GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

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

FICHE INFORMATION

À destination des opérateurs économiques

SERVICES - SERVICES DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUES, À L'EXCEPTION DES SERVICES DE TRANSMISSION UTILISÉS POUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE MACHINE À MACHINE

LE PÉRIMÈTRE DES SERVICES IMPACTÉS PAR LA DIRECTIVE

Service de traduction simultanée écrite et visuelle mis en place par les opérateurs de communications électroniques et mis à la disposition des utilisateurs sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques, et qui s'appuie notamment sur une solution universelle, tel que défini à l'article 105 de la loi pour une République numérique.

LES NOUVELLES EXIGENCES QUI S'APPLIQUENT AUX SERVICES

Les services de communications électroniques, notamment le service de traduction simultanée écrite et visuelle qui s'appuie sur une solution universelle, doivent :

- fournir du texte en temps réel (TTR), en plus de la communication vocale, c'est-à-dire permettre aux utilisateurs de se communiquer « lettre à lettre » du texte pendant l'appel ;
- fournir de la conversation totale (CT), *« lorsque de la vidéo est proposée en plus de la communication vocale »*, c'est-à-dire fournir des fonctionnalités d'appels vidéo comprenant la voix, les images et le texte en temps réel ;
- veiller à ce que les communications d'urgence transmises à la plateforme de réception la plus appropriée comportent le texte en temps réel en plus de la voix, voire la conversation totale, lorsque de la vidéo est proposée ;
- permettre la prise en charge d'une communication adaptée à l'aphasie ;

Les plateformes de réception des communications d'urgence doivent être rendues compatibles avec le TTR ou la CT, lorsque de la vidéo est proposée, lors d'appels au 112.

LE CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DE LA DIRECTIVE

L'ensemble des exigences concernant les services de communications électroniques entrent en vigueur le 28 juin 2025.
Quant à celles relatives à la mise en conformité des plateformes de réception des communications d'urgence adressées au 112, elles entrent en vigueur le 28 juin 2027.

LES EXEMPTIONS PRÉVUES

Des exemptions sont prévues aux obligations en matière d'accessibilité en raison de :

- **la taille de l'entreprise** : dispense pour les entreprises de moins de 10 salariés avec un chiffre d'affaires annuel ou total de bilan inférieur à 2 millions d'euros ;
- **la nature du produit ou 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.

L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE A SAISIR EN CAS DE MANQUEMENT AUX OBLIGATIONS DE LA DIRECTIVE

Pour signaler tout dysfonctionnement sur des services de communications électroniques, rendez-vous sur « J'alerte l'Arcep » (comportant un module accessible).

Concernant le service de traduction écrite et visuelle proposé par un opérateur, sur lequel elle est compétente, l'Arcep peut elle-même se saisir d'un éventuel manquement ou être saisie par un tiers par courrier : ministre chargé des communications électroniques, collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales, organisation professionnelle, association agréée d'utilisateurs ou d'une personne physique ou morale concernée.

Dans ce dernier cas, l'Arcep accuse réception de la demande, en examine la recevabilité et peut, ou non, y donner suite en ouvrant une instruction.

Si l'opérateur, qui a été mis en demeure par l'Arcep, puis a reçu la notification des griefs, ne respecte toujours pas ses obligations, il encourt notamment une sanction financière dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés. Ce montant ne peut dépasser 3 % du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice clos.

LES RESSOURCES ET RÉFÉRENCES JURIDIQUES DISPONIBLES POUR SE RENSEIGNER

- Article 105 - LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numériquetel que modifié par l'ordonnance n° 2023-857 du 6 septembre 2023 relative à l'accessibilité des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques aux services téléphoniques
- Article L412-13 - Code de la consommation
- Article L36-11 - Code des postes et des communications électroniques
- P) de l'article L33-1 - Code des postes et des communications électroniques
- Décret n° 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, notamment son article 9