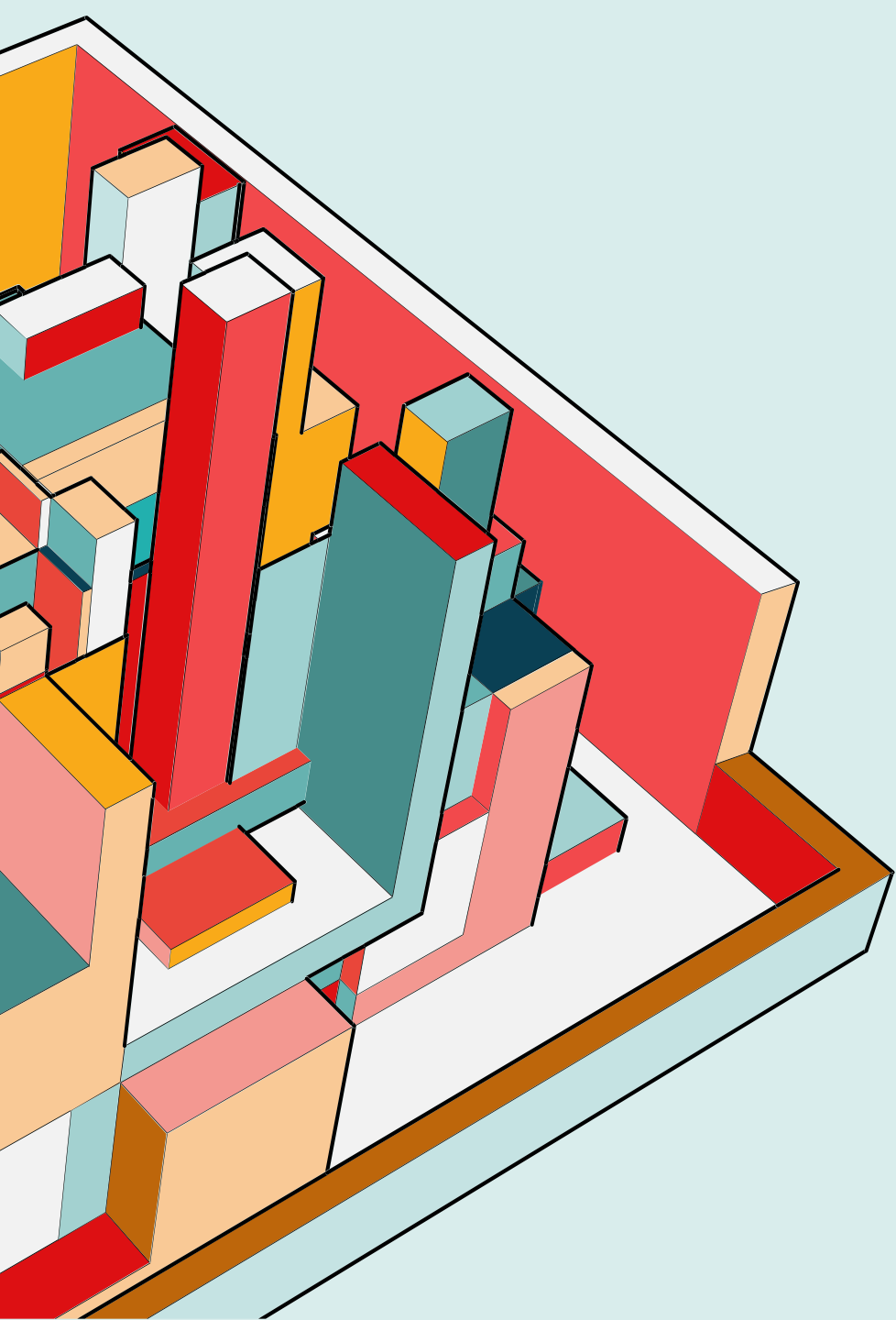
- Les **prestataires de services** peuvent continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date (**jusqu'au 28 juin 2030**)
- Les **contrats de services convenus** avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi **peuvent courir jusqu'à expiration** sans modification, **mais pas plus que 5 ans** à compter de ladite date
- Les **terminaux en libre-service** utilisés légalement par les prestataires de services pour fournir des services avant la date d'entrée en vigueur **peuvent continuer à être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie** pour fournir des services similaires



# DÉROGATIONS

Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 6 s'appliquent uniquement dans la mesure où la conformité :

1. n'exige pas de **modification significative** d'un produit ou d'un service qui entraîne une modification fondamentale de la nature de celui-ci
2. n'entraîne pas l'**imposition d'une charge disproportionnée** aux opérateurs économiques concernés



# **BARRIÈRES RÉCURRENTES**

# ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

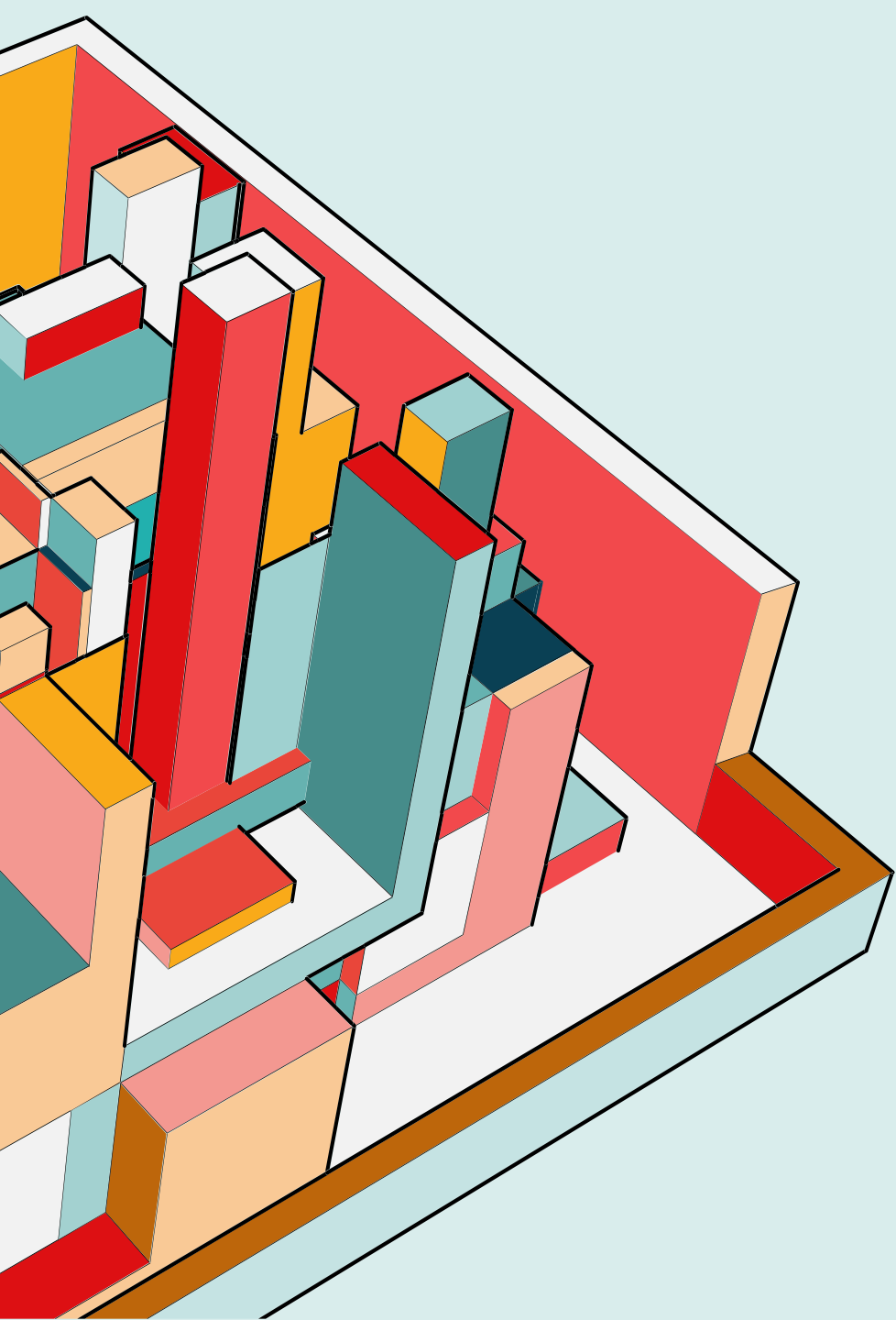
Une évaluation des 33 sites de **commerce électronique** les plus fréquentés révèle que 94 % des sites ne sont pas conformes (WCAG 2.1 AA) :

- 82 % des sites ont des problèmes d'accessibilité au niveau des **images**
- 73 % des sites ont des problèmes d'accessibilité au niveau des **liens**
- 58 % des sites ont des problèmes d'accessibilité au niveau du **balisage des champs de formulaire**
- 64 % des sites ont des problèmes d'accessibilité au niveau de la **navigation au clavier**

*Source : Baymard Institute*

# TECHNOLOGIES D'ASSISTANCE

- les aveugles utilisent des **lecteurs d'écran**
- les malvoyants utilisent des **augmentations de contraste et le zoom**
- les handicapés moteurs utilisent des **aides vocales** et autres
- les malentendants et les sourds ont besoin de **sous-titres** pour les vidéos et les **versions texte** de l'audio.
- les personnes souffrant de troubles épileptiques réduisent les **animations et les effets visuels gênants**.



# **VOTRE CONTRIBUTION**



# POINTS CLÉ

## Mesures à mettre en œuvre rapidement

- Créez une **responsabilité interne** pour l'accessibilité
- **Analysez** tous les lieux, produits et services destinés au client quant à leur accessibilité

## En général

- Recueillez le **feed-back** de vos clients afin d'identifier et de corriger les faiblesses

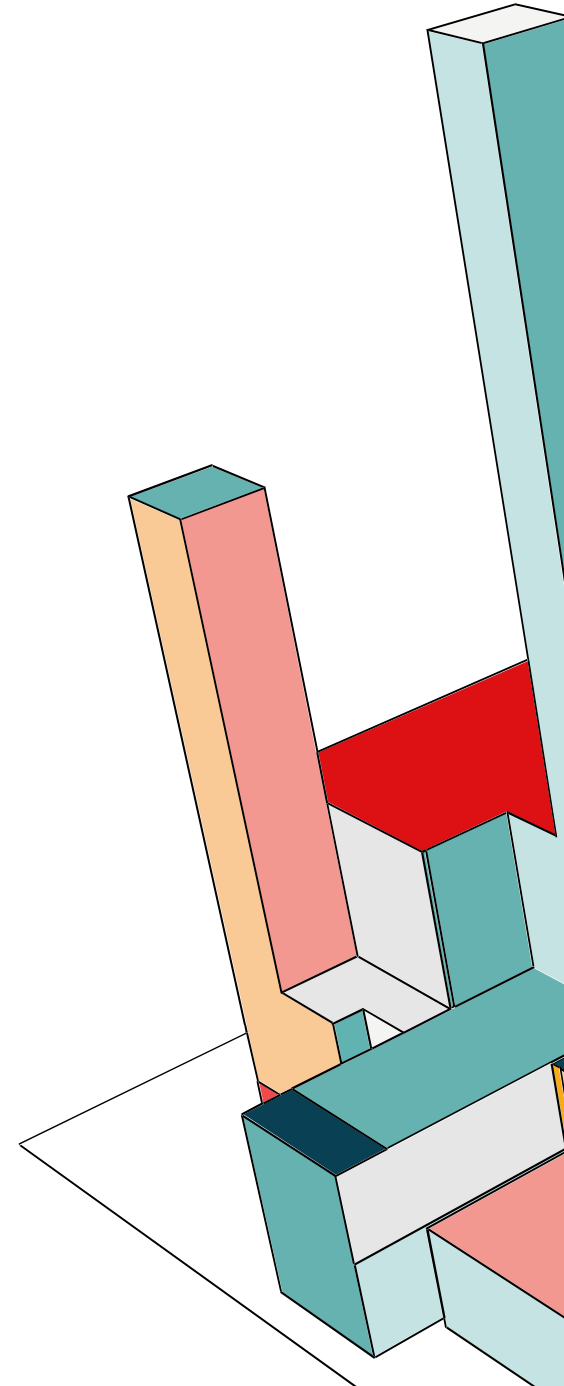
# VOS CONTENUS NUMÉRIQUES

- Essayez de naviguer sur votre page en n'utilisant que les **touches de votre clavier**
- Ajoutez des **descriptions d'images** (texte alternatif)
- Évitez le lancement automatique de vidéos ou d'animations ou prévoyez une **fonction d'arrêt/ de pause**
- Vérifiez que les informations ne soient **pas uniquement transmises par la couleur** (par exemple pour les messages d'erreur dans les formulaires)

# VOS CONTENUS NUMÉRIQUES

Des outils de contrôle automatique permettent de se faire une première idée :

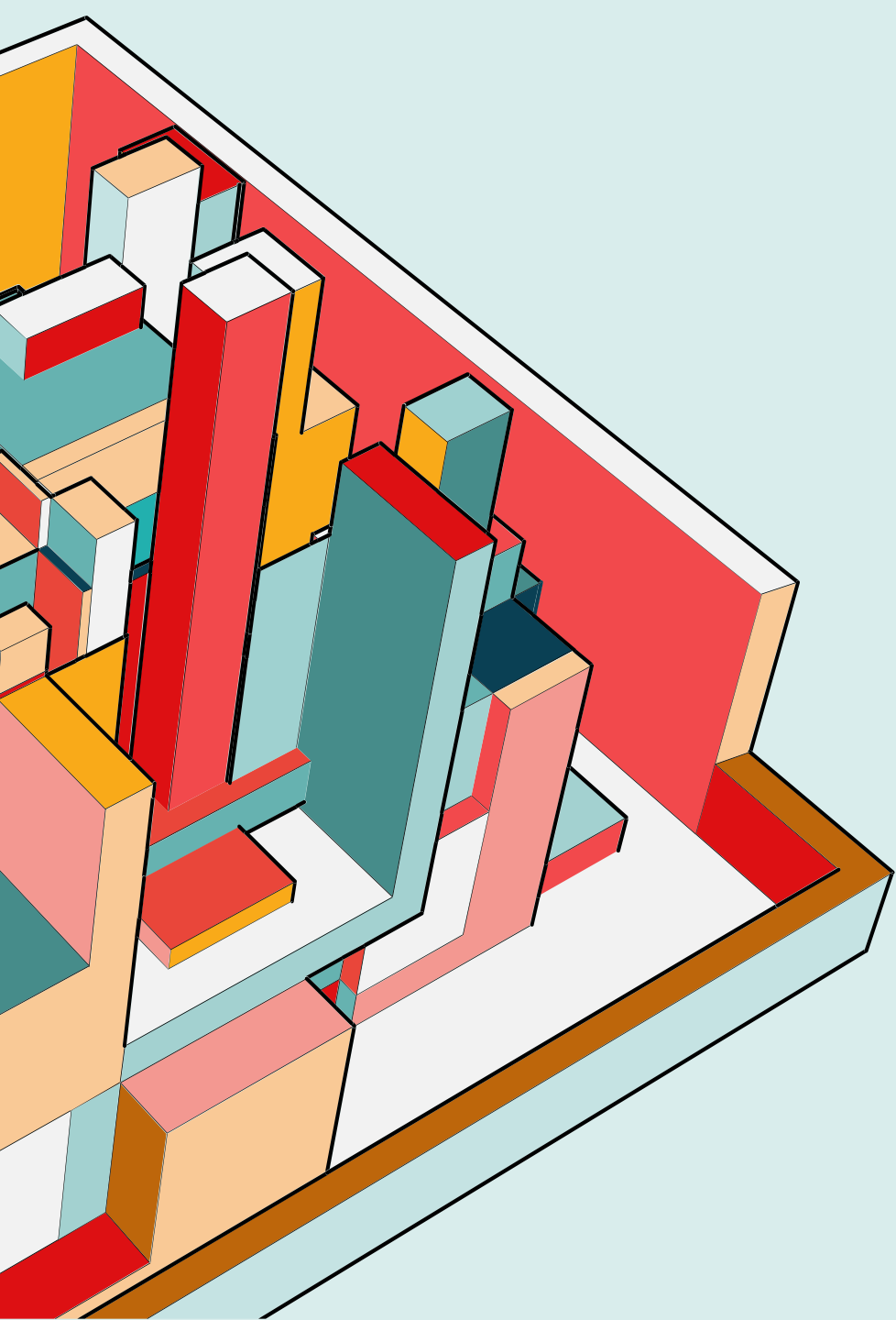
- Wave, Totta1 1y ou AXE pour les sites web
- Accessibility Scanner
- une application pour Android pour vérifier les applications installées - Inspecteur d'accessibilité dans XCode





## VOS AVANTAGES

- groupe **cible plus large** : personnes handicapées et âgées
- avantage par rapport à la **concurrence**, les pionniers s'assurent le marché
- **recommandation** au sein des communautés
- meilleur positionnement sur les **moteurs de recherche**
- meilleure position au **niveau international**, les normes d'accessibilité numérique sont souvent plus élevées à l'étranger (p. ex. USA et Canada)



# PRÉSENTATION DE L'OSAPS



**OSAPS**

Office de Surveillance  
de l'Accessibilité des Produits et Services

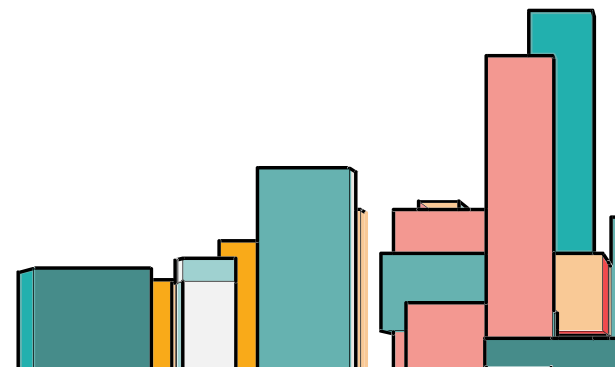
*"Equal Access, Better Business"*

## MISSIONS (1/2)

- **surveiller** les produits et la conformité des services sur le marché luxembourgeois
- mettre en place des **mécanismes de contrôle** appropriés afin de vérifier que les dérogations aux exigences d'accessibilité sont justifiées
- fournir des **lignes directrices et des outils** aux micro-entreprises

## MISSIONS (2/2)

- **informer et sensibiliser le public** à l'existence de l'OSAPS et à ses missions
- collecter, en collaboration avec les organismes nationaux compétents, des **données sur les besoins** des personnes présentant un handicap ou des limitations fonctionnelles
- **transmettre les informations** nécessaires au service de surveillance du marché de l'ILNAS



# SANCTIONS

L'OSAPS peut infliger une **amende de 250 € à 15.000 €** à tout opérateur économique qui :

1. refuse de fournir les documents et informations ou autres renseignements demandés
2. fait obstacle à l'exercice de la surveillance du marché et de la conformité des services
3. ne respecte pas les décisions prises par l'OSAPS

Des sanctions pénales sont possibles.

L'OSAPS peut aussi interdire ou restreindre (temporairement) la fourniture d'un service qui n'est pas conforme aux conditions prévues dans la loi.

# CONTACT

OSAPS

11, rue Robert Stümper

L-2557 Luxembourg

Tél. 00352 247-76555

[info@osaps.etat.lu](mailto:info@osaps.etat.lu)

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

**MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION!**

