



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



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

FICHE INFORMATION

À destination des consommateurs

PRODUITS – TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE

ATTENTION : cette fiche détaille les nouvelles exigences qui s'appliquent aux terminaux en libre-service. Le terminal en libre-service a la particularité qu'il doit être appréhendé comme un support obligatoire à la délivrance d'un service.

En effet, le produit est par exemple, le terminal physique sur lequel s'effectue l'achat des billets ou une commande dans un fast-food. Le service est par exemple, l'interface numérique qui permet de sélectionner et d'acheter les billets ou de commander.

Ainsi, vous retrouverez dans cette fiche « produits », des informations relatives aux produits et aux services rattachés aux terminaux en libre-service.

PRODUITS

Les produits concernés sont les terminaux en libre-service :

- de paiement
- destinés à la fourniture de services relevant de l'art. D. 412-50
 - de guichets de banque automatiques
 - de bornes d'enregistrement automatiques
 - de terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations, à l'exclusion des terminaux solidaires des véhicules, des avions et autres appareils volants, des bateaux maritimes ou des matériels roulants
- des automates et machines qui interagissent avec l'utilisateur pour communiquer

Cela représente notamment les bornes suivantes :

- Les bornes permettant de retirer un ticket d'attente au guichet
- Les bornes d'information
- Les bornes d'appel (contact avec un agent ou un téléconseiller pour l'assistance, de l'information, un appel d'urgence)
- Les bornes de sélecto-validation : l'utilisateur passe son support, la borne lui demande via une interface de choisir lequel des titres stockés sur le support il veut utiliser

ATTENTION :

- Les terminaux en libre-service en voirie et espaces publics ne sont pas concernés par la directive. Cela concerne, entre autres, les bornes d'auto-partage, de vélo libre-services, les horodateurs, tout ce qui concerne le stationnement, etc.
- Les distributeurs de denrées alimentaires sont hors champ de la directive.

SERVICES

L'art. D. 412-50 dispose que les ces prescriptions s'appliquent aux services suivants tels que définis à l'art. 3 de 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 :

- la communication électronique
- les éléments de services de transport de voyageurs aériens, ferroviaires, par autobus et autocar, métro, tramway, trolleybus, ainsi que par voie de navigation intérieure suivants :
 - sites internet
 - services intégrés sur appareils mobiles y compris les applications mobiles

- les billets électroniques et services de billetterie électronique
- la fourniture d'informations sur les services de transport, notamment d'informations en temps réel sur le voyage. Seuls les écrans d'information interactifs situés sur le territoire de l'union sont concernés
- les terminaux en libre-service interactifs situés sur le territoire de l'Union, à l'exception des terminaux solidaires des aéronefs, de navires et de matériel roulant utilisés pour fournir tout élément de ces services de transport de voyageurs et de passagers

ATTENTION :

- Les transports par câble ou par crémaillère ne sont pas concernés par la directive. Ils restent régis par les critères d'accessibilité du code des transports qui peut prévoir des mesures de substitution.
- Les terminaux en libre-service en voirie et espaces publics ne sont pas concernés par la directive. Cela concerne, entre autres, les bornes d'auto-partage, de vélo libre-services, les parcmètres, les horodateurs, tout ce qui concerne le stationnement, etc.
- Les distributeurs de denrées alimentaires sont hors champ de la directive.

LES NOUVELLES EXIGENCES QUI S'APPLIQUENT AUX PRODUITS

EXIGENCES

Les appareils doivent porter un numéro type, de lot ou de série ou un autre élément permettant leur identification ou, lorsque la taille ou la nature du produit ne le permet pas, l'information requise est fournie sur l'emballage ou dans un document accompagnant le produit.

Sur le produit figurent :

- le nom de l'entreprise qui l'a élaboré
- la raison sociale
- la marque déposée
- l'adresse à laquelle elle peut être contactée ou, lorsque ce n'est pas possible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit. L'adresse précise un point unique auquel le fabricant peut être contacté. Les coordonnées sont rédigées dans une langue aisément compréhensible par les utilisateurs finals et les autorités de contrôle et de surveillance du marché.

Les instructions et informations de sécurité répondent aux mêmes exigences.

Les produits importés sont soumis aux exigences suivantes :

La procédure d'évaluation de conformité prévue à l'annexe de l'article D. 412-51 a été mise en œuvre par le fabricant. L'importateur s'assure que le fabricant a établi la documentation technique, que le produit porte le marquage CE, qu'il est accompagné des documents requis et que le fabricant a respecté les exigences énoncées ci-dessus.

Les produits importés sont soumis aux exigences suivantes :

- Le fabricant est responsable de la conformité de la procédure d'évaluation de conformité prévue à l'annexe de l'article D. 412-51.
- L'importateur s'assure que :
 - o Le fabricant a établi la documentation technique
 - o Le produit porte le marquage CE,
 - o Le produit est accompagné des documents requis
 - o Le fabricant a respecté les exigences énoncées ci-dessus.

Les distributeurs sont soumis aux mêmes exigences que les fabricants et les importateurs.

Les produits, les instructions concernant l'utilisation du produit et son interface utilisateur doivent satisfaire aux exigences d'accessibilité aux personnes handicapées (accéder au produit, le percevoir, l'utiliser, le comprendre et le commander) :

- avoir plusieurs canaux sensoriels,
- si la parole est utilisée, proposer d'autres substituts à la parole
- si utilisation d'éléments visuels, disposer de fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste,
- 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,
- 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,
- lorsque le produit utilise des sons, une fonction de réglage du volume et de la vitesse est proposée, ainsi que des caractéristiques audio avancées, notamment de réduction des interférences provenant de produits proches et de clarté auditive,
- lorsque le produit nécessite une utilisation et une commande manuelles (n'exigeant pas de forte amplitude de mouvement et de grande force), 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,
- éviter le déclenchement de réactions photosensibles,
- offrir une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques,
- être compréhensibles,
- présentés aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent,
- par une utilisation de police de caractère de taille et de forme appropriées aux conditions d'utilisation des appareils,
- par une présentation non textuelle (utilisation de pictogramme, rédaction en facile à lire et comprendre par exemple),
- par une description de l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie),
- par une description de l'interfaçage logiciel et matériel du produit avec des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le produit.

Les terminaux en libre-service doivent :

- intégrer une technologie de synthèse vocale de texte,
- permettre l'utilisation d'un casque personnel,
- transmettre à l'utilisateur, lorsque le temps de réponse est limité, un signal par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels,
- donner la possibilité de prolonger le temps de réponse,
- présenter, en cas de bouton de commande ou de touches, un contraste fort et des touches et boutons de commande perceptibles au toucher,
- être compatibles, lorsque des signaux audio ou auditifs sont utilisés, avec des dispositifs et technologies d'assistance disponibles au niveau de l'Union européenne, y compris des technologies auditives, telles que des appareils auditifs, boucles auditives, implants cochléaires et dispositifs d'aide à l'audition.

Les services, pour garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, doivent être conformes aux exigences suivantes :

- venir de produits accessibles conformes aux prescriptions ci-dessus énoncées,
- être accessibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels,
- présenter des informations de façon compréhensible et de manière à ce qu'elles les perçoivent
- mettre à disposition le contenu informatif dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plus canaux sensoriels,
- utiliser des polices de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, un contraste fort, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes,
- accompagner tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu,
- fournir les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes. Les sites internet, y compris les applications en ligne connexes, et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, répondent aux mêmes exigences,
- 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.

Des exigences générales applicables à tous les services visés par la directive sont conformes aux exigences suivantes :

Les produits utilisés dans la fourniture du service sont accessibles.

Des informations sont fournies sur le fonctionnement du service, des produits utilisés dans la fourniture du service et sur le lien avec ces produits. Des informations sont également fournies sur leurs caractéristiques d'accessibilité et sur leur interopérabilité avec des dispositifs et fonctionnalités d'assistance :

- en mettant à disposition les informations au moyen de plusieurs canaux multisensoriels ;
- en présentant les informations de façon compréhensible ;
- en présentant les informations aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent ; en mettant à disposition le contenu informatif dans des formats textes

pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels ;

- en utilisant une police de caractère de taille appropriée, un contraste fort et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes ;
- en accompagnant tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu ;
- en fournissant les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, compréhensibles et robustes.

Les sites internet, y compris les applications en ligne connexes, et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, sont rendus accessibles d'une manière cohérente et appropriée en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

Les services d'assistance (services d'aide, centre d'appel, assistance technique, services 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.

LE CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DE LA DIRECTIVE

L'entrée en vigueur des obligations de la directive « Accessibilité » est prévue le 28 juin 2025, cependant une mise en œuvre progressive est prévue pour les services et pour les terminaux en libre-service » : Les prestataires de services peuvent, jusqu'au 28 juin 2030, continuer à fournir leurs services utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date ;

Les contrats de services conclus avant le 28 juin 2025 peuvent s'appliquer sans modification jusqu'à leur terme, et au plus tard jusqu'au 28 juin 2030.

Les terminaux en libre-service utilisés légalement par les prestataires de services avant le 28 juin 2025 peuvent continuer à être utilisés pour les mêmes services.

Ils peuvent être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, mais pas plus de quinze ans à partir du moment où ils ont été mis en service.

Quand ils sont remplacés, il faut veiller à bien répartir les terminaux sur tout le territoire

NOTER QUE

Un travail de comparaison des normes et référentiels applicables en France et normes harmonisées définies au niveau européen est lancé par la DMA. L'objectif est de clarifier les prescriptions à respecter par les opérateurs économiques et les attentes des consommateurs.

LES EXEMPTIONS PRÉVUES

Les matériels livrés après le 28 juin 2025 doivent être conformes à la directive ou bénéficier d'une dérogation pour non-conformité. Cette dérogation est délivrée pour une période de 5 années pouvant être reconduite.

Les entreprises employant moins de dix personnes avec un chiffre d'affaires annuel ou total de bilan inférieur à deux millions d'euros sont exemptées par ces prescriptions.

Lorsque l'accessibilité constitue une charge disproportionnée pour l'opérateur (les critères sont précisés par la réglementation).

L'AUTORITE DE CONTRÔLE À SAISIR EN CAS DE MANQUEMENT AUX OBLIGATIONS DE LA DIRECTIVE

Pour signaler un problème (anonymement ou non) rendez-vous sur

www.signal.conso.gouv.fr.

Vous pouvez également poser directement une question auprès d'un agent de la DGCCRF en appelant le service réponse conso au 0809 540 550 (appel non surtaxé).

LES RESSOURCES ET RÉFÉRENCES JURIDIQUES DISPONIBLES POUR SE RENSEIGNER

- [Décret n° 2023-931 du 9 octobre 2023 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des produits et services - Légifrance](#)
- [Arrêté du 9 octobre 2023 fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services - Légifrance](#)
- [Article D412-51 - Code de la consommation - Légifrance](#)