



**GOVERNEMENT**

*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

---

**LES PRODUITS ET SERVICES  
DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT**

---

Cette fiche est thématique et vise à préciser les exigences relatives aux terminaux en libre-service et aux éléments de service dans le domaine des transports.

Cette fiche porte sur les **produits et services de transport de voyageurs aériens, ferroviaires, par autobus et autocar, métro, tramway, trolleybus, ainsi que par voie de navigation intérieure**. Ces produits et services sont visés indépendamment de la distance du trajet car la transposition de la directive en droit national n'octroie aucune dispense aux services urbains, suburbains ou régionaux.

Le produit est par exemple, le support sur lequel s'effectue l'achat de billets de train.  
Le service est par exemple, l'interface numérique qui permet de sélectionner et d'acheter les billets de train.

Sont dès lors exclus de cette fiche les autres services de transport guidé tels que les transports par câble ou par crémaillère, ou encore ceux liés à d'autres mobilités (bornes d'autopartage, de vélo en libre-service, les parcmètres, les horodateurs...).

**Les « terminaux en libre-service »** destinés à la fourniture des services de transport précités sont :

- les distributeurs automatiques de titres de transport,
- les bornes d'enregistrement automatiques,
- les terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations, à l'exclusion des terminaux installés en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires ou de matériel roulant.

**Les « éléments de service »** des services de transport précités, sont les suivants :

- sites internet,
- services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles,
- billets électroniques et services de billetterie électronique,
- fourniture d'informations sur les services de transport, notamment d'informations en temps réel sur le voyage,
- terminaux en libre-service interactifs situés en Union européenne, à l'exception de ceux installés en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires et de matériel roulant, utilisés pour fournir tout élément des services de transport visés.

Les produits et services visés sont notamment les bornes en libre-service, les sites internet et les applications mobiles fournissant des informations pour la préparation du voyage, pendant et après le voyage (ex : achat du billet, réservation, prix, durée du trajet, arrêts, accessibilité des terminaux passagers et des moyens de transport, services d'assistance proposés aux PH/PMR, voie de départ ou porte d'embarquement, retards et perturbations, service après-vente...).

## LES NOUVELLES EXIGENCES QUI S'APPLIQUENT AUX PRODUITS ET SERVICES DANS LE DOMAINE DES TRANSPORTS

**Les « terminaux en libre-service »** destinés à la fourniture des services de transport doivent permettre aux personnes handicapées d'accéder au produit, de le percevoir, de l'utiliser, de le comprendre et de le commander, en veillant en particulier aux aspects relatifs à la vision, à l'audition, à la parole, au toucher, à l'utilisation de commandes manuelles.

Les terminaux en libre-service doivent notamment :

- intégrer une technologie de synthèse vocale de texte ;
- permettre l'utilisation d'un casque personnel et être compatible aux dispositifs d'aide à l'audition ;
- transmettre à l'utilisateur un signal par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels lorsque le temps de réponse est limité, et donner la possibilité de le prolonger ;
- comporter, le cas échéant, des touches et boutons de commande perceptibles au toucher et présentant un contraste fort.

Les exigences communes d'accessibilité des produits sont définies de manière complète aux articles 1 à 4 de l'[arrêté du 9 octobre 2023](#), dont le point a) du 15° de son article 3 définit les exigences particulières applicables aux « terminaux en libre-service ».

**Les éléments de services de transport** doivent garantir une utilisation optimale des personnes en situation de handicap en fournissant des informations de manière :

- perceptible, par exemple en facilitant la perception visuelle et auditive du contenu, en proposant des équivalents textuels à tout contenu non textuel, en créant un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure ;
- utilisable, par exemple en fournissant à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer et trouver le contenu et en laissant à l'utilisateur suffisamment de temps pour le lire et l'utiliser le contenu ;
- compréhensible, comment faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ;
- robustes, par exemple en optimisant la compatibilité avec les dispositifs et les fonctionnalités d'assistance.

Les services de transport doivent spécifiquement fournir des informations sur l'accessibilité :

- Des véhicules
- Des infrastructures avoisinantes
- L'environnement bâti
- L'assistance aux personnes handicapées ;
- Des systèmes de billetterie intelligents,
- La communication d'informations en temps réel sur le voyage
- Des informations complémentaires sur le personnel présent en gare, les ascenseurs hors service ou les services momentanément indisponibles...).

Les exigences générales applicables à tous les services sont définies de manière complète à l'article 8 de l'[arrêté du 9 octobre 2023](#), dont le point 3° de son article 9 définit les exigences spécifiques des informations sur les services de transport.

Il convient enfin de rappeler que des exigences précises concernant le contenu de ces informations accessibles sur le voyage et sur l'accessibilité sont déterminées par les règlements relatifs aux droits des voyageurs des services de transport aérien (261/2004/CE sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, 1107/2006/CE sur les droits des PH/PMR), ferroviaire (UE/2021/782), par bus et autocar (UE/181/2011), par mer et voie de navigation intérieure (UE/1177/2010).

## LE CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DE LA DIRECTIVE

**Les exigences d'accessibilité s'appliquent aux terminaux en libre-service mis sur le marché et aux services fournis après le 28 juin 2025.**

Des **dérogations temporaires** sont prévues pour assurer une mise en œuvre progressive :

- Les contrats de prestation 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 prestataires de services peuvent jusqu'au 28 juin 2030 continuer à utiliser les produits qu'ils utilisaient légalement avant le 28 juin 2025.
- S'agissant uniquement des terminaux en libre-service, ceux en exploitation avant le 28 juin 2025 et respectant la réglementation en vigueur, peuvent continuer à être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, cette période ne pouvant dépasser 15 ans après leur mise en service. Leur renouvellement devra être fait en s'assurant d'une répartition territoriale équilibrée

## LES EXEMPTIONS PRÉVUES

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

- il s'agit d'une **microentreprise** (entreprise de moins de 10 salariés avec un chiffre d'affaires annuel ou total de bilan inférieur à 2 millions d'euros) ;
- la mise en conformité entraînerait une **modification fondamentale de la nature du produit ou service** ;
- la mise en conformité constituerait une **charge disproportionnée** pour l'opérateur, à condition qu'il ne perçoive pas de financements externes pour améliorer l'accessibilité d'un produit ou d'un service visé par la directive.

Dans les deux derniers cas, l'opérateur doit pouvoir présenter, en cas de demande par l'autorité de contrôle, un dossier technique justifiant de la validité de ces exemptions, avec des éléments :

- permettant de justifier de la modification fondamentale du service, au cas par cas ;
- s'appuyant sur l'[annexe à l'article D.412-60](#) du code de la consommation en cas de demande d'exemption pour charge disproportionnée. L'autorité de contrôle en charge de ces échanges à la DGCCRF est la [direction départementale \(DD\(ETS\)PP\)](#) où se situe le siège de l'entreprise ;

## L'AUTORITE DE CONTRÔLE A 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](http://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

- Directive européenne 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services
- [Article 16 - LOI n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture](#)
- [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](#) dont, d'une part, les articles 1 à 4 définissent de manière complète les exigences communes d'accessibilité des produits et le point a) du 15° de l'article 3 les exigences particulières applicables aux « terminaux en libre-service », et d'autre part, l'article 8 définit les exigences générales applicables à tous les services et le point 3° de l'article 9 les exigences spécifiques des informations sur les services de transport
- Code de la consommation :
  - [Article L412-12 - Code de la consommation](#) (obligation d'accessibilité des produits et services),
  - [Livre IV : CONFORMITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS ET SERVICES \(Articles L411-1 à L463-1\)](#) -Titre Ier-chapitre II-section 7 (dispositions relatives à l'accessibilité des produits et services aux articles D.412-49 à D.412-62)
  - [Article L511-25-1 - Code de la consommation](#) (désignation des autorités de contrôle compétentes) et article R.451-4 (sanctions)
- [Article L1112-1 - Code des transports](#) disposant l'application de ces exigences d'accessibilité aux services de transport selon les modalités fixées par le code de la consommation
- Norme EN 301 549 V3.2.1 (2021-06) « Exigences d'accessibilité pour les produits et services ICT courants » - [EN 301549:2021. Accessibility requirements for ICT products and services - European Commission](#)