



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 : DIRECTION
GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE,
DE LA CONSOMMATION ET
DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES - DGCCRF**

PRODUITS :

La DGCCRF est l'autorité compétente pour réaliser des contrôles sur les produits qui sont concernés par la directive européenne sur l'accessibilité.

Il s'agit des produits suivants :

- **produits multimédias** : ordinateur complet, smartphones, tablettes avec système d'exploitation ;
- **terminaux en libre-service** : terminaux de paiement et terminaux destinés à la fourniture des services soumis à l'obligation d'accessibilité (guichets de banque, bornes d'achat de billets de transport et d'enregistrement, écrans interactifs fournissant des informations, etc.) ;
- **téléphones, box, modem, routeurs personnels** ;
- **TV, décodeurs** ;
- **liseuses numériques.**

SERVICES :

La DGCCRF réalise également les contrôles de l'**accessibilité des services**. Ces contrôles sont effectués en coordination avec d'autres autorités de contrôle (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM), Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP), Banque de France, Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et Autorité des marchés financiers (AMF)). Les services concernés par les nouvelles exigences sont les suivants :

- **Les services de communications électroniques** (par exemple, les services de téléphonie fixe ou mobile) ;
- **L'accès à des services de médias audiovisuels** (tel que l'accès à des plateformes de vidéo à la demande par abonnement) ;
- **Pour les services de transports** (transport de voyageurs aérien, ferroviaire, par autobus et autocar, métro, tramway, trolleybus, ainsi que par voie de navigation intérieure) : sites internet, applications mobiles, billetterie et billets, informations sur le service de transport notamment en temps réel sur le voyage, terminaux en libre-service interactifs ;
- **Pour les contrats et services bancaires** : fiches d'information précontractuelles de comparaison des offres et contrats de crédits à la consommation et immobilier, services d'investissement, services de paiement, services liés aux comptes de paiement, opérations nécessaires à la gestion de la monnaie électronique ;
- **Le commerce électronique.**

La DGCCRF ne vérifie pas l'accessibilité des bâtiments (gares, banques ou tout autre établissement recevant du public), le préfet de département est l'autorité administrative pour ces contrôles.

Les produits, pour être conformes, doivent répondre à de nouvelles exigences :

- comporter 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 ;
- faire l'objet d'une procédure d'évaluation de la conformité et d'un marquage CE ;
- présenter un emballage accessible (par exemple, avec une ouverture facile, un marquage tactile) ;
- être accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement ;
- proposer aux consommateurs des services d'assistance tels que les services d'aide, les centres d'appel, d'assistance technique fournissant des informations sur l'accessibilité du produit et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication eux-mêmes accessibles.

Les services doivent être conçus et fournis de manière conforme aux exigences d'accessibilité afin de garantir aux personnes en situation de handicap une utilisation prévisible et optimale.

- Les sites internet et les applications mobiles, pour être conformes aux exigences d'accessibilité, doivent être :
 - **perceptibles** : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels (des textes) à tout contenu non textuel (par exemple, les images, les infographies) ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple, avec une mise en page simplifiée) ;
 - **utilisables** : à titre d'exemple, il s'agirait de fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
 - **compréhensibles** : faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible (par exemple, avec une structure toujours identique) ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
 - **et robustes** : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.
- Les produits utilisés dans la fourniture du service doivent être accessibles, comme par exemple les cartes bancaires, les guichets de banques ou les bornes d'achat de billets de train
- Des informations sont fournies sur le fonctionnement du service, de manière elle-même accessible ;
- Les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur

l'accessibilité du service et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

Les exigences en matière d'accessibilité des produits et services sont définies de manière complète dans [l'arrêté du 9 octobre 2023](#) fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ; seules les principales ont été reprises dans cette page.

LES EXEMPTIONS PRÉVUES SUR LES PRODUITS ET SERVICES CONTROLÉS PAR LA DGCCRF

Des exemptions sont prévues aux obligations en matière d'accessibilité. Les critères d'exemption sont les suivants :

- **la taille de l'entreprise** : les entreprises employant moins de 10 salariés avec un chiffre d'affaires annuel ou total de bilan inférieur à 2 millions d'euros font l'objet d'une approche spécifique. Ainsi, aucune obligation en matière d'accessibilité ne s'impose aux prestataires de services. Quant aux fabricants, importateurs et distributeurs de produits, ils peuvent y déroger sans avoir à apporter de justifications.
- **la nature du produit ou du service** : lorsque la mise en conformité entraînerait une modification fondamentale de sa nature.
- **lorsque cela constitue une charge disproportionnée pour l'opérateur** : les critères pour la définir sont précisés par la réglementation.

LE CALENDRIER D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA DIRECTIVE

L'entrée en vigueur des obligations de la directive « Accessibilité » est prévue le 28 juin 2025. Cependant des délais spécifiques existent pour certains services et produits :

- Jusqu'au 28 juin 2030, les prestataires de services peuvent continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient jusqu'alors ;
- Les contrats de services conclus avant le 28 juin 2025 s'appliquent sans modification jusqu'à leur terme, et au plus tard jusqu'au 28 juin 2030.
- Les terminaux en libre-service (comme les guichets de banque ou les bornes d'achat de billets de transport) utilisés légalement 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. Cette durée ne peut excéder quinze ans à compter de leur mise en service. Leur renouvellement devra être fait en s'assurant d'une répartition territoriale équilibrée.

LA PROCÉDURE DE SAISINE DE LA DGCCRF

Vous souhaitez signaler un problème ? Rendez-vous sur [SignalConso](#). Vous pouvez également appeler le service RéponseConso en contactant le 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé).

LES RÉFÉRENCES JURIDIQUES ET RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Ce que dit la loi :

- [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
- [Décret 2023-931 du 9 octobre 2023](#) relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des produits et services
- [Arrêté du 9 octobre 2023](#) fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services
- Code de la consommation :
 - [Article L.412-13](#) : Obligation d'accessibilité des produits et services
 - Livre IV-Titre Ier-Chapitre II- section 7 : Dispositions relatives à l'accessibilité des produits et services ([Articles D.412-49 à D412-62](#))
 - [Article R.451-4-I](#) : sanction (contravention 5ème classe)

Pour en savoir plus :

- Norme 301 549 V3.2.1 (2021-06) « Exigences d'accessibilité pour les produits et services ICT courants »
- Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA v4.2.1) :
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1