



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**DIRECTIVE EUROPÉENNE RELATIVE
AUX EXIGENCES EN MATIÈRE
D'ACCESSIBILITÉ DES PRODUITS
ET SERVICES (2019.882)**

FICHE INFORMATION

À destination des consommateurs

**AUTORITÉ DE CONTRÔLE : AUTORITÉ DE
RÉGULATION DE LA COMMUNICATION
AUDIOVISUELLE ET NUMÉRIQUE - Arcom**

I. S'agissant des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels

À partir du 28 juin 2025, les agents de l'Arcom sont habilités à **rechercher et constater les manquements** des **services** des éditeurs et distributeurs de services de communication audiovisuelle **fournissant un accès à des services de médias audiovisuels** aux exigences d'accessibilité.

Sont notamment concernés les **acteurs** suivants :

- Les **éditeurs de services de médias audiovisuels** qui donnent accès à leurs services directement *via* un site web ou une application mobile (par exemple TF1 ou France Télévisions) ;
- Les **fournisseurs d'accès à internet** qui distribuent des services de médias audiovisuels dans le cadre de leur offre (par exemple Orange, Bouygues, SFR ou Free) ;
- Tout **autre acteur assurant la distribution de services de médias audiovisuels** (par exemple Molotov).

Sont notamment concernés les **services** suivants :

- Les sites internet ;
- Les applications en ligne ;
- Les applications intégrées dans des décodeurs ;
- Les applications mobiles ;
- Les services de télévision connectée.

II. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

À partir du 28 juin 2025, l'Arcom est chargée de contrôler l'accessibilité :

- des **livres numériques** ;
- des **logiciels permettant l'accès, la navigation, la lecture et l'utilisation des livres numériques**, comprenant les services intégrés sur les appareils mobiles et les applications mobiles.

À ce titre, l'Arcom peut être amenée à contrôler **les éditeurs de livres numériques, les distributeurs et diffuseurs de livres numériques, les détaillants de livres numériques et les éditeurs de logiciels spécialisés** (appelés « opérateurs économiques ») selon leurs obligations respectives.

I. S'agissant des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels

En vertu des textes applicables, les prestataires de services concernés doivent respecter **deux grandes catégories d'exigences** :

○ Exigences relatives à l'accessibilité du service lui-même

1. Les sites internet, applications mobiles ou guides électroniques de programme doivent être **perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes** ;
2. Les éléments d'accessibilité (sous-titrage SME, audiodescription, sous-titrage audio, interprétation en langue des signes) doivent, lorsqu'ils existent, être **entièrement transmis avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisés avec le son et la vidéo** ;
3. L'utilisateur doit pouvoir **régler l'affichage et l'utilisation de ces dispositifs** d'accessibilité.

○ Exigences relatives à l'information sur l'accessibilité

1. Les **informations évaluant la façon dont le service respecte les exigences en matière d'accessibilité** mentionnées au point 1 *supra*, doivent être fournies dans les clauses et conditions générales du service ou dans un document équivalent ;
2. Des **informations sur l'interopérabilité** des services avec des dispositifs et fonctionnalités d'assistance doivent être fournies ;
3. Des **informations sur la disponibilité des dispositifs d'accessibilité** mentionnés au 2 *supra* (sous-titres SME, audiodescription, etc.) doivent être fournies.

II. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

Les livres numériques et logiciels spécialisés doivent respecter **un ensemble d'exigences d'accessibilité**. Ils doivent notamment permettre la personnalisation de l'affichage du contenu, l'accès à des restitutions alternatives de celui-ci par des technologies d'assistance, l'accès à des descriptions alternatives des éléments non textuels et la consultation des métadonnées liées à l'accessibilité du livre numérique.

LE CALENDRIER D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA DIRECTIVE

I. S'agissant des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels

À compter du **28 juin 2025**, l'Arcom peut **instruire les saisines** portant sur les éventuels manquements des services des éditeurs et des distributeurs de services de communication audiovisuelle fournissant un accès à des services de médias audiovisuels aux nouvelles obligations qui leur sont applicables.

II. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

L'Autorité mène des contrôles de l'accessibilité des livres numériques et des logiciels spécialisés selon trois modalités distinctes, suivant respectivement le calendrier ci-dessous :

- **l'instruction des saisines**, pouvant débuter à compter du **28 juin 2025** ;
- **l'examen des déclarations et évaluations des exemptions**, avec une première campagne prévue en **octobre 2025** pour les livres numériques édités entre le 28 juin 2025 et le 30 septembre 2025 ;
- **la vérification de l'accessibilité des livres numériques**, à partir du 28 juin 2025.

LES EXEMPTIONS PRÉVUES SUR LES SERVICES CONTRÔLÉS PAR L'Arcom

I. S'agissant des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels

Le Code de la consommation prévoit deux types d'exemptions :

1. **Une exemption spécifique**, applicable à certaines petites entreprises qui proposent ce type de service. Pour bénéficier de cette exemption, l'entreprise doit remplir **deux conditions cumulatives** :
 - Employer **moins de 10 personnes** ;
 - Et réaliser un **chiffre d'affaires annuel inférieur à 2 millions d'euros**, ou avoir un **bilan total inférieur à 2 millions d'euros**.
2. **Une exemption générale**, ouverte à toutes les entreprises, sous certaines conditions. Elle s'applique dans l'un des cas suivants :
 - Le respect des exigences d'accessibilité impose une **modification significative** du service, entraînant une **altération fondamentale de sa nature** ;
 - Ou bien, le respect de ces exigences représente une **charge disproportionnée** pour l'entreprise.

II. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

Les mêmes motifs d'exemptions sont prévus pour les livres numériques et les logiciels spécialisés que ceux précités, prévus pour les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels :

- une exemption pour « **micro-entreprise** » ;
- une exemption pour **modification fondamentale** ;
- une exemption pour **charge disproportionnée**.

Les éditeurs de livres numériques et logiciels spécialisés doivent **déclarer auprès de l'Arcom les services pour lesquels ils revendiquent une exemption pour modification fondamentale ou charge disproportionnée**, dans un calendrier et des modalités précisées par l'Autorité au sein de [lignes directrices](#) publiées en janvier 2025. L'exemption pour charge disproportionnée doit être renouvelée *a minima* tous les cinq ans, à la demande de l'Autorité ou en cas de modification du service.

L'exemption au titre de la « micro-entreprise » ne nécessite pas de déclaration de la part de l'opérateur économique souhaitant en bénéficier.

LA PROCÉDURE DE SAISINE DE L'Arcom

I. S'agissant des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels

À compter du 28 juin 2025, les utilisateurs ont la possibilité de signaler un problème d'accessibilité auprès de l'Arcom, *via* le [formulaire de contact](#), vers lequel un renvoi sera fait depuis la [page du site de l'Arcom](#) consacrée aux droits des personnes handicapées en matière de communication audiovisuelle.

En cas de manquement constaté à l'une des obligations d'accessibilité susmentionnées, l'éditeur ou le distributeur du service de communication audiovisuelle concerné s'expose à une sanction, sous la forme d'une **amende** relevant des contraventions de 5^e classe.

II. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

À compter du 28 juin 2025, les utilisateurs peuvent saisir l'Arcom par **courrier, par courriel** à l'adresse générique accessibilite.livresnumeriques@arcom.fr et *via* le [formulaire de contact](#), dans une section dédiée, pour signaler un problème d'accessibilité.

L'adresse email générique accessibilite.livresnumeriques@arcom.fr est d'ores et déjà ouverte et recueille des questions d'opérateurs économiques souhaitant obtenir des précisions sur les modalités de mise en œuvre des contrôles de l'Autorité.

En cas de manquement constaté à l'une des exigences d'accessibilité prévues par l'arrêté précité, l'opérateur économique concerné s'expose à une sanction, sous la forme d'une **amende** relevant des contraventions de 5^e classe.

LA NATURE ET LE MODE DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION ACCESSIBLE

- I. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

En janvier 2025, l'Autorité a publié des [lignes directrices](#) venant éclairer, d'une part, les exigences d'accessibilité attendues de la part des opérateurs économiques et, d'autre part, les modalités de mise en œuvre des contrôles de l'Arcom (incluant les modalités de saisines), dans un **format PDF accessible**.

LES RÉFÉRENCES JURIDIQUES ET RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

- I. S'agissant des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels

L'[article L 511-25-1 du code de la consommation](#), donne compétence aux agents de l'Arcom pour rechercher et constater les manquements des services des éditeurs et distributeurs de services de communication audiovisuelle fournissant un accès à des services de médias audiovisuels aux exigences d'accessibilité.

Les exigences d'accessibilité applicables à ces services sont définies par les textes suivants :

- [L'article L.412-13 du code de la consommation](#) ;
- [L'article D412-57 du code de la consommation](#) et son [annexe](#) ;
- Et [l'arrêté du 9 octobre 2023 fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#) (articles 8 et 9).

L'[article R451-4](#) du Code de la consommation précise les sanctions en cas de manquement.

- II. S'agissant des livres numériques et des logiciels spécialisés dans l'accès aux livres numériques, leur lecture et leur utilisation

Les obligations relatives à l'accessibilité des livres numériques et des logiciels de lecture sont prévues à [l'article 48 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005](#) -complété par le [décret n° 2023-778 du 14 août 2023](#) et [l'arrêté du 14 août 2023 relatif aux exigences d'accessibilité applicables aux livres numériques et logiciels spécialisés](#).

[La définition du livre numérique est prévue à l'article 1^{er} de la loi n°2011-590 du 26 mai 2011.](#)