

**16 février 2023**

## **Décret relatif aux exigences d'accessibilité applicables aux terminaux en libre-service interactifs des transports urbains, suburbains et régionaux**

Session 2022-2023

Documents du Parlement wallon, [1139 \(2022-2023\) nos 1 à 4](#)

Compte rendu intégral, séance plénière du 15 février 2023

Discussion

Vote.

Le Parlement wallon a adopté et Nous, Gouvernement wallon, sanctionnons ce qui suit :

### **Chapitre 1<sup>er</sup>** **Les dispositions générales et définitions**

#### **Art. 1<sup>er</sup>.**

Le présent décret transpose partiellement la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

#### **Art. 2.**

Pour l'application du présent décret, l'on entend par :

1° la directive 2019/882 du 17 avril 2019 : la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services;

2° les personnes handicapées : les personnes qui présentent une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle durable dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres;

3° un produit : une substance, une préparation ou une marchandise produite par un procédé de fabrication, à l'exclusion des denrées alimentaires, des aliments pour animaux, des plantes et animaux vivants, des produits d'origine humaine et des produits de plantes et d'animaux se rapportant directement à leur reproduction future;

4° un service : un service tel que défini à l'article 4, point 1), de la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur;

5° un prestataire de services : toute personne physique ou morale qui fournit un service sur le marché de l'Union ou propose de fournir un service aux consommateurs dans l'Union;

6° l'opérateur économique : le fabricant, le mandataire, l'importateur, le distributeur ou le prestataire de services;

7° un consommateur : toute personne physique qui bénéficie d'un service concerné à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

8° une microentreprise : une entreprise qui emploie 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;

9° une norme harmonisée : une norme harmonisée telle que définie à l'article 2, point 1), c), du règlement (UE) 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relatif à la normalisation européenne, modifiant les directives 89/686/CEE et 93/15/CEE du Conseil ainsi que les directives 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE et 2009/105/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la décision 87/95/CEE du Conseil et la décision 1673/2006/CE du Parlement européen et du Conseil;

10° une spécification technique : une spécification technique telle que définie à l'article 2, point 4), du règlement (UE) 1025/2012 qui précise les exigences à respecter en matière d'accessibilité applicables à un produit ou un service;

11° les services de transport de passagers par autobus : les services réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un Etat membre;

12° les services de transport urbains et suburbains : les services de chemin de fer, autobus et autocar, métro, tramway et trolleybus dont l'objet principal est de répondre aux besoins de transports d'un centre urbain ou d'une agglomération, y compris d'une agglomération transfrontalière, ainsi qu'aux besoins de transports entre ce centre ou cette agglomération et ses banlieues;

13° les services de transport régionaux : les services de chemin de fer, autobus et autocar, métro, tramway et trolleybus dont l'objet principal est de répondre aux besoins de transports d'une région, y compris d'une région transfrontalière;

14° terminaux en libre-service interactifs : distributeurs automatiques destinés à la fourniture de services permettant au client d'assurer lui-même toutes les phases de l'acte de vente, jusqu'à la livraison des titres de transport.

## **Chapitre 2 Champ d'application**

### **Art. 3.**

Sans préjudice de l'article 14, le présent décret s'applique aux services de transports urbains, suburbains et régionaux, à l'exception des transports ferroviaires, fournis aux consommateurs après le 28 juin 2025, pour ce qui concerne les terminaux en libre-service interactifs situés sur le territoire de la Région wallonne, à l'exception de ceux installés en tant que parties intégrantes de véhicules et de matériel roulant utilisé pour fournir tout élément de ces services de transport de voyageurs et de passagers.

## **Chapitre 3 Les exigences en matière d'accessibilité et de libre circulation**

### **Art. 4.**

§ 1<sup>er</sup>. Sous réserve de l'article 8, les opérateurs économiques mettent sur le marché uniquement les services visés par le présent décret étant conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe 1, section 1<sup>re</sup>, sans préjudice du paragraphe 2.

§ 2. Les microentreprises qui proposent des services sont dispensées de l'obligation de se conformer aux exigences en matière d'accessibilité visées au paragraphe 1<sup>er</sup> et de toutes les obligations relatives à la conformité avec ces exigences.

§ 3. Le Gouvernement établit, à destination des microentreprises, des lignes directrices et des outils pour faciliter l'application des mesures. L'élaboration de ces outils est réalisée en consultation avec les parties prenantes concernées et pertinentes.

§ 4. Une liste fournissant aux opérateurs économiques des exemples indicatifs de solutions possibles pour contribuer au respect des exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe 1<sup>re</sup> figure à l'annexe 2 du présent décret.

### **Art. 5.**

Les services conformes aux exigences concernant la fourniture d'informations accessibles et la fourniture d'informations relatives à l'accessibilité prévues par les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (CE) n° 1371/2007, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 181/2011 et les actes pertinents adoptés sur la base de

la directive 2008/57/CE sont réputés conformes aux exigences correspondantes prévues par le présent décret. Lorsque le décret prévoit des exigences supplémentaires à celles prévues dans ces règlements, celles-ci s'appliquent dans leur intégralité.

**Art. 6.**

La Région wallonne ne fait pas obstacle, pour des raisons liées aux exigences en matière d'accessibilité, à la mise à disposition sur le marché, sur leur territoire, des services qui sont conformes au présent décret.

## **Chapitre 4**

### **Les obligations des prestataires de services**

**Art. 7.**

§ 1<sup>er</sup>. Les prestataires de services veillent à concevoir et à fournir des services conformément aux exigences énoncées à l'article 4.

§ 2. Les prestataires de services établissent les informations nécessaires conformément à l'annexe 3 et expliquent comment les services satisfont aux exigences applicables en matière d'accessibilité. Les informations sont mises à la disposition du public sous forme écrite et orale, y compris d'une façon qui est accessible aux personnes handicapées. Les prestataires de services conservent ces informations aussi longtemps que le service est disponible.

§ 3. Sans préjudice de l'article 14, les prestataires de services établissent des procédures afin que la fourniture des services reste conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité. Toute modification des caractéristiques de la fourniture du service, des exigences applicables en matière d'accessibilité et des normes harmonisées ou des spécifications techniques par rapport auxquelles est déclarée la conformité d'un service aux exigences en matière d'accessibilité, est dûment prise en considération par les prestataires de services.

§ 4. En cas de non-conformité du service, les prestataires le mettent en conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité. En outre, lorsque le service n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité, les prestataires de services en informent immédiatement l'autorité compétente de la Région wallonne en fournissant des précisions sur la non-conformité et sur toute mesure corrective prise.

§ 5. A la demande motivée d'une autorité compétente, les prestataires de services lui communiquent toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité du service avec les exigences applicables en matière d'accessibilité. Ils coopèrent avec cette autorité, à la demande de celle-ci, à toute mesure prise en vue de rendre le service conforme à ces exigences. Cette demande contient les modalités de transmission de ces informations.

§ 6. Le Gouvernement détermine l'autorité compétente visée au paragraphe 4, sans préjudice des compétences du cadre opérationnel, administratif et logistique de la police fédérale et de la police locale et précise les modalités de transmission des informations à ladite autorité.

## **Chapitre 5**

### **La modification fondamentale des services et la charge disproportionnée pour les opérateurs économiques**

**Art. 8.**

§ 1<sup>er</sup>. Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 4 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 et;

2° n'entraîne pas l'imposition d'une charge disproportionnée aux opérateurs économiques concernés.

§ 2. Les opérateurs économiques effectuent une évaluation afin de déterminer si la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 4 introduit une modification fondamentale ou, sur base des critères pertinents énoncés à l'annexe 4, impose une charge disproportionnée, conformément au paragraphe 1<sup>er</sup> du présent article.

§ 3. Les opérateurs économiques apportent des preuves à l'appui de l'évaluation visée au paragraphe 2. Les opérateurs économiques conservent tous les résultats pertinents pendant une période de cinq ans à compter de la date de dernière fourniture d'un service. A la demande des autorités de surveillance du marché ou des autorités chargées du contrôle de la conformité des services, selon le cas, les opérateurs économiques leur fournissent une copie de l'évaluation visée au paragraphe 2.

§ 4. Les prestataires de services qui invoquent le paragraphe 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, renouvellent, pour chaque catégorie ou type de service, l'évaluation du caractère disproportionné ou non de la charge :

1<sup>o</sup> lorsque le service proposé est modifié ou;

2<sup>o</sup> à la demande des autorités chargées du contrôle de la conformité des services et;

3<sup>o</sup> en tout état de cause, au moins tous les cinq ans.

§ 5. Lorsqu'ils perçoivent, aux fins de l'amélioration de l'accessibilité, un financement provenant d'autres sources que leurs ressources propres, qu'elles soient d'origine publique ou privée, les opérateurs économiques n'invoquent pas le paragraphe 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>.

§ 6. Lorsque les opérateurs économiques invoquent le paragraphe 1<sup>er</sup> pour un service spécifique, ils en informent les autorités de surveillance du marché ou les autorités chargées du contrôle de la conformité des services.

L'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'applique pas aux microentreprises.

§ 7. Le Gouvernement détermine les modalités d'application du présent article.

#### **Art. 9.**

Les services conformes aux normes harmonisées ou à des parties de normes harmonisées dont les références ont été publiées au Journal Officiel de l'Union européenne sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans ce décret dans la mesure où ces normes ou parties de normes couvrent ces exigences.

Les services conformes aux spécifications techniques ou à des parties de spécifications techniques sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le présent décret dans la mesure où ces spécifications techniques ou parties de spécifications techniques couvrent ces exigences.

## **Chapitre 6**

### **La conformité des services**

#### **Art. 10.**

§ 1<sup>er</sup>. Le Gouvernement établit, applique et met à jour régulièrement des procédures appropriées en vue :

1<sup>o</sup> de vérifier la conformité des services avec les exigences du décret, y compris l'évaluation visée à l'article 8, § 2, et selon la procédure décrite au paragraphe 2;

2<sup>o</sup> d'assurer le suivi des plaintes ou des rapports sur des aspects liés à la non-conformité de services avec les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le présent décret;

3<sup>o</sup> de vérifier que l'opérateur économique a pris les mesures correctives nécessaires.

Le Gouvernement détermine les services compétents chargés de vérifier la conformité des services tel que prévu à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>. Il détermine également la procédure d'introduction de plainte et détermine les services compétents pour traiter lesdites plaintes.

§ 2. Lorsqu'elles effectuent la surveillance d'un service sur le marché et que l'opérateur économique a invoqué l'article 8, les autorités de surveillance du marché compétentes :

- a) vérifient si l'évaluation visée à l'article 8 a été effectuée par l'opérateur économique;
- b) examinent cette évaluation et ses résultats, y compris l'utilisation correcte des critères énoncés à l'annexe 4 et;
- c) contrôlent la conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité.

§ 3. Le Gouvernement désigne les autorités responsables de la mise en oeuvre des procédures visées au paragraphe 1<sup>er</sup> en ce qui concerne la conformité des services.

Le Gouvernement s'assure que le public soit informé de l'existence, des responsabilités, de l'identité, du travail et des décisions des autorités visées à l'alinéa 1<sup>er</sup>, et met ces informations à disposition sur demande dans des formats appropriés.

## Chapitre 7

### Les exigences en matière d'accessibilité figurant dans d'autres actes de l'Union européenne

#### Art. 11.

En ce qui concerne les services visés à l'article 3, les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe 1<sup>re</sup> du présent décret constituent des exigences d'accessibilité contraignantes au sens de l'article 42, § 1<sup>er</sup>, de la directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/C, de l'article 60, § 1<sup>er</sup>, de la directive 2014/25/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à la passation de marchés par des entités opérant dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux et abrogeant la directive 2004/17/C et au sens de l'article 53 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Tout service dont les caractéristiques, éléments ou fonctions sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe 1<sup>re</sup> du présent décret conformément à la section 3 de ladite annexe est présumé satisfaire aux obligations pertinentes en matière d'accessibilité figurant dans des actes de l'Union autres que la directive, pour ce qui est de ces caractéristiques, ces éléments ou ces fonctions, sauf mention contraire dans ces autres actes.

#### Art. 12.

La conformité avec des normes harmonisées et des spécifications techniques ou avec des parties de normes harmonisées et de spécifications techniques adoptées conformément à l'article 15 de la directive (UE) 2019/882 du 17 avril 2019 établit une présomption de conformité avec l'article 11 dans la mesure où ces normes et ces spécifications techniques ou ces parties de normes et de spécifications techniques satisfont aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le présent décret.

## Chapitre 8

### Les sanctions applicables

#### Art. 13.

§ 1<sup>er</sup>. Une amende administrative peut être infligée aux opérateurs économiques pour les comportements suivants :

- 1° le non-respect de l'article 7, § 1<sup>er</sup>, est puni d'une amende comprise entre 10 000 et 16 000 euros;
- 2° le non-respect de l'article 7, § 2, est puni d'une amende comprise entre 5 000 et 8 000 euros;
- 3° le non-respect de l'article 7, § 3, est puni d'une amende comprise entre 2 500 et 4 000 euros;
- 4° le non-respect de l'article 7, § 4, est puni d'une amende comprise entre 5 000 et 8 000 euros;

5° le non-respect de l'article 7, § 5, est puni d'une amende comprise entre 1 250 et 2 000 euros;

6° le non-respect de l'article 8 est puni d'une amende comprise entre 2 500 et 4 000 euros.

§ 2. L'autorité compétente peut, s'il existe des circonstances atténuantes, infliger une amende administrative inférieure aux montants minima visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

§ 3. En cas de concours de plusieurs des infractions visées au paragraphe 1<sup>er</sup>, les montants des amendes sont cumulés, sans que le montant total puisse excéder le double du montant maximal de l'amende administrative la plus lourde.

§ 4. En cas de récidive dans les deux ans qui suivent une décision infligeant une amende administrative sur base du présent décret, la nouvelle amende administrative ne peut être plus basse que le double de l'amende qui a été infligée précédemment en raison d'une même infraction sauf si l'autorité compétente estime que des circonstances atténuantes peuvent être prises en considération.

§ 5. Le délai de prescription pour l'infliction d'une amende administrative est fixé à trois ans à partir de la date de commission des faits.

§ 6. Le Gouvernement fixe la procédure d'infliction d'une amende administrative et la procédure d'introduction d'un recours.

§ 7. Le présent article ne s'applique pas aux procédures de passation de marchés relevant des directives 2014/24/UE et 2014/25/UE.

## **Chapitre 9**

### **Les dispositions transitoires et finales**

#### **Art. 14.**

§ 1<sup>er</sup>. Sans préjudice du paragraphe 2, et jusqu'au 28 juin 2030, les prestataires de services ont la possibilité de continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date.

Les contrats de services convenus avant le 28 juin 2025 continuent de courir sans modification jusqu'à expiration, mais pas plus de cinq ans à compter de ladite date.

§ 2. Les terminaux en libre-service utilisés par les prestataires de services pour fournir des services avant le 28 juin 2025 peuvent continuer à être utilisés pour fournir des services similaires jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, c'est-à-dire la période durant laquelle les terminaux sont opérationnels, cette période ne dépassant pas le 28 juin 2035.

#### **Art. 15.**

Le présent décret entre en vigueur le 28 juin 2025.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.  
Namur, le 16 février 2023.

Le Ministre-Président

E. DI RUPO

Le Vice-Président et Ministre de l'Economie, du Commerce extérieur, de la Recherche et de l'Innovation

du Numérique, de l'Aménagement du territoire, de l'Agriculture, de l'IFAPME et des Centres de compétences

W. BORSUS

Le Vice-Président et Ministre du Climat, de l'Energie, de la Mobilité et des Infrastructures

Ph. HENRY

La Vice-Présidente et Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale

et de l'Economie sociale, de l'Egalité des chances et des Droits des femmes

Ch. MORREALE

La Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative

en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière

V. DE BUE

Le Ministre du Logement, des Pouvoirs locaux et de la Ville

Ch. COLLIGNON

Le Ministre du Budget et des Finances, des Aéroports et des Infrastructures sportives

A. DOLIMONT

La Ministre de l'Environnement, de la Nature, de la Forêt, de la Ruralité et du Bien-être animal

C. TELLIER

### **Annexe 1. Les exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services**

Section 1<sup>re</sup>. - Les exigences en matière d'accessibilité liées aux services visés par le présent décret.

Afin de garantir une utilisation prévisible et optimale par les personnes handicapées, les services proposés par les services de transport urbains, suburbains et régionaux via les terminaux en libre-service, comprennent des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes handicapées et à garantir l'interopérabilité avec les technologies d'assistance. A cette fin, ces terminaux en libre-service interactifs utilisés pour la fourniture du service doivent être accessibles conformément à la section 2.

Section 2. - Les exigences générales en matière d'accessibilité liées aux produits

Les produits sont conçus et fabriqués de manière à garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées et sont accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement et leurs caractéristiques d'accessibilité, figurant dans la mesure du possible dans ou sur le produit.

1° Les exigences relatives à la fourniture d'informations :

a) sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même tels que l'étiquetage, les instructions et l'avertissement dont les informations sont :

- i) disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
- ii) présentées de façon compréhensible;
- iii) présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
- iv) présentées en utilisant une police de caractère de taille et de forme appropriée compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;

b) sur les instructions concernant l'utilisation d'un produit lorsqu'elles ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site internet, les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance. Ces instructions sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et :

- i) sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) sont présentées de façon compréhensible;
  - iii) sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
  - iv) sont présentées en utilisant une police de caractère de taille et de forme appropriée compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;
  - v) sont disponibles, en ce qui concerne leur contenu, dans des formats de texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires qui peuvent être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - vi) sont accompagnées d'une présentation de substitution de tout contenu non textuel;
  - vii) comprennent une description de l'interface utilisateur du produit telle que la manipulation, la commande et le retour d'informations ou l'entrée-sortie, conformément au point 2 ; la description indique, pour chacun des éléments énumérés au 2°, si le produit présente ces caractéristiques;
  - viii) comprennent une description des fonctionnalités du produit;
  - ix) comprennent une description de l'interfaçage logiciel et du matériel du produit avec des dispositifs d'assistance; la description inclut une liste des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le produit.
- Au point viii, des fonctions adaptées aux besoins des personnes handicapées sont proposées conformément au 2°. La description indique, pour chacun des éléments énumérés au 2°, si le produit présente ces caractéristiques;

2° La conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités

Le produit, y compris son interface utilisateur, comporte des caractéristiques, des éléments et des fonctions permettant aux personnes handicapées d'accéder au produit, de le percevoir, de l'utiliser, de le comprendre et de le commander, en veillant aux aspects suivants :

- a) lorsque le produit permet la communication, y compris la communication interpersonnelle, l'utilisation, la fourniture d'informations, la commande et l'orientation, ces fonctions sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels, en proposant des solutions de substitution à la vision, à l'audition, à la parole et au toucher;
- b) lorsque le produit utilise la parole, des solutions de substitution à la parole et à l'intervention vocale sont proposées pour la communication, l'utilisation, la commande et l'orientation;
- c) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste sont proposées pour la communication, la fourniture d'informations et l'utilisation, il est veillé à l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'interface;
- d) lorsque le produit utilise des couleurs pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments, une solution de substitution à la couleur est proposée;
- e) lorsque le produit utilise des signaux auditifs pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments, une solution de substitution aux signaux auditifs est proposée;

- f) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles sont proposées pour améliorer la clarté visuelle;
- g) lorsque le produit utilise des sons, une fonction de réglage du volume et de la vitesse est proposée, ainsi que des caractéristiques audio avancées, de réduction des interférences provenant de produits proches et de clarté auditive;
- h) lorsque le produit nécessite une utilisation et une commande manuelle, une commande séquentielle et des possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine sont proposées, en évitant que des commandes simultanées soient nécessaires pour la manipulation, et des éléments perceptibles au toucher sont disponibles;
- i) le produit est conçu pour éviter les modes de fonctionnement exigeant une forte amplitude de mouvements et une grande force;
- j) le produit est conçu pour éviter le déclenchement de réactions photosensibles;
- k) le produit préserve la vie privée de l'utilisateur lors de son utilisation des caractéristiques d'accessibilité;
- l) le produit offre une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques;
- m) le produit garantit la cohérence des fonctionnalités et prévoit un laps de temps suffisant et flexible pour l'interaction;
- n) le produit prévoit un interfaçage logiciel et matériel avec les technologies d'assistance;
- o) le produit satisfait aux exigences sectorielles suivantes :
  - i) les terminaux en libre-service :
    1. intègrent une technologie de synthèse vocale de texte;
    2. permettent l'utilisation d'un casque personnel;
    3. transmettent, lorsque le temps de réponse est limité, à l'utilisateur un signal par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
    4. donnent la possibilité de prolonger le temps de réponse;
    5. lorsque des touches et des boutons de commande sont disponibles, présentent un contraste suffisant et des touches et des boutons de commande perceptibles au toucher;
    6. n'exigent pas, pour qu'un utilisateur puisse s'en servir, qu'une caractéristique d'accessibilité soit activée;
    7. lorsque le produit utilise des signaux audio ou auditifs, il est compatible avec des dispositifs et des technologies d'assistance disponibles au niveau de l'Union, y compris des technologies auditives, telles que des appareils auditifs, des boucles auditives, des implants cochléaires et des dispositifs d'aide à l'audition;
  - 3° les services d'assistance tels que les services d'aide, les centres d'appel, l'assistance technique, les services de relais et les services de formation, fournissent des informations sur l'accessibilité du produit et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

Section 3. - Exigences en matière d'accessibilité applicables aux caractéristiques, éléments ou fonctions des produits et services conformément à l'article 11, alinéa 2

Pour qu'il soit présumé que les obligations pertinentes énoncées dans d'autres actes de l'Union en ce qui concerne les caractéristiques, éléments ou fonctions des produits et services sont satisfaites, les conditions ci-après doivent être remplies :

1° Produits :

- a) L'accessibilité des informations relatives au fonctionnement et aux caractéristiques d'accessibilité liées aux produits est conforme aux éléments correspondants figurant à la section 2, 1°, de la présente annexe, à savoir les informations sur l'utilisation du produit figurant sur le produit lui-même et les instructions concernant l'utilisation du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site internet;
- b) L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions de la conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités des produits est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées à la section 2, 2°, de la présente annexe;

2° Services :

L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions des services est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes en ce qui concerne ces caractéristiques, éléments et fonctions

énoncées dans les sections relatives aux services de la présente annexe.

#### Section 4. - Critères en matière de performances fonctionnelles

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, lorsque les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans les sections 1 à 3 ne traitent pas d'une ou plusieurs fonctions de la conception et de la fabrication des produits ou de la fourniture des services, ces fonctions ou moyens sont rendus accessibles par le respect des critères en matière de performances fonctionnelles qui y sont liés.

Lorsque les exigences en matière d'accessibilité comportent des exigences techniques spécifiques, les critères en matière de performances fonctionnelles ne peuvent se substituer à une ou plusieurs exigences techniques spécifiques que si et seulement si l'application des critères pertinents en matière de performances fonctionnelles est conforme aux exigences en matière d'accessibilité et qu'il est déterminé que la conception et la fabrication des produits et la fourniture des services donnent lieu à une accessibilité équivalente ou accrue dans le cadre d'une utilisation prévisible par les personnes handicapées.

##### a) Utilisation en l'absence de vision

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel la vue n'est pas nécessaire.

##### b) Utilisation en cas de vision limitée

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit avec des capacités visuelles limitées.

##### c) Utilisation en l'absence de perception des couleurs

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel il n'est pas nécessaire que l'utilisateur perçoive les couleurs.

##### d) Utilisation en l'absence d'audition

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel l'audition n'est pas nécessaire.

##### e) Utilisation en cas d'audition limitée

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation disposant de caractéristiques audio avancées, permettant aux utilisateurs ayant une audition limitée d'utiliser le produit.

##### f) Utilisation en l'absence de capacité vocale

Lorsque le produit ou service fonctionne via l'intervention vocale des utilisateurs, il prévoit au moins un mode d'utilisation ne nécessitant pas d'intervention vocale. L'intervention vocale fait référence à l'ensemble des sons générés oralement tels que des paroles, des sifflements ou des claquements de langue.

##### g) Utilisation en cas de capacités de manipulation ou de force limitées

Lorsque le produit ou service requiert des actions manuelles, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit à l'aide d'autres actions ne nécessitant pas de commande fondée sur la motricité fine, la manipulation ou la force manuelle, ni l'utilisation de plus d'une commande au même moment.

##### h) Utilisation en cas d'amplitude de mouvements limitée

Les éléments servant au fonctionnement des produits sont à la portée de tous les utilisateurs. Lorsque le produit ou service prévoit un mode manuel d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs ayant une amplitude de mouvements et une force limitées d'utiliser le produit.

##### i) Réduction du risque de déclenchement de réactions photosensibles

Lorsque le produit prévoit des modes visuels d'utilisation, il évite les modes d'utilisation déclenchant des réactions photosensibles.

##### j) Utilisation en cas de capacités cognitives limitées

Le produit ou service prévoit au moins un mode d'utilisation intégrant des caractéristiques qui en rendent l'utilisation plus simple et plus facile.

##### k) Protection de la vie privée

Lorsque le produit ou service comporte des caractéristiques permettant l'accessibilité, il prévoit au moins un mode d'utilisation qui préserve la vie privée lors de l'utilisation de ces caractéristiques.

## Annexe 2. Les exemples indicatifs non contraignants de solutions possibles

contribuant à respecter les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe 1<sup>re</sup>

Section unique. Les exemples liés aux exigences générales en matière d'accessibilité applicables aux produits relevant de la section 2 de l'annexe 1<sup>re</sup> du présent décret

Les exigences énoncées à la section 2 de l'annexe 1 <sup>re</sup>	Les exemples
1. Les fournitures d'informations	
a)	
i)	Fournir des informations visuelles et tactiles ou des informations visuelles et auditives concernant l'endroit où il convient d'introduire une carte dans un terminal en libre-service, pour que les personnes aveugles et les personnes sourdes puissent utiliser le terminal.
ii)	Utiliser les mêmes termes de façon cohérente ou selon une structure claire et logique, pour que les personnes atteintes de déficience intellectuelle puissent mieux comprendre les informations.
iii)	Doubler un avertissement écrit d'une écriture tactile ou d'un son, pour que les personnes aveugles puissent le percevoir.
iv)	Faire en sorte que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle.
b)	
i)	Fournir des fichiers électroniques pouvant être lus par un ordinateur au moyen d'un logiciel de lecture d'écran pour que les personnes aveugles puissent utiliser les informations.
ii)	Utiliser les mêmes termes de façon cohérente ou selon une structure claire et logique, pour que les personnes atteintes de déficience intellectuelle puissent mieux comprendre les informations.
iii)	Fournir des sous-titres lorsque les instructions sont présentées dans une vidéo.
iv)	Faire en sorte que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle.
v)	Imprimer en braille, pour qu'une personne aveugle puisse utiliser les informations.
vi)	Doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les principaux éléments ou décrivant les principales actions.
vii)	Aucun exemple fourni.
viii)	Aucun exemple fourni.
ix)	Inclure dans un guichet de banque automatique un connecteur logiciel et un logiciel permettant de brancher un casque qui retransmettra le texte apparaissant sur l'écran sous une forme sonore.
2. La conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités	
	Fournir des instructions sous forme vocale et textuelle, ou prévoir des signes

a)	tactiles sur un clavier, pour que les personnes aveugles ou les personnes malentendantes puissent interagir avec le produit.
b)	Fournir, en plus des instructions vocales données par un terminal en libre-service, des instructions sous forme de texte ou d'images, pour que les personnes sourdes puissent elles aussi effectuer les actions requises.
c)	Permettre aux utilisateurs d'agrandir un texte, de zoomer sur un pictogramme précis ou de renforcer le contraste, pour que les personnes atteintes de déficience visuelle puissent percevoir les informations.
d)	En plus de donner la possibilité de presser le bouton vert ou le bouton rouge pour sélectionner une option, inscrire les options sur les boutons, pour que les personnes daltoniennes puissent faire leur choix.
e)	Lorsqu'un ordinateur émet un signal d'erreur, afficher un texte ou une image indiquant l'erreur, permettant ainsi aux personnes sourdes de savoir qu'une erreur se produit.
f)	Renforcer le contraste des images en avant-plan, pour que les personnes atteintes de déficience visuelle puissent les voir.
g)	Permettre à l'utilisateur d'un téléphone de sélectionner le volume et de réduire les interférences avec des appareils auditifs, pour que les personnes malentendantes puissent utiliser le téléphone.
h)	Agrandir et bien séparer les boutons de l'écran tactile, pour que les personnes atteintes de tremblement puissent les presser.
i)	S'assurer que les boutons à presser ne nécessitent pas une grande force, pour que les personnes atteintes de déficience motrice puissent les utiliser.
j)	Eviter les images qui clignotent, pour que les personnes atteintes d'épilepsie ne soient pas mises en danger.
k)	Permettre l'utilisation d'un casque lorsque des informations vocales sont communiquées par un guichet de banque automatique.
l)	Comme solution de substitution à la reconnaissance des empreintes digitales, permettre à des personnes qui ne savent pas faire usage de leurs mains de sélectionner un mot de passe pour bloquer ou débloquer un téléphone.
m)	Faire en sorte que le logiciel réagisse de manière prévisible lorsqu'une certaine action est effectuée et laisser suffisamment de temps pour saisir un mot de passe, pour que le produit soit aisé à utiliser pour des personnes atteintes de déficience mentale.
n)	Proposer une connexion à un afficheur braille actualisable pour que les personnes aveugles puissent utiliser l'ordinateur.
o)	Les exemples d'exigences sectorielles
i)	Aucun exemple fourni.
ii)	Aucun exemple fourni.
iii) 1 <sup>er</sup> tiret	Un téléphone mobile est en mesure de traiter des conversations par texte en temps réel, pour que les personnes malentendantes puissent échanger des informations de manière interactive.
4 <sup>ème</sup> tiret	Permettre l'utilisation simultanée de la vidéo pour afficher le langage des signes et du texte pour écrire un message, pour que deux personnes sourdes puissent communiquer entre elles ou avec une personne qui n'est pas sourde.

iv)	Les sous-titres sont transmis via le décodeur, pour que les personnes sourdes puissent en faire usage.
3. les services d'assistance	Aucun exemple fourni.

### **Annexe 3. Les informations sur les services conformes aux exigences en matière d'accessibilité**

1. Le prestataire de services inclut dans les informations évaluant la façon dont le service respecte les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 4 dans les clauses et les conditions générales ou dans un document équivalent. Ces informations décrivent les exigences applicables et portent, dans la mesure nécessaire à l'évaluation, sur la conception et le fonctionnement du service. Outre l'information du consommateur exigée en vertu de la loi du 21 décembre 2013 portant insertion du titre VI " Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les Livres I<sup>er</sup> et XV du Code de droit économique, cette documentation comporte les éléments suivants :

- a) une description générale du service dans des formats accessibles;
- b) les descriptions et les explications nécessaires pour comprendre le fonctionnement du service;
- c) une description de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe 1<sup>re</sup> sont remplies par le service.

2. Pour satisfaire aux exigences du 1 de la présente annexe, le prestataire de services peut appliquer entièrement ou en partie les normes et les spécifications techniques dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne.

3. Le prestataire de services fournit des informations démontrant que le procédé de prestation du service et le suivi de celui qui assure sa conformité avec le 1 de la présente annexe et avec les exigences applicables du présent décret.

### **Annexe 4. Les critères d'évaluation du caractère disproportionné de la charge**

Les critères pour l'évaluation et les preuves à apporter à l'appui de cette évaluation :

1. Le rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et les coûts totaux, les dépenses opérationnelles et les dépenses en capital, pour fabriquer, distribuer ou importer le produit ou fournir le service que supportent les opérateurs économiques.

Les éléments à appliquer pour évaluer les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité :

- a) les critères liés à des coûts organisationnels ponctuels à prendre en considération dans l'évaluation :
  - i) les coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité;
  - ii) les coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité;
  - iii) les coûts liés à la mise au point d'un nouveau procédé pour inclure l'accessibilité dans la prestation de services;
  - iv) les coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité;
  - v) les coûts ponctuels liés à l'examen de la législation sur l'accessibilité;
- b) les critères liés aux coûts récurrents de développement et de production à prendre en considération dans l'évaluation :
  - i) les coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le produit ou le service;
  - ii) les coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication;
  - iii) les coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le produit ou le service;
  - iv) les coûts liés à l'établissement de la documentation.

2. L'estimation des coûts et des avantages pour les opérateurs économiques, y compris en ce qui concerne les processus de production et les investissements, par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu de la quantité et de la fréquence d'utilisation d'un produit ou d'un service spécifique.

3. Le rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et le chiffre d'affaires net de l'opérateur économique.

Les éléments à appliquer pour évaluer les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité :

a) les critères liés à des coûts organisationnels ponctuels à prendre en considération dans l'évaluation :

i) les coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité;

ii) les coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité;

iii) les coûts liés à la mise au point d'un nouveau procédé pour inclure l'accessibilité dans le développement de produits ou la prestation de services;

iv) les coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité;

v) les coûts ponctuels liés à l'examen de la législation sur l'accessibilité;

b) les critères liés aux coûts récurrents de développement et de production à prendre en considération dans l'évaluation :

i) les coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le produit ou le service;

ii) les coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication;

iii) les coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le produit ou le service;

iv) les coûts liés à l'établissement de la documentation.