

Bruxelles, le 7 décembre 2017
(OR. en)

15586/17

**Dossier interinstitutionnel:
2015/0278 (COD)**

**SOC 806
MI 947
ANTIDISCRIM 62
AUDIO 136
TELECOM 354
CODEC 2050**

RÉSULTATS DES TRAVAUX

Origine:	Secrétariat général du Conseil
Destinataire:	délégations
N° doc. préc.:	15096/17
N° doc. Cion:	14799/15 + ADD 1 - ADD 3 - COM(2015) 615 final
Objet:	Proposition de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services - Orientation générale

Les délégations trouveront ci-joint le texte d'une orientation générale, que le Conseil "EPSCO"
a dégagée le 7 décembre 2017 concernant la directive citée en objet.

Proposition de¹**DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL****relative [...] ² aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen³,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

¹ les modifications apportées à la proposition initiale sont indiquées comme suit: les passages nouveaux sont en **caractères gras** et les passages supprimés sont signalés par des crochets [...].

² Une partie du titre a été supprimée car elle est superflue (suggestion juridico-linguistique).

³ Adopté le 25 mai 2016. JO C ... du ... , p.

- 1) La présente directive a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres grâce à l'élimination des obstacles à la libre circulation de certains produits et services accessibles. Cela **augmenterait** la disponibilité de produits et services accessibles sur le marché intérieur.

- 2) La demande de produits et services accessibles est forte et **il est prévu que** le nombre de citoyens handicapés [...] augmente considérablement. [...] Un environnement dans lequel les produits et les services sont plus accessibles permet de créer une société plus inclusive et facilite l'autonomie **des personnes handicapées**.

(2 bis) (nouveau) La définition des personnes handicapées retenue dans la présente directive est conforme à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après dénommée la "convention"), à laquelle l'Union européenne est partie depuis le 21 janvier 2011. La convention définit les personnes handicapées comme "des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres". La présente directive promeut la participation pleine et effective des personnes handicapées sur un pied d'égalité, en améliorant leur accès aux produits et services courants qui, du fait de leur conception initiale ou de leur adaptation ultérieure, répondent à leurs besoins spécifiques.

(2 ter) (nouveau) D'autres personnes qui doivent faire face à des limitations fonctionnelles, en raison d'autres incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles, de la vieillesse, ou de toute autre limitation des performances du corps humain, permanente ou temporaire, dont l'interaction avec diverses barrières peut également faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres, bénéficieraient aussi de la présente directive.

- 3) La disparité des dispositions législatives, **réglementaires** et administratives adoptées par les États membres en matière d'accessibilité aux produits et services des [...] personnes handicapées crée des obstacles à la libre circulation de ces produits et services et fausse la concurrence effective sur le marché intérieur. Ces obstacles portent tout particulièrement préjudice aux opérateurs économiques, notamment aux petites et moyennes entreprises (PME).
- 4) Les divergences entre les exigences nationales en matière d'accessibilité dissuadent notamment les professionnels individuels, les PME et les microentreprises de se lancer dans des activités commerciales en dehors de leurs marchés nationaux. Les exigences en matière d'accessibilité fixées par les États membres à l'échelle nationale, voire régionale ou locale, diffèrent tant du point de vue de leur champ d'application que de leur degré de précision. Ces divergences ont une incidence négative sur la compétitivité et la croissance en raison du surcoût engendré par la mise au point et la commercialisation, pour chaque marché national, de produits et services accessibles.
- 26) Dans l'Union, la plupart des emplois sont fournis par les PME et les microentreprises. Celles-ci ont une importance cruciale pour la croissance future, mais se heurtent très souvent à des difficultés et obstacles lors de l'élaboration de leurs produits ou services, en particulier dans un contexte transfrontière. Il est donc nécessaire de faciliter le travail des PME et des microentreprises en harmonisant les dispositions nationales en matière d'accessibilité, tout en maintenant les garde-fous nécessaires.
- 5) Les consommateurs de produits accessibles et les bénéficiaires de services accessibles doivent s'accommoder de prix élevés du fait de la concurrence limitée qui existe entre les fournisseurs. La fragmentation des réglementations nationales limite les avantages qui pourraient résulter du partage d'expériences en matière d'adaptation aux évolutions sociétales et technologiques avec des pairs nationaux et internationaux.

- 6) Il est donc nécessaire de rapprocher les mesures nationales à l'échelle de l'Union pour assurer le bon fonctionnement du marché intérieur et mettre un terme à la fragmentation du marché des produits et services accessibles, pour réaliser des économies d'échelle, pour faciliter les échanges et la mobilité transfrontières, ainsi que pour aider les opérateurs économiques à concentrer des ressources sur l'innovation plutôt qu'à les affecter à la mise en conformité avec des exigences légales fragmentées dans l'Union.
- 7) Les avantages d'une harmonisation des exigences en matière d'accessibilité pour le marché intérieur ont été mis en évidence par l'application de la directive 2014/33/UE du Parlement européen et du Conseil concernant les ascenseurs⁴ et par le règlement (CE) n° 661/2009 du Parlement européen et du Conseil dans le domaine des transports⁵.
- 8) Dans la déclaration n° 22 annexée au traité d'Amsterdam, la conférence des représentants des gouvernements des États membres est convenue que, lors de l'élaboration de mesures en vertu de l'article 114 du traité, les institutions de l'Union doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées.

[considérant 9 concernant la charte déplacé après le considérant 51]

⁴ Directive 2014/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant les ascenseurs et les composants de sécurité pour ascenseurs (JO L 96 du 29.3.2014, p. 251).

⁵ Règlement (CE) n° 661/2009 du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant les prescriptions pour l'homologation relatives à la sécurité générale des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, composants et entités techniques distinctes qui leur sont destinés (JO L 200 du 31.7.2009, p. 1).

- 10) L'objectif général de la stratégie pour le marché unique numérique est de procurer des avantages économiques et sociaux durables grâce à un marché unique numérique connecté. Les consommateurs de l'Union ne profitent toujours pas pleinement des avantages en matière de prix et de choix que peut offrir le marché unique car les transactions en ligne transfrontières sont encore très limitées.
- La fragmentation a aussi pour effet de limiter la demande de transactions transfrontières de commerce électronique. Il convient également de mener des actions concertées pour faire en sorte que le [...] contenu électronique, **tel que les communications électroniques et l'accès aux services de médias audiovisuels**, soit totalement accessible aux personnes handicapées. Il est donc nécessaire d'harmoniser les exigences en matière d'accessibilité sur le marché unique numérique et de veiller à ce que tous les citoyens de l'Union, quelles que soient leurs capacités, puissent profiter de ses avantages.
- 11) [...] Depuis [...] **que l'Union est devenue partie à la convention**, les dispositions de celle-ci font partie intégrante de l'ordre juridique de l'Union.
- 12) [...] **La convention** exige des [...] Parties qu'**elles** prennent des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Le comité des droits des personnes handicapées des Nations unies a **constaté** la nécessité d'instaurer un cadre législatif prévoyant des critères concrets, contraignants et temporels pour le suivi de l'instauration progressive des mesures en matière d'accessibilité.
- 13) L'entrée en vigueur de la **convention** dans l'ordre juridique des États membres rend nécessaire l'adoption de dispositions nationales supplémentaires en matière d'accessibilité des produits et services **et**, sans une action de l'Union, **ces dispositions** accroîtraient encore les divergences entre **les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres**.

- 14) **La présente directive encourage les États membres à respecter, de manière harmonisée, leurs engagements nationaux ainsi que les obligations qui leur incombent en vertu de la convention en matière d'accessibilité.**
- 15) La "stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées: un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves"⁶, en phase avec la **convention**, mentionne l'accessibilité parmi les huit domaines d'action qu'elle a répertoriés et a pour objectif de garantir l'accessibilité des produits et des services.
- 18) [...] Des exigences en matière d'accessibilité **devraient être** introduites **d'une manière qui entraîne** [...] le moins de contraintes possible pour les opérateurs économiques et les États membres [...]
- 16) Les produits et services relevant du champ d'application de la présente directive ont été sélectionnés à l'issue d'un examen réalisé au cours de l'élaboration de l'analyse d'impact, qui a recensé des produits et services pertinents pour les personnes handicapées, pour lesquels les États membres ont adopté ou sont susceptibles d'adopter des exigences nationales divergentes en matière d'accessibilité qui perturbent le fonctionnement du marché intérieur.
- 17) Afin qu'il soit accessible aux personnes handicapées, chaque produit ou service **relevant du champ d'application de la présente directive mis sur le marché ou fourni après la date à laquelle les États membres doivent appliquer la législation nationale transposant la présente directive** devrait être conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité prévues par la présente directive.
[...]
- (17 bis) (nouveau) Afin d'assurer l'accessibilité des services relevant du champ d'application de la présente directive, les produits utilisés pour la fourniture de ces services avec lesquels le consommateur interagit devraient également être conformes aux exigences applicables en matière d'accessibilité prévues par la présente directive.**

[considérant 18 déplacé après le considérant 15]

⁶ Doc. COM(2010) 636.

- 19) Il est [...] nécessaire de préciser les exigences en matière d'accessibilité applicables à la mise sur le marché des produits et services relevant du champ d'application de la présente directive afin de garantir leur libre circulation sur le marché intérieur.
- 20) La présente directive devrait rendre obligatoire l'utilisation d'exigences fonctionnelles en matière d'accessibilité formulées sous la forme d'objectifs généraux. Celles-ci devraient être suffisamment précises pour créer des obligations juridiquement contraignantes et suffisamment détaillées afin de permettre d'évaluer la conformité dans le but de garantir le bon fonctionnement du marché intérieur pour les produits et services concernés. **Cependant, elles devraient laisser une certaine souplesse pour l'innovation, par exemple, en permettant à l'opérateur économique de choisir le canal sensoriel supplémentaire à proposer en complément de celui qui est fourni, de façon à veiller à ce qu'au moins deux canaux sensoriels soient disponibles.**
- 25) L'accessibilité suppose l'élimination et la prévention systématiques des obstacles, **pour assurer l'accès des personnes handicapées sur la base de l'égalité avec les autres.** Cet objectif devrait être atteint de préférence au moyen d'une approche caractérisée par la conception universelle ("conception pour tous"), **c'est-à-dire la conception de produits, d'environnements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La conception universelle ne devrait pas exclure les dispositifs d'assistance pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires. En outre, l'accessibilité ne devrait pas exclure la mise à disposition d'aménagements raisonnables, si la législation nationale ou celle de l'Union l'exige.**

[Les considérants relatifs aux produits et services sont placés dans le même ordre qu'à l'article 1^{er}: matériel informatique et systèmes d'exploitation à usage général, communications électroniques, accès aux services audiovisuels, livres numériques, commerce électronique, services bancaires aux consommateurs, transport de voyageurs et de passagers.]

20 bis) (nouveau) La présente directive devrait s'appliquer aux systèmes informatiques matériels à usage général du grand public. Ces systèmes informatiques matériels se caractérisent par leur nature polyvalente et leur capacité à réaliser, avec les logiciels appropriés, les opérations informatiques les plus courantes demandées par les consommateurs, et sont destinés à être utilisés par les consommateurs. Les ordinateurs personnels, y compris les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes constituent des exemples de systèmes informatiques matériels. Les ordinateurs spécialisés incorporés dans des produits électroniques de consommation ne constituent pas des systèmes informatiques matériels à usage général du grand public. La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux composants seuls ayant des fonctions spécifiques, pris séparément, tels que les cartes mères ou les puces mémoire, qui sont utilisés dans ces systèmes ou pourraient l'être.

(20 ter) (nouveau) La présente directive devrait également s'appliquer aux services de communications électroniques tels qu'ils sont définis dans la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil⁷, y compris les services de communication utilisés pour les communications d'urgence, qui font partie intégrante des services de communications électroniques. Actuellement, les mesures prises par les États membres sont divergentes et ne sont pas harmonisées dans l'ensemble du marché intérieur. Veiller à ce que les mêmes exigences en matière d'accessibilité s'appliquent dans l'ensemble de l'Union entraînera des économies d'échelle pour les opérateurs qui exercent leurs activités dans plusieurs États membres et contribuera à l'accès effectif des personnes handicapées dans leur propre État membre et lorsqu'elles voyagent dans d'autres États membres. Pour que les communications d'urgence soient accessibles, les prestataires de services devraient, en plus de la communication vocale, fournir du texte en temps réel et la conversation totale, lorsque de la vidéo est proposée, en assurant la synchronisation de tous ces moyens de communication. Les États membres pourraient, tout en respectant la présente directive, déterminer un fournisseur de services de relais que les personnes handicapées pourraient utiliser pour communiquer avec le PSAP.

⁷ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (JO L 108 du 24.4.2002, p. 33).

La présente directive devrait également s'appliquer aux équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives, dont il est prévisible qu'ils seront principalement utilisés pour accéder à ces services de communications électroniques; Cette dernière catégorie comprend les équipements faisant partie de la configuration utilisée pour accéder auxdits services, tels qu'un routeur ou un modem. L'évolution technologique rapide et le caractère innovant des services de communications électroniques seront probablement pris en compte dans la prochaine législation sectorielle qui pourrait également avoir un impact sur l'accessibilité. Il convient donc que la présente directive s'applique sans préjudice de la directive 2002/21/CE⁸. En cas de conflit entre la directive 2002/21/CE⁹ et la présente directive, la première devrait prévaloir.

(20 *quinquies*) (nouveau)¹⁰ Aux fins de la présente directive, l'accès aux services de médias audiovisuels signifie que les services donnant accès au contenu audiovisuel doivent être accessibles, et proposer des mécanismes permettant aux utilisateurs qui sont des personnes handicapées d'utiliser leurs technologies d'assistance. L'accès peut être assuré par exemple via des dispositifs tels que des décodeurs ou des services de télévision connectée qui permettent la réception de contenu audiovisuel. [La présente directive devrait aussi concerner des caractéristiques ou des services donnant accès à des services de médias audiovisuels et les caractéristiques d'accessibilité des guides électroniques de programme (GEP), étant donné que leur accessibilité ne relève pas de la directive SMA].

⁸ Sera remplacé par une référence au code des communications électroniques européen une fois que l'acte correspondant aura été adopté.

⁹ Sera remplacé par une référence au code des communications électroniques européen une fois que l'acte correspondant aura été adopté.

¹⁰ Texte modifié dans un souci d'exactitude.

(20 *sexies*) (nouveau) Les fichiers de livres numériques reposent sur un codage informatique qui permet la circulation et la consultation d'une œuvre intellectuelle principalement textuelle et graphique. Le degré de précision du codage détermine l'accessibilité des fichiers de livres numériques, en particulier pour ce qui est de la qualification des différents éléments constitutifs de l'œuvre et de la description normalisée de sa structure. L'interopérabilité en termes d'accessibilité devrait optimiser la compatibilité de ces fichiers avec les agents utilisateurs et les technologies d'assistance actuelles et futures. En revanche, les exigences en matière d'accessibilité pour les livres numériques ne sauraient porter atteinte à l'intégrité de l'œuvre intellectuelle dont les fichiers numériques permettent la consultation et la circulation. Les caractéristiques propres à des ouvrages particuliers comme les bandes dessinées, les livres pour enfants et les livres d'art devraient être prises en compte eu égard à toutes les exigences applicables en matière d'accessibilité. L'existence d'exigences en matière d'accessibilité différentes d'un État membre à l'autre empêcherait les éditeurs et autres opérateurs économiques de tirer parti des atouts du marché intérieur et pourrait susciter des problèmes d'interopérabilité avec les liseuses numériques et limiter l'accès des consommateurs qui sont des personnes handicapées.

(20 septies) (nouveau) La présente directive définit le commerce électronique comme un service fourni à distance, par voie électronique et à la demande individuelle d'un consommateur, en vue de conclure un contrat de consommation. Aux fins de cette définition, on entend par "à distance" un service fourni sans que les parties soient simultanément présentes; par "par voie électronique" un service envoyé à l'origine et reçu à destination au moyen d'équipements électroniques de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage de données, et qui est entièrement transmis, acheminé et reçu par fils, par radio, par moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques; et par "à la demande individuelle d'un consommateur", un service fourni sur demande individuelle. Quant à l'expression "en vue de conclure un contrat de consommation", elle entend limiter la portée des services de commerce électronique aux seules transactions entre entreprises et consommateurs et précise, dans le cadre de la présente directive, quels sont les opérateurs économiques concernés en décrivant l'intention exacte que poursuit la fourniture de ces services.

(20 octies) (nouveau) Les obligations en matière d'accessibilité pour le commerce électronique prévues par la présente directive devraient s'appliquer à la vente en ligne de tout produit ou service et, par conséquent, à la vente de tout produit ou service relevant en tant que tel de la présente directive.

(20 nonies) (nouveau) La législation européenne en matière de services bancaires et financiers vise à protéger les utilisateurs de ces services et à leur fournir des informations dans l'ensemble de l'UE, mais ne comprend pas d'exigences en matière d'accessibilité. Afin que les personnes handicapées puissent utiliser ces services dans l'ensemble de l'Union et prendre des décisions en connaissance de cause et qu'elles soient assurées de bénéficier d'une protection adéquate sur la base de l'égalité avec les autres consommateurs et afin que des conditions de concurrence équitables soient assurées aux prestataires de services, la présente directive devrait établir des exigences communes en matière d'accessibilité pour certains services bancaires et financiers aux consommateurs.

(20 *decies*) (nouveau) Les exigences appropriées en matière d'accessibilité devraient également s'appliquer aux méthodes d'identification et aux services de signature et de paiement électroniques dans la mesure où ils sont nécessaires pour conclure des transactions dans le cadre des services bancaires aux consommateurs.

(20 *undecies*) (nouveau) La présente directive devrait également s'appliquer aux terminaux en libre-service interactif, matériel et logiciel compris, destinés à être utilisés pour fournir les services relevant de la présente directive, à l'exclusion des machines installées en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires ou de matériel roulant. Il s'agit par exemple des guichets de banque automatiques, terminaux de paiement et autres terminaux en libre-service utilisés pour fournir des services bancaires aux consommateurs; de tout distributeur automatique délivrant des tickets physiques donnant accès à des services relevant de la présente directive, tels que les distributeurs de titres de transport ou les distributeurs de tickets de file d'attente dans les agences bancaires; des bornes d'enregistrement automatique utilisées pour enregistrer les voyageurs et les passagers dans les services de transport de voyageurs et de passagers; et des terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations sur les voyages, y compris les écrans d'information interactifs.

(20 *duodecies*) (nouveau) Dans le cadre des services de transport aérien, ferroviaire, par voie d'eau et par autobus de voyageurs et de passagers, la présente directive devrait également s'appliquer à la fourniture d'informations sur les services de transport via des sites web, des applications mobiles, des terminaux en libre-service interactifs et des écrans d'information interactifs, dont les personnes handicapées ont besoin pour voyager, notamment d'informations en temps réel sur le voyage. Il pourrait par exemple s'agir d'informations fournies avant ou pendant le voyage et lorsqu'un service est annulé ou a du retard au départ. D'autres éléments d'information pourraient aussi porter par exemple sur les prix et les promotions.

(20 *terdecies*) (nouveau) La présente directive devrait également s'appliquer aux services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles mises au point ou à disposition par les exploitants de services de transport de voyageurs et de passagers relevant de la présente directive, ou en leur nom, tels que les services de billetterie électronique, les billets électroniques et la fourniture d'informations sur les produits et services en matière de transport de voyageurs et de passagers du prestataire de service, notamment d'informations en temps réel sur le voyage.

(20 *quaterdecies*) (nouveau) La détermination du champ d'application de la présente directive en ce qui concerne les services de transport aérien, ferroviaire, par voie d'eau et par autobus de voyageurs ou de passagers devrait s'appuyer sur la législation sectorielle existante concernant les droits des voyageurs et des passagers.

(20 quinquies) (nouveau) Certains aspects des exigences en matière d'accessibilité, notamment en ce qui concerne la fourniture d'informations prévue par la présente directive, sont déjà régis par le droit de l'Union en vigueur dans le domaine des transports. Il s'agit notamment, en ce qui concerne le transport ferroviaire, d'aspects du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil¹¹, du règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission¹² et du règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission¹³; en ce qui concerne le transport par autobus et autocar, du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil¹⁴ en ce qui concerne le transport par mer et par voie d'eau intérieure, du règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil¹⁵ et, en ce qui concerne les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil ainsi que du règlement (CE) n° 261/2004¹⁶. Par souci de cohérence réglementaire, il convient que les exigences en matière d'accessibilité établies dans les règlements précités continuent de s'appliquer. Cependant, les exigences supplémentaires prévues par la présente directive dans son champ d'application viendraient compléter les exigences existantes, améliorant ainsi le fonctionnement du marché intérieur dans le domaine des transports et procurant des avantages aux personnes handicapées.

¹¹ Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

¹² Règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (JO L 356 du 12.12.2014, p. 110).

¹³ Règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission du 5 mai 2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système "applications télématiques au service des voyageurs" du système ferroviaire transeuropéen (JO L 123 du 12.5.2011, p. 11).

¹⁴ Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

¹⁵ Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1).

¹⁶ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

(20 *sexdecies*) (nouveau) Certains éléments des services de transports ne devraient pas relever de la présente directive lorsqu'ils sont fournis hors du territoire des États membres, même lorsque le service est destiné au marché de l'Union. En ce qui concerne ces éléments, l'exploitant d'un service de transport de voyageurs et de passagers ne devrait être tenu de veiller au respect des exigences prévues par la présente directive qu'en ce qui concerne la partie des services qu'il propose sur le territoire de l'Union. Cependant, dans le cas du transport aérien, les transporteurs aériens de l'UE sont tenus de veiller à ce qu'il soit également satisfait aux exigences applicables de la présente directive sur les vols au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre. Par ailleurs, tous les transporteurs aériens, y compris ceux qui ne disposent pas d'une licence dans l'Union, sont tenus de veiller à ce qu'il soit satisfait aux exigences applicables de la présente directive sur les vols au départ du territoire de l'Union à destination du territoire d'un pays tiers.

(20 *septdecies*) (nouveau) Les exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive devraient s'appliquer aux produits mis sur le marché de l'Union après la date à laquelle les États membres doivent appliquer la législation nationale transposant la présente directive, y compris aux produits usagés et de seconde main importés d'un pays tiers et mis sur le marché de l'Union après cette date.

21) [...] La directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil [...] ¹⁷ définit des exigences en matière d'accessibilité pour un éventail spécifique de sites web et **d'applications mobiles d'organismes du secteur public [...] et d'autres aspects connexes, en particulier des exigences relatives à la conformité des sites web [...] et des applications mobiles** concernés. Toutefois, certaines activités [...] réalisées par l'intermédiaire de sites web [...] et d'applications mobiles d'organismes du secteur public [...], telles que par exemple les services de transport de voyageurs et de passagers, le commerce électronique ou les sites web de services de médias audiovisuels, qui relèvent du champ d'application de la présente directive, devraient être conformes aux exigences applicables en matière d'accessibilité prévues par la présente directive afin de garantir que la vente en ligne de produits et services soit accessible aux personnes handicapées [...], qu'il s'agisse d'une vente publique ou privée.

(21 bis) (nouveau) Les quatre principes de l'accessibilité du web sont la perceptibilité, c'est-à-dire que les informations et les composants des interfaces utilisateurs doivent pouvoir être présentés aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent; l'opérabilité, c'est-à-dire que les composants des interfaces utilisateurs et la navigation doivent pouvoir être utilisés; la compréhensibilité, c'est-à-dire que les informations et l'utilisation des interfaces utilisateurs doivent être compréhensibles; et la solidité, c'est-à-dire que le contenu doit être suffisamment solide pour être interprété de manière fiable par une grande diversité d'agents utilisateurs, y compris des technologies d'assistance. Ces principes valent également pour la directive (UE) 2016/2102.

22) Les États membres devraient prendre toutes les mesures appropriées afin que, lorsque les produits et services relevant de **la présente directive sont conformes aux exigences applicables** en matière d'accessibilité, leur libre circulation dans l'Union ne soit pas entravée pour des raisons liées à l'accessibilité.

23) **supprimé**

24) **supprimé**

¹⁷ Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (JO L 327 du 2.12.2016, p. 1).

[considérant 25 déplacé après le considérant 20 et considérant 26 déplacé après le considérant 4]

- 27) La présente directive devrait se fonder sur la décision n° 768/2008/CE du Parlement européen et du Conseil¹⁸ dans la mesure où elle concerne des produits déjà soumis à d'autres actes de l'Union, **afin de veiller à la cohérence de la législation de l'Union, tout en tenant compte des caractéristiques spécifiques des exigences en matière d'accessibilité contenues dans la présente directive.**
- 28) Tous les opérateurs économiques intervenant dans la chaîne d'approvisionnement et de distribution devraient faire en sorte de ne mettre à disposition sur le marché que des produits conformes [...] à la présente directive. **Il devrait en être de même pour les opérateurs économiques fournissant des services.** Il convient de prévoir une répartition claire et proportionnée des obligations correspondant au rôle de chaque opérateur dans le processus d'approvisionnement et de distribution.
- 29) Les opérateurs économiques devraient être responsables de la conformité des produits et services, **conformément à leur rôle respectif** dans la chaîne d'approvisionnement, de manière à garantir un niveau élevé de protection de l'accessibilité et une concurrence loyale sur le marché de l'Union.
- (29 bis) (nouveau) Les obligations énoncées dans la présente directive devraient s'appliquer de la même manière aux opérateurs économiques du secteur public et du secteur privé.**
- 30) En raison de la connaissance détaillée qu'il a du processus de conception et de production, le fabricant est le mieux placé pour accomplir intégralement la procédure d'évaluation de la conformité. C'est également à lui que devraient incomber les obligations liées à l'évaluation de la conformité.

¹⁸ Décision n° 768/2008/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 relative à un cadre commun pour la commercialisation des produits (JO L 218 du 13.8.2008, p. 82).

- 31) Les distributeurs et les importateurs devraient être associés aux tâches de surveillance du marché accomplies par les autorités nationales et y participer activement en communiquant aux autorités compétentes toutes les informations nécessaires sur le produit concerné.
- 32) Les importateurs devraient veiller à ce que les produits en provenance de pays tiers qui entrent sur le marché de l'Union soient conformes [...] à la présente directive, et veiller notamment à ce que les fabricants aient appliqué les procédures d'évaluation de la conformité adaptées à ces produits.
- 33) Lors de la mise sur le marché d'un produit, chaque importateur devrait indiquer sur le produit son nom et l'adresse à laquelle la société peut être contactée.
- 34) Les distributeurs devraient veiller à ce que la façon dont ils manipulent le produit ne porte pas préjudice à la conformité de celui-ci aux exigences de la présente directive en matière d'accessibilité.
- 35) Tout opérateur économique qui met un produit sur le marché sous son nom ou sa marque propre ou modifie un produit de telle manière que sa conformité aux exigences applicables **en matière d'accessibilité** risque d'en être compromise devrait être considéré comme le fabricant et, donc, assumer les obligations incombant à celui-ci.
- 36) Pour des raisons de proportionnalité, les exigences en matière d'accessibilité ne devraient s'appliquer que dans la mesure où elles n'imposent pas de charge disproportionnée à l'opérateur économique concerné ou n'exigent pas que des changements soient apportés aux produits et services qui entraîneraient leur modification radicale selon les critères spécifiés **dans la présente directive**.

37) La présente directive devrait suivre le principe du "penser en priorité aux PME" et tenir compte des charges administratives qui pèsent sur elles. Plutôt que de prévoir des exceptions et des dérogations généralisées pour ces entreprises, elle devrait fixer des règles allégées en matière d'évaluation de la conformité et établir des clauses de sauvegarde pour les opérateurs économiques. Par conséquent, lors de la fixation des règles de sélection et d'application des procédures d'évaluation de la conformité les plus appropriées, il convient de tenir compte de la situation des PME et de limiter les obligations d'évaluer la conformité des exigences en matière d'accessibilité de telle manière qu'elles n'imposent pas de charge disproportionnée aux PME. De plus, les autorités de surveillance du marché devraient opérer de manière proportionnée à la taille des entreprises et au caractère de petite série ou hors série de la production concernée, sans créer d'obstacles inutiles pour les PME et sans compromettre la protection de l'intérêt public.

(37 bis) (nouveau) **Dans des cas exceptionnels, lorsque les exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive feraient peser une charge disproportionnée sur les opérateurs économiques, ceux-ci ne devraient pas être tenus de s'y conformer. Dans des cas dûment justifiés, il s'avérerait raisonnablement impossible à un opérateur économique d'appliquer une ou plusieurs des exigences en matière d'accessibilité énumérées à l'annexe I. Cependant, l'opérateur économique devrait donner accès à un service ou un produit relevant du champ d'application de la présente directive dans le respect des exigences en matière d'accessibilité dont l'opérateur économique n'a pas estimé qu'elles imposent une charge disproportionnée. Les exceptions au respect d'une ou plusieurs exigences en matière d'accessibilité en raison de la charge disproportionnée qu'elles imposent ne devraient pas excéder ce qui est strictement nécessaire pour limiter cette charge à l'égard du produit ou service particulier concerné dans tel ou tel cas. Les mesures qui imposeraient une charge disproportionnée sont des mesures qui imposeraient une charge organisationnelle ou financière supplémentaire excessive à un opérateur économique, compte tenu néanmoins des bénéfices probables susceptibles d'en résulter pour les personnes handicapées. Des critères fondés sur ces considérations devraient être définis afin de permettre tant aux opérateurs économiques qu'aux autorités de surveillance du marché de comparer différentes situations et d'évaluer de manière systématique l'éventuelle présence d'une charge disproportionnée. Seuls des éléments légitimes devraient être pris en compte pour évaluer la mesure dans laquelle les exigences en matière d'accessibilité ne peuvent être satisfaites compte tenu de la charge disproportionnée qu'elles imposeraient. L'absence de priorité ou le manque de temps ou de connaissances ne devraient pas constituer des raisons légitimes.**

(37 ter) (nouveau) Le caractère disproportionné de la charge devrait être évalué de manière globale au moyen des critères énumérés à l'annexe IV. L'évaluation de la charge disproportionnée devrait être étayée par des preuves apportées par l'opérateur économique en tenant compte des critères pertinents. Les prestataires de services devraient réexaminer l'évaluation tous les cinq ans. Uniquement à la demande de l'autorité nationale compétente, les opérateurs économiques devraient communiquer l'évaluation en expliquant pourquoi leur produit ou service n'est pas totalement accessible et en fournissant des preuves du caractère disproportionné de la charge.

(37 quater) (nouveau) Si l'évaluation requise permet de conclure qu'exiger de l'opérateur économique que tous les terminaux en libre-service qui sont disponibles pour la fourniture du même service soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive ferait peser une charge disproportionnée sur celui-ci, il convient d'évaluer également le nombre de ces machines qui serait suffisant pour assurer l'accessibilité des services fournis par le prestataire de services en question. Dans son évaluation, le prestataire de services devrait tenir compte, entre autres, de l'avantage estimé pour les personnes handicapées.

(37 quinquies) (nouveau) Les microentreprises se distinguent de toutes les autres entreprises par le caractère limité de leurs ressources humaines et de leur chiffre d'affaires annuel et/ou de leur bilan annuel. La charge que constitue le respect des exigences en matière d'accessibilité représentera donc en général pour les microentreprises une part plus élevée de leurs ressources humaines et financières que pour les autres entreprises et plus probablement une part disproportionnée des coûts. Une part importante des coûts pour les microentreprises est due aux documents et registres qui doivent être établis et conservés pour démontrer la conformité avec les différentes exigences prévues par la législation de l'UE. Si l'ensemble des opérateurs économiques auxquels s'applique la présente directive devraient être en mesure d'évaluer le caractère proportionné du respect des exigences énoncées dans la présente directive et ne les respecter que dans la mesure où elles ne sont pas disproportionnées, demander une telle évaluation aux microentreprises fournissant des services constituerait dès lors en soi une charge disproportionnée au regard des avantages probables pour les personnes handicapées. Par conséquent, les exigences et obligations énoncées dans la présente directive ne devraient pas s'appliquer aux microentreprises qui fournissent des services relevant du champ d'application de la présente directive.

(37 sexies) (nouveau) L'exemption accordée aux microentreprises ne devrait pas s'appliquer aux produits relevant de la présente directive. En ce qui concerne les produits, les obligations énoncées dans la présente directive s'appliquent à plusieurs opérateurs économiques tout au long de la chaîne de fabrication et de distribution. Une exclusion générale toutes les microentreprises sans une évaluation globale tenant compte de leur rôle dans la chaîne particulière entraînerait des incohérences et des distorsions sur le marché intérieur qui rendraient difficile un contrôle effectif par les autorités de surveillance du marché. Les personnes handicapées auraient des difficultés à savoir si l'un des opérateurs économiques faisant partie d'une chaîne de produit particulière est une microentreprise et si par conséquent les exigences en matière d'accessibilité s'appliquent ou non. Les personnes handicapées seraient par ailleurs en mesure d'identifier les services fournis par des microentreprises et de choisir les services qui leur sont accessibles.

38) Tous les opérateurs économiques devraient agir de manière responsable et en totale conformité avec les exigences légales en vigueur lorsqu'ils mettent des produits sur le marché ou les mettent à disposition sur le marché, ou lorsqu'ils fournissent des services sur le marché.

39) Afin de faciliter l'évaluation de la conformité aux exigences applicables **en matière d'accessibilité**, il est nécessaire d'instaurer une présomption de conformité pour les produits et services qui répondent aux normes harmonisées volontaires adoptées conformément au règlement (UE) n° 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil¹⁹ aux fins de l'**élaboration** des spécifications techniques détaillées de ces exigences. La Commission a déjà adressé aux organismes européens de normalisation un certain nombre de demandes de normalisation portant sur l'accessibilité, qui seraient pertinentes pour l'élaboration de normes harmonisées.

(39 bis) (nouveau) Le règlement (UE) n° 1025/2012 prévoit une procédure pour la présentation d'objections formelles à l'encontre de normes harmonisées jugées non conformes aux exigences de la présente directive.

40) En l'absence de normes harmonisées et, si nécessaire, à des fins d'harmonisation du marché, la Commission devrait être en mesure d'adopter des actes d'exécution établissant des spécifications techniques communes pour les exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive.

¹⁹ Règlement (UE) n° 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relatif à la normalisation européenne, modifiant les directives 89/686/CEE et 93/15/CEE du Conseil ainsi que les directives 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE et 2009/105/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la décision 87/95/CEE du Conseil et la décision n° 1673/2006/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 316 du 14.11.2012, p. 12).

- 41) En vue de garantir un accès effectif aux informations à des fins de surveillance du marché, les informations requises pour pouvoir déclarer qu'un produit est conforme à tous les actes applicables de l'Union devraient être **mises à disposition** dans une déclaration de conformité UE unique. Il convient, pour que la charge administrative pesant sur eux soit réduite, que les opérateurs économiques soient en mesure d'inclure dans cette déclaration de conformité UE unique **toutes** les déclarations de conformité individuelles pertinentes.
- 42) Pour l'évaluation de la conformité des produits, la présente directive devrait utiliser la procédure du contrôle interne de la fabrication du "module A", décrite à l'annexe II de la décision n° 768/2008/CE, dans la mesure où elle permet aux opérateurs économiques de démontrer, et aux autorités compétentes de garantir, que les produits mis à disposition sur le marché sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité, sans pour autant leur imposer une charge disproportionnée.
- 43) Pour les services, il convient que les informations nécessaires à l'évaluation de la conformité aux exigences en matière d'accessibilité soient fournies dans les conditions générales ou un document équivalent **sans préjudice de la directive 2011/83/UE**.
- 44) Le marquage CE, qui matérialise la conformité d'un produit aux exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive, est le résultat visible d'un processus global comprenant l'évaluation de la conformité au sens large. Il convient que la présente directive respecte les principes généraux régissant le marquage CE établis dans le règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil²⁰ fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits.
- 45) Conformément au règlement (CE) n° 765/2008, en apposant le marquage CE sur un produit, le fabricant déclare que celui-ci est conforme à toutes les exigences applicables en matière d'accessibilité et qu'il en assume l'entière responsabilité.

²⁰ Règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits et abrogeant le règlement (CEE) n° 339/93 du Conseil (JO L 218 du 13.8.2008, p. 30).

- 46) Conformément à la décision n° 768/2008/CE, en ce qui concerne les produits, il incombe aux États membres de veiller à une surveillance du marché rigoureuse et efficace sur leur territoire, et ils devraient doter les autorités qui en ont la charge des moyens et des ressources suffisants.
- 47) Les États membres devraient vérifier si les services sont conformes aux obligations énoncées par la présente directive et assurer le suivi des plaintes ou des rapports concernant les cas de non-conformité afin de garantir que des mesures correctives ont été prises.
- (47 bis) (nouveau) Afin de faciliter la mise en œuvre uniforme de l'article 18 de la présente directive, la Commission peut, s'il y a lieu, adopter, en concertation avec les parties intéressées concernées, des lignes directrices non contraignantes contribuant à la coordination entre les autorités chargées de la conformité des services. La Commission et les États membres peuvent mettre au point des initiatives en vue de partager les ressources et l'expertise des autorités chargées de la conformité des services. Il convient que la Commission coordonne ces activités.**
- 48) Il y a lieu que les États membres veillent à ce que les autorités de surveillance du marché contrôlent si les opérateurs économiques ont respecté les critères mentionnés à l'annexe IV, conformément au chapitre V. **Les États membres peuvent désigner un organisme spécialisé chargé d'exécuter les obligations incombant aux autorités de surveillance du marché au titre de la présente directive. Les États membres peuvent décider que les compétences d'un tel organisme devraient être limitées au champ d'application de la présente directive ou à certaines parties de celui-ci et que, sans préjudice des obligations incombant aux États membres au titre du règlement (CE) n° 765/2008, cet organisme devrait n'accomplir que les tâches prévues par le règlement (CE) n° 765/2008 qui sont nécessaires à une surveillance efficace du marché au titre de ce règlement et de la présente directive.**
- 49) **supprimé**

- 50) Il convient d'instaurer une procédure de sauvegarde qui s'appliquerait [...] en cas de désaccord entre les États membres sur les mesures prises par un État membre et qui permettrait aux parties intéressées d'être informées des mesures qu'il est prévu de prendre à l'égard des produits non conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive. Cette procédure de sauvegarde devrait également permettre aux autorités de surveillance du marché, en coopération avec les opérateurs économiques concernés, d'agir à un stade plus précoce en ce qui concerne ces produits.
- 51) Lorsqu'il y a accord entre les États membres et la Commission quant au bien-fondé d'une mesure prise par un État membre, une intervention de la Commission ne devrait plus être nécessaire, sauf dans les cas où la non-conformité peut être attribuée aux lacunes d'une norme harmonisée.
- 9) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Elle vise en particulier à assurer le plein respect du droit des personnes handicapées de bénéficier de mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté, et à promouvoir l'application de l'article 26 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- 52) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution [...] de la présente directive, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission **en ce qui concerne l'établissement de spécifications techniques communes**. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil²¹.

²¹ Règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13).

53) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs, les États membres se sont engagés à **veiller**, dans des cas justifiés, **à ce que** la notification de leurs mesures de transposition **s'accompagne** d'un ou de plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.

(53 quater) (nouveau) Afin de donner aux prestataires de services suffisamment de temps pour s'adapter aux exigences prévues par la présente directive, il est nécessaire de prévoir une période de transition de [cinq] ans après la date à laquelle les États membres doivent appliquer la législation nationale transposant la présente directive, pendant laquelle les produits utilisés pour la fourniture d'un service qui ont été mis sur le marché de l'Union avant cette date ne doivent pas nécessairement être conformes aux exigences en matière d'accessibilité au titre de la présente directive, sauf s'ils sont remplacés par les prestataires de services pendant la période de transition. Compte tenu du coût et de la durée importante du cycle de vie des terminaux en libre-service, il convient de prévoir que ces terminaux puissent continuer à être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie économique pour autant qu'ils ne soient pas remplacés au cours de cette période, qui ne doit toutefois pas dépasser vingt ans.

54) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir l'élimination des obstacles à la libre circulation de certains produits et services accessibles en vue de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres car il requiert l'harmonisation des différentes règles actuellement en vigueur dans leurs systèmes juridiques respectifs, mais peut, en définissant [...] des exigences et des règles communes en matière d'accessibilité pour le fonctionnement du marché unique, être mieux atteint au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article -1 (nouveau)

Objet

La présente directive a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité des produits et des services, grâce à l'élimination et à la prévention des obstacles découlant d'exigences divergentes en matière d'accessibilité, qui entravent la libre circulation des produits et des services relevant de la présente directive conformément à l'article 1er.

Article premier

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux produits ci-après, **mis sur le marché de l'Union après la date visée à l'article 27, paragraphe 2**:
 - a) **systèmes** informatiques matériels et systèmes d'exploitation **grand public** à usage général;
 - c) équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques **interactives, dont il est prévisible qu'ils seront principalement utilisés pour les services de communications électroniques**;
 - d) équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques **interactives, utilisés pour accéder à des services de médias audiovisuels**;
 - e) **liseuses numériques; et**

b) terminaux en libre-service ci-après, **destinés à la fourniture de services relevant de la présente directive conformément au paragraphe 2:**

i) guichets de banque automatiques;

i bis) terminaux de paiement;

ii) distributeurs automatiques délivrant des tickets;

iii) bornes d'enregistrement automatique **utilisées pour enregistrer les voyageurs et les passagers dans les services de transport de voyageurs et de passagers;**

iv) **terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations, à l'exclusion des machines installées en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires ou de matériel roulant.**

2. **La présente directive s'applique aux services ci-après, fournis aux consommateurs après la date visée à l'article 27, paragraphe 2, sans préjudice de son article 27 bis:**

a) **services de communications électroniques, à l'exception des services utilisés pour la fourniture de services de machine à machine;**

b) **services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels [...];**

e) **livres numériques et logiciels spécialisés;**

f) **commerce électronique;**

d) **services bancaires aux consommateurs;**

- c) **éléments** de services de transport aérien, ferroviaire, par voie d'eau et par autobus de voyageurs et de passagers suivants:
- i) sites web;**
 - i bis) services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications;**
 - i bis bis) billets électroniques et services de billetterie électronique;**
 - ii) fourniture d'informations sur les services de transport, notamment d'informations en temps réel sur le voyage. En ce qui concerne les écrans d'information, ne sont concernés que les écrans interactifs situés sur le territoire de l'Union; et**
 - iii) terminaux en libre-service interactifs situés sur le territoire de l'Union, sauf ceux installés en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires et de matériel roulant utilisés pour fournir tout élément de ces services de transports de voyageurs et de passagers.**

2 ter. (nouveau) La présente directive est sans préjudice de la directive 2002/21/CE²².

6. (nouveau) En ce qui concerne les sites web, la présente directive ne s'applique pas aux contenus suivants:

- i) médias temporels préenregistrés publiés avant [l'entrée en vigueur de la directive];**
- ii) cartes et services de cartographie en ligne;**
- iii) contenus de tiers qui n'ont été ni financés ni développés par le prestataire de services concerné et qui ne sont pas soumis au contrôle de celui-ci.**

3. supprimé

²² Sera remplacé par une référence au code des communications électroniques européen une fois que l'acte correspondant aura été adopté.

4. (nouveau) La présente directive est sans préjudice de la législation de l'Union et de la législation nationale relatives au droit d'auteur et aux droits voisins, notamment la directive 2001/29/CE, [la directive Marrakech (2016/0278 (COD)), le règlement Marrakech (2016/0279 (COD)),]²³, la directive 2006/115/CE sur la location et le prêt d'œuvres et la directive 2009/24/CE sur les logiciels.

5. (nouveau) La présente directive est sans préjudice des actes législatifs de l'Union ci-après, notamment les dispositions relatives à l'accessibilité qu'ils contiennent:

- **règlement (CE) n° 1371/2007²⁴;**
- **règlement (UE) n° 1300/2014²⁵;**
- **règlement (UE) n° 454/2011²⁶;**
- **règlement (UE) n° 181/2011²⁷;**
- **règlement (UE) n° 1177/2010²⁸;**
- **règlement (UE) n° 1107/2006²⁹; et**
- **règlement (UE) n° 261/2004³⁰;**

²³ La référence aux "actes Marrakech" sera insérée si ceux-ci sont adoptés avant l'acte législatif sur l'accessibilité. Dans le cas contraire, on notera que la liste n'est pas exhaustive, comme en témoigne l'expression "notamment".

²⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32009L0148>

²⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32009L0148>

²⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016L1148>

²⁷ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32009L0148>

²⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32009L0148>

²⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32009L0148>

³⁰ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

Article 2
*Définitions*³¹

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) supprimé³²
- 2) **supprimé**
- 2 bis) **"exigences applicables en matière d'accessibilité": les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 dans la mesure où elles s'appliquent à l'opérateur économique concerné conformément à l'article 12, paragraphes 1 et 2 [...];**
- 3) **supprimé**
- 4) "personnes handicapées": les personnes qui présentent une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle durable dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres;
- 5) "produit": une substance, une préparation ou une marchandise produite par un procédé de fabrication, à l'exclusion des denrées alimentaires, des aliments pour animaux, des plantes et animaux vivants, des produits d'origine humaine et des produits de plantes et d'animaux se rapportant directement à leur reproduction future;
- 8) "mise à disposition sur le marché": toute fourniture d'un produit destiné à être distribué, consommé ou utilisé sur le marché de l'Union dans le cadre d'une activité commerciale, à titre onéreux ou gratuit;
- 9) "mise sur le marché": la première mise à disposition d'un produit sur le marché de l'Union;

³¹ Dans l'ordre suivant: définitions générales, produits en général, services en général, définitions générales relatives aux produits et services, produits/services individuels, cf. article 1er.

³² L'expression "*produits et services accessibles*" n'est pas utilisée dans le dispositif.

- 20) "retrait": toute mesure visant à empêcher la mise à disposition sur le marché d'un produit présent dans la chaîne d'approvisionnement;
- 10) "fabricant": toute personne physique ou morale qui fabrique, ou fait concevoir ou fabriquer un produit, et le commercialise sous son propre nom ou sa propre marque;
- 11) "mandataire": toute personne physique ou morale établie dans l'Union ayant reçu un mandat écrit du fabricant pour agir en son nom aux fins de l'accomplissement de tâches déterminées;
- 12) "importateur": toute personne physique ou morale établie dans l'Union qui met un produit provenant d'un pays tiers sur le marché de l'Union;
- 13) "distributeur": toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement, autre que le fabricant ou l'importateur, qui met un produit à disposition sur le marché;

5 bis) (nouveau) "service": un service au sens de l'article 4, point 1), de la directive 2006/123/CE³³;

5 ter) (nouveau) "prestataire de services": toute personne physique ou morale qui offre ou fournit un service orienté vers le marché de l'Union. Pour ce qui est des livres numériques, la notion de prestataire de services peut comprendre les éditeurs et les autres opérateurs économiques associés à la distribution;

- 14) "opérateur économique": le fabricant, le mandataire, l'importateur, le distributeur **ou** le prestataire de services;

³³ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36).

15) "consommateur": toute personne physique qui achète un produit concerné ou bénéficie d'un service concerné à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

15 bis) (nouveau) "petites et moyennes entreprises" (PME): la catégorie des entreprises qui emploient moins de 250 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 000 000 EUR et/ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 000 000 EUR, à l'exclusion des microentreprises;

16) "microentreprise": une entreprise qui emploie moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 000 000 EUR;

17) "norme harmonisée": une norme harmonisée au sens de l'article 2, point 1) c), du règlement (UE) n° 1025/2012;

18) "spécification technique commune": une spécification technique au sens de l'article 2, point 4), du règlement (UE) n° 1025/2012 qui précise les exigences à respecter en matière d'accessibilité applicables à un produit ou un service;

19) **supprimé**

23 ter) (nouveau) **"système informatique matériel à usage général du grand public": la combinaison de matériels formant un ordinateur complet, qui se caractérise par sa nature polyvalente et sa capacité à réaliser, avec les logiciels appropriés, la plupart des opérations informatiques courantes demandées par les consommateurs et qui est destinée à être utilisée par les consommateurs. Cette définition inclut les ordinateurs individuels, en particulier les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes;**

23) (nouveau) "système d'exploitation": un logiciel qui, notamment, gère l'interface du matériel périphérique, planifie des tâches, alloue de l'espace de stockage et présente une interface par défaut à l'utilisateur lorsqu'aucun programme d'application ne s'exécute, y compris une interface utilisateur graphique, que ce logiciel fasse partie intégrante d'un matériel informatique grand public à usage général ou soit un logiciel autonome destiné à être exécuté sur un matériel informatique grand public à usage général. Toutefois, cette définition n'inclut pas les chargeurs de systèmes d'exploitation, les systèmes d'entrée-sortie de base ou autres micrologiciels nécessaires au moment du démarrage ou lors de l'installation du système d'exploitation;

23 bis)(nouveau)"équipement terminal grand public": un produit destiné à être connecté au point de terminaison du réseau par un consommateur et qui peut être utilisé pour accéder aux services relevant de la présente directive ou les fournir;

24) (nouveau) "capacité informatique interactive": une fonctionnalité facilitant l'interaction entre l'utilisateur et l'appareil qui permet le traitement et la transmission de données, de la voix et/ou de la vidéo;

7) "services de communications électroniques": les services au sens de l'article 2, point c), de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil³⁴;

7 bis-1) (nouveau) "communication d'urgence": une communication, effectuée au moyen de services de communication interpersonnelle, entre un utilisateur final et le PSAP dans le but de demander et de recevoir des secours d'urgence de la part de services d'urgence;³⁵

7 bis-2) (nouveau) "centre de réception des appels d'urgence" (PSAP): un lieu physique où une communication d'urgence est initialement réceptionnée sous la responsabilité d'une autorité publique ou d'un organisme privé reconnu par l'État membre³⁶;

³⁴ Sera remplacé par une référence au code des communications électroniques européen une fois que l'acte correspondant aura été adopté.

³⁵ La présidence suggère de remplacer ce texte par une référence au code des communications électroniques européen si celui-ci est adopté avant l'acte législatif sur l'accessibilité.

³⁶ La présidence suggère de remplacer ce texte par une référence au code des communications électroniques européen si celui-ci est adopté avant l'acte législatif sur l'accessibilité.

7 bis-3) (nouveau) "service d'urgence": un service, reconnu comme tel par l'État membre, qui fournit une assistance immédiate et rapide en cas, notamment, de risque direct pour la vie ou l'intégrité physique de personnes, pour la santé ou la sécurité individuelle ou publique, pour la propriété privée ou publique ou pour l'environnement, en conformité avec la législation nationale³⁷;

7 bis-4) (nouveau) "texte en temps réel": une forme de conversation textuelle point-à-point ou multipoint où le texte qui est saisi est transmis caractère par caractère, de sorte que la communication est perçue par l'utilisateur comme continue;

6) "services de médias audiovisuels": les services **définis à l'article 1^{er}, paragraphe 1, point a), de la directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil³⁸;**

6 bis) (nouveau) ["services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels": les services transmis au moyen de réseaux de communications électroniques qui sont utilisés pour identifier les services de médias audiovisuels, recevoir des informations sur ces services et les sélectionner et les consulter, ainsi que toute mesure connexe destinée à les rendre accessibles comme prévu à l'article 7 de la directive 2010/13/UE. Les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels peuvent inclure des sites web, des applications en ligne, des applications intégrées dans des décodeurs, des applications téléchargeables, des services intégrés sur appareils mobiles, notamment des applications mobiles, et des lecteurs de médias connexes ainsi que des services de télévision connectée. Ils comprennent aussi les guides électroniques de programme (GEP). Ces services font partie des services de médias audiovisuels non régis, pour ce qui est de l'accessibilité, par la directive 201X/XXX portant révision de la directive 2010/13/CE. Ils n'incluent pas les services de médias audiovisuels régis, pour ce qui est de l'accessibilité, par la directive 2010/13/CE]³⁹;

³⁷ La présidence suggère de remplacer ce texte par une référence au code des communications électroniques européen si celui-ci est adopté avant l'acte législatif sur l'accessibilité.

³⁸ Directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil du 10 mars 2010 visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels (JO L 95 du 15.4.2010, p. 1).

³⁹ Références à vérifier en temps utile.

6 ter) (nouveau) "équipement terminal grand public avec des capacités informatiques interactives utilisé pour accéder à des services de médias audiovisuels": tout équipement dont la finalité principale est de fournir un accès à des services au sens de l'article 1^{er}, paragraphe 1, point a), de la directive 2010/13/UE, notamment les émissions télévisés définies à son article 1^{er}, paragraphe 1, point e), [...] les services de médias audiovisuels à la demande définis à son article 1^{er}, paragraphe 1, point g), et la communication commerciale audiovisuelle définie à son article 1^{er}, paragraphe 1, point h);

25) (nouveau) "livre numérique et logiciel spécialisé": un service consistant à fournir des fichiers numériques transmettant une version électronique d'un livre, auquel l'utilisateur peut avoir accès, dans lequel il peut naviguer et qu'il peut lire et utiliser, ainsi que le logiciel, y compris des applications mobiles, spécialisé pour l'accès à ces fichiers numériques, la navigation à l'intérieur de ceux-ci, leur lecture et leur utilisation. Cette définition n'inclut pas les logiciels relevant de la définition du point 25 bis) (nouveau);

25 bis) (nouveau) "liseuse numérique": un équipement spécialisé, comprenant tant le matériel que le logiciel, utilisé pour accéder à des fichiers de livres numériques, naviguer à l'intérieur de ceux-ci, les lire et les utiliser;

21) "services de commerce électronique": des services fournis à distance, via des sites web, des applications mobiles, par voie électronique et à la demande individuelle d'un consommateur, en vue de conclure un contrat de consommation;

20 bis) (nouveau) "services bancaires aux consommateurs": la fourniture aux consommateurs des services bancaires et financiers ci-après, y compris lorsqu'ils sont fournis via des sites web et des applications mobiles: les contrats de crédit régis par la directive concernant les contrats de crédit aux consommateurs (2008/48/CE) ou par la directive sur le crédit hypothécaire (2014/17/UE); les services définis aux points 1 à 5 de la section A et aux points 1, 2, 4 et 5 de la section B de l'annexe I de la directive concernant les marchés d'instruments financiers(MiFID II - 2014/65/UE); les services de paiement tels qu'ils sont définis à l'article 4, point 3), de la directive concernant les services de paiement (2015/2366); les services liés aux comptes de paiement tels qu'ils sont définis dans la directive relative aux comptes de paiement (2014/92/UE) et la monnaie électronique telle qu'elle est définie dans la directive 2009/110/CE;

(20 ter) (nouveau) "terminal de paiement": un appareil dont la finalité principale est de permettre de faire des paiements au moyen d'instruments de paiement tels qu'ils sont définis à l'article 4, point 14), de la directive concernant les services de paiement, dans un point de vente physique et non dans un environnement virtuel;

7 bis) (nouveau) "services de transport aérien de passagers": les services commerciaux de transport aérien de passagers, tels qu'ils sont définis à l'article 2, point l), du règlement (CE) n° 1107/2006, au départ d'un aéroport, en transit par un aéroport ou à l'arrivée dans un aéroport, lorsque celui-ci est situé sur le territoire d'un État membre. Cette définition inclut les vols au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre lorsque les services sont assurés par des transporteurs de l'UE.

7 ter) (nouveau) "services de transport de passagers par autobus": les services relevant de l'article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 181/2011;

7 quater) (nouveau) "services de transport ferroviaire de voyageurs": tous les services de transport ferroviaire de voyageurs visés à l'article 2, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1371/2007, à l'exception des services visés à l'article 2, paragraphe 2, dudit règlement. Cette définition n'inclut pas les "services urbains et suburbains" tels qu'ils sont définis à l'article 3, point 6), de la directive 2012/34/UE, ni les "services régionaux" tels qu'ils sont définis à l'article 3, point 7), de ladite directive;

7 quinquies) (nouveau) "services de transport de passagers par voie d'eau": les services de transport de passagers relevant de l'article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1177/2010. Cette définition n'inclut pas les services relevant de l'article 2, paragraphe 2, dudit règlement;

27) (nouveau) "billet électronique": tout système dans lequel un droit de voyager, sous la forme de titres de transport simples ou multiples, d'abonnements ou de crédit de voyage, est stocké sous forme électronique sur une carte de transport physique ou un autre dispositif, au lieu d'être imprimé sur papier;

28) (nouveau) "services de billetterie électronique": tout système dans lequel des titres de transport de voyageurs et de passagers sont achetés notamment en ligne, au moyen d'un appareil doté de capacités informatiques interactives et fournis à l'acheteur sous forme électronique, de telle sorte qu'ils puissent être imprimés ou affichés pendant le voyage sur un appareil mobile doté de capacités informatiques interactives.

CHAPITRE II

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ET LIBRE CIRCULATION

Article 3

Exigences en matière d'accessibilité

1. Les États membres veillent à ce que **les opérateurs économiques ne mettent sur le marché que** les produits visés à l'article 1^{er}, paragraphe 1, et **ne fournissent que** les services [...] visés à l'article [...] 1^{er}, **paragraphe 2 qui sont conformes** aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I, conformément aux paragraphes **2, 3 et 4**, du présent article, **sans préjudice de l'article 12**.

2. **Tous les produits énumérés à l'article 1er, paragraphe 1, sont conformes aux exigences applicables prévues à l'annexe I, section I**

Tous les produits visés à l'article 1er, paragraphe 1, à l'exception des terminaux en libre-service visés à son point b), sont conformes aux exigences prévues à l'annexe I, section II.

3. **Sans préjudice du présent paragraphe, deuxième alinéa, tous les services énumérés à l'article 1er, paragraphe 2, sont conformes aux exigences prévues à l'annexe I, sections III et IV.**

Les éléments de services de transport aérien, ferroviaire, par voie d'eau et par autobus de voyageurs et de passagers visés à l'article 1er, paragraphe 2, point c), sont conformes aux exigences prévues à l'annexe I, section III.

4. Les microentreprises qui proposent des services relevant de l'article 1er, paragraphe 2, sont exonérées de l'obligation de se conformer aux exigences visées au paragraphe 3 du présent article et de toute obligation relative à la conformité avec ces exigences.

5 à 10. supprimés

11. (nouveau) Les États membres peuvent communiquer aux opérateurs économiques les exemples indicatifs figurant à l'annexe I *bis* qui indiquent la manière de respecter les exigences en matière d'accessibilité qui figurent à l'annexe I ou le résultat escompté de leur application.

Article 3 bis (nouveau)

*Droit de l'Union en vigueur dans le domaine du transport de passagers
et de voyageurs*

1. La conformité avec le droit de l'Union en vigueur dans le domaine des transports en ce qui concerne la fourniture d'informations accessibles et la fourniture d'informations relatives à l'accessibilité vaut conformité avec les exigences correspondantes prévues par la présente directive. Le droit en vigueur en question comprend le règlement (CE) n° 1371/2007, le règlement (UE) 1300/2014, le règlement (UE) n° 181/2011, le règlement (UE) n° 1177/2010, le règlement (CE) n° 261/2004 et le règlement (CE) n° 1107/2006. Lorsque la présente directive, dans son champ d'application, prévoit des exigences supplémentaires, celles-ci s'appliquent dans leur intégralité.

2. **Lorsqu'une entreprise ferroviaire se conforme aux exigences en matière d'accessibilité relatives aux sites web officiels prévues par le règlement (UE) n° 454/2011, cela vaut conformité avec les dispositions correspondantes de la présente directive. Les autres sites web des prestataires de services ferroviaires utilisés par les consommateurs sont conformes à la présente directive.**
3. **Les exigences prévues par la présente directive s'appliquent également lorsqu'une disposition du droit de l'Union renvoie explicitement à la présente directive.**

Article 4

Libre circulation

Les États membres ne font pas obstacle à la mise à disposition sur le marché, sur leur territoire, des produits **ou à la fourniture, sur leur territoire, des services** qui sont conformes à la présente directive pour des raisons liées aux exigences en matière d'accessibilité. [...]

CHAPITRE III⁴⁰

OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES DANS LE SECTEUR DES PRODUITS

Article 5

Obligations des fabricants

1. Les fabricants s'assurent, lorsqu'ils mettent leurs produits sur le marché, que ceux-ci ont été conçus et fabriqués conformément aux exigences applicables en matière d'accessibilité **prévues conformément à la présente directive.**
2. Les fabricants établissent la documentation technique conformément à l'annexe II et mettent ou font mettre en œuvre la procédure d'évaluation de la conformité prévue à ladite annexe.

⁴⁰ Ce chapitre a été divisé en trois afin d'indiquer clairement quels articles traitent des produits (articles 5 à 10), des services (article 11) et à la fois des produits et des services (article 12).

Lorsqu'il a été démontré, à l'aide de cette procédure, qu'un produit est conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité, les fabricants établissent une déclaration UE de conformité et apposent le marquage CE.

2 bis. (nouveau) Les fabricants conservent la documentation technique et la déclaration UE de conformité pendant cinq ans après que le produit a été mis sur le marché.

3. Les fabricants veillent à ce que des procédures soient en place pour garantir le maintien de la conformité de la production en série. Il est dûment tenu compte de toute modification dans la conception ou les caractéristiques du produit ainsi que de toute modification des normes harmonisées ou des spécifications techniques par rapport auxquelles la conformité d'un produit est déclarée.
4. [...]
5. Les fabricants veillent à ce que leurs produits portent un numéro de type, de lot ou de série ou tout autre élément permettant leur identification ou, lorsque la taille ou la nature du produit ne le permet pas, à ce que l'information requise soit fournie sur l'emballage ou dans un document accompagnant le produit.
6. Les fabricants indiquent leur nom, raison sociale ou marque déposée, ainsi que l'adresse à laquelle ils peuvent être contactés, sur le produit ou, lorsque cela n'est pas possible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit. L'adresse doit préciser un point unique auquel le fabricant peut être contacté. **Les coordonnées sont indiquées dans une langue aisément compréhensible par les utilisateurs finals et les autorités de surveillance du marché.**
7. Les fabricants veillent à ce que le produit soit accompagné d'instructions et d'informations de sécurité fournies dans une langue aisément compréhensible par les consommateurs et **autres** utilisateurs finals, déterminée par l'État membre concerné. **Ces instructions et ces informations, ainsi que tout étiquetage, sont clairs, compréhensibles et intelligibles.**

8. Les fabricants qui considèrent ou ont des raisons de croire qu'un produit qu'ils ont mis sur le marché n'est pas conforme à la présente directive prennent immédiatement les mesures correctives nécessaires pour le mettre en conformité **ou, le cas échéant,** pour le retirer [...]. En outre, lorsque le produit [...] **n'est pas conforme aux exigences applicables** en matière d'accessibilité, les fabricants en informent immédiatement les autorités nationales compétentes des États membres dans lesquels ils ont mis le produit à disposition, en fournissant des précisions, notamment, sur la non-conformité et sur toute mesure corrective prise.

9. Sur demande motivée d'une autorité nationale compétente, les fabricants lui communiquent toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer la conformité du produit, dans une langue aisément compréhensible par cette autorité. Ils coopèrent avec l'autorité en question, à sa demande, à toute mesure **nécessaire** prise en vue d'éliminer **la non-conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité** des produits qu'ils ont mis sur le marché, [...] **notamment en mettant les produits** en conformité avec lesdites exigences [...].

Article 6

Mandataires

1. Le fabricant peut désigner un mandataire par un mandat écrit. Les obligations prévues à l'article 5, paragraphe 1, et l'établissement de la documentation technique ne font pas partie de son mandat.

2. Le mandataire exécute les tâches indiquées dans le mandat reçu du fabricant. Le mandat autorise au minimum le mandataire:

a bis) (nouveau) à tenir la déclaration UE de conformité et la documentation technique à la disposition des autorités de surveillance nationales pendant cinq ans;

- a) sur demande motivée d'une autorité nationale compétente, à lui communiquer toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer la conformité du produit;
- b) à coopérer, à leur demande, avec les autorités nationales compétentes, à toute mesure nécessaire prise en vue d'éliminer **la non-conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité [...]** des produits relevant de leur mandat.

Article 7

Obligations des importateurs

1. Les importateurs ne mettent que des produits conformes sur le marché.
2. Avant de mettre un produit sur le marché, les importateurs s'assurent que la procédure d'évaluation de la conformité prévue à l'annexe II a été mise en œuvre par le fabricant. Ils s'assurent que le fabricant a établi la documentation technique prévue à ladite annexe, que le produit porte le marquage CE, qu'il est accompagné des documents requis et que le fabricant s'est conformé aux exigences prévues à l'article 5, paragraphes 5 et 6.
3. Lorsqu'un importateur considère ou a des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme aux exigences **applicables** en matière d'accessibilité [...], il ne met pas le produit sur le marché tant que ce produit n'a pas été mis en conformité. En outre, lorsque le produit **n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité**, l'importateur en informe le fabricant ainsi que les autorités de surveillance du marché.

4. Les importateurs indiquent leur nom, raison sociale ou marque déposée, ainsi que l'adresse à laquelle ils peuvent être contactés, sur le produit ou, lorsque cela n'est pas possible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit.
Les coordonnées sont indiquées dans une langue aisément compréhensible par les utilisateurs finals et les autorités de surveillance du marché.
5. Les importateurs veillent à ce que le produit soit accompagné d'instructions et d'informations **de sécurité** fournies dans une langue aisément compréhensible par les consommateurs et autres utilisateurs finals, déterminée par l'État membre concerné.
6. Tant qu'un produit est sous leur responsabilité, les importateurs s'assurent que les conditions de stockage ou de transport ne compromettent pas sa conformité avec les exigences **applicables** en matière d'accessibilité **prévues conformément à la présente directive.**
7. [...]

7 bis. (nouveau) Pendant une durée de cinq ans, les importateurs tiennent une copie de la déclaration UE de conformité à la disposition des autorités de surveillance du marché et s'assurent que la documentation technique peut être fournie à ces autorités sur demande.

8. Les importateurs qui considèrent ou ont des raisons de croire qu'un produit qu'ils ont mis sur le marché n'est pas conforme à **la présente directive** prennent immédiatement les mesures correctives nécessaires pour le mettre en conformité **ou [...]** pour le retirer [...]. En outre, lorsque le produit [...] **n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité**, les importateurs en informent immédiatement les autorités nationales compétentes des États membres dans lesquels ils ont mis le produit à disposition, en fournissant des précisions, notamment, sur la non-conformité et sur toute mesure corrective prise.

9. Sur demande motivée d'une autorité nationale compétente, les importateurs lui communiquent toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer la conformité d'un produit, dans une langue aisément compréhensible par cette autorité. Ils coopèrent avec l'autorité en question, à sa demande, à toute mesure **nécessaire** prise en vue d'éliminer **la non-conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité** que présentent les produits qu'ils ont mis sur le marché.

Article 8

Obligations des distributeurs

1. Lorsqu'ils mettent un produit à disposition sur le marché, les distributeurs agissent avec la diligence requise pour ce qui concerne les exigences prévues par la présente directive.
2. Avant de mettre un produit à disposition sur le marché, les distributeurs vérifient qu'il porte le marquage CE, qu'il est accompagné des documents requis ainsi que d'instructions et d'informations de sécurité fournies dans une langue aisément compréhensible par les consommateurs et autres utilisateurs finals de l'État membre dans lequel le produit doit être mis à disposition et que le fabricant et l'importateur se sont conformés aux exigences prévues à l'article 5, paragraphes 5 et 6, et à l'article 7, paragraphe 4.
3. Lorsqu'un distributeur considère ou a des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme [...] **à la présente directive**, il ne met pas le produit à disposition sur le marché tant que ce produit n'a pas été mis en conformité. En outre, lorsque le produit [...] **n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité**, le distributeur en informe le fabricant ainsi que les autorités de surveillance du marché.
4. Tant qu'un produit est sous leur responsabilité, les distributeurs s'assurent que les conditions de stockage ou de transport ne compromettent pas sa conformité avec les exigences **applicables en matière d'accessibilité** [...].

5. Les distributeurs qui considèrent ou ont des raisons de croire qu'un produit qu'ils ont mis à disposition sur le marché n'est pas conforme à la présente directive veillent à ce que soient prises les mesures correctives nécessaires pour le mettre en conformité **ou, le cas échéant, pour le retirer [...]**. En outre, lorsque le produit **n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité**, les distributeurs en informent immédiatement les autorités nationales compétentes des États membres dans lesquels ils ont mis le produit à disposition, en fournissant des précisions, notamment, sur la non-conformité et sur toute mesure corrective prise.
6. Sur demande motivée d'une autorité nationale compétente, les distributeurs lui communiquent toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer la conformité d'un produit. Ils coopèrent avec l'autorité en question, à sa demande, à toute mesure **nécessaire** prise en vue d'éliminer **la non-conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité** que présentent les produits qu'ils ont mis à disposition sur le marché.

Article 9

Cas dans lesquels les obligations des fabricants s'appliquent aux importateurs et aux distributeurs

Un importateur ou un distributeur est considéré comme un fabricant aux fins de la présente directive et est soumis aux obligations incombant au fabricant en vertu de l'article 5 lorsqu'il met un produit sur le marché sous son propre nom ou sa propre marque ou modifie un produit déjà mis sur le marché de telle sorte que la conformité avec les exigences de la présente directive peut être compromise.

Article 10

Identification des opérateurs économiques dans le secteur des produits

1. Les opérateurs économiques visés aux articles 5 à 8, sur demande, identifient à l'intention des autorités de surveillance du marché:

- a) tout opérateur économique qui leur a fourni un produit;
 - b) tout opérateur économique auquel ils ont fourni un produit.
2. Les opérateurs économiques visés aux articles 5 à 8 sont en mesure de communiquer les informations visées au paragraphe 1 du présent article pendant une durée de cinq ans à compter de la date à laquelle le produit leur a été fourni et pendant une durée de cinq ans à compter de la date à laquelle ils ont fourni le produit.

CHAPITRE III BIS
OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES
QUI FOURNISSENT DES SERVICES

Article 11

Obligations des prestataires de services

1. Les prestataires de services veillent à concevoir et à fournir des services conformément à l'article 3.
2. Les prestataires de services établissent les informations nécessaires conformément à l'annexe III, en expliquant comment les services satisfont aux exigences **applicables** en matière d'accessibilité [...]. Les informations sont mises à la disposition du public sous forme écrite et orale, y compris d'une façon qui soit accessible aux [...] personnes handicapées. Les prestataires de services conservent les informations aussi longtemps que le service est disponible.

3. **Sans préjudice de l'article 27 bis (nouveau)**, les prestataires de services veillent à ce que des procédures soient en place [...] **afin** que la fourniture des services reste [...] conforme aux exigences **applicables** en matière d'accessibilité [...]. Toute modification des caractéristiques de la fourniture du service [...], des exigences **applicables** en matière d'accessibilité [...] **et des normes harmonisées ou des spécifications techniques par rapport auxquelles la conformité d'un produit est déclarée** est dûment prise en considération par les prestataires de services. En cas de non-conformité du service, les prestataires prennent les mesures correctives nécessaires pour le mettre en conformité avec les exigences **applicables** en matière d'accessibilité [...].
4. Sur demande motivée d'une autorité compétente, les prestataires de services lui communiquent toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité du service avec les exigences **applicables** en matière d'accessibilité [...]. Ils coopèrent avec cette autorité, à sa demande, à toute mesure prise en vue de rendre le service conforme à ces exigences. **En outre, lorsque le service n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité, les prestataires de services en informent immédiatement les autorités nationales compétentes des États membres dans lesquels ils fournissent le service, en fournissant des précisions, notamment, sur la non-conformité et sur toute mesure corrective prise.**

CHAPITRE III TER
MODIFICATION FONDAMENTALE DES PRODUITS OU SERVICES ET
CHARGE DISPROPORTIONNÉE POUR LES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES

Article 12⁴¹

Modification fondamentale et charge disproportionnée

1. Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 s'appliquent pour autant qu'elles n'introduisent pas de modification significative [...] d'un produit ou d'un service qui entraîne une modification de la nature fondamentale de celui-ci.
2. Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 s'appliquent dans la mesure où elles n'imposent pas de charge disproportionnée aux opérateurs économiques concernés.
5. Il incombe à l'opérateur économique d'évaluer si la conformité des produits ou services avec les exigences en matière d'accessibilité impose une modification fondamentale ou une charge disproportionnée **et d'apporter des preuves à l'appui de cette évaluation. Les États membres exigent des opérateurs économiques qu'ils effectuent cette évaluation avant d'invoquer l'exception prévue aux paragraphes 1 et 2 pour un produit ou un service spécifique.**
4. **Les opérateurs économiques pour lesquels la charge liée à l'accessibilité** est compensée par un financement **destiné spécifiquement à assurer l'accessibilité** provenant d'autres sources que les ressources propres de l'opérateur économique, qu'elles soient d'origine publique ou privée, ne peuvent prétendre que l'application des exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 leur imposerait une charge disproportionnée.

⁴¹ La numérotation des paragraphes est maintenue bien que leur ordre soit différent.

3. Afin d'évaluer si la conformité avec une ou plusieurs des exigences en matière d'accessibilité d'un produit ou service [...] impose une charge disproportionnée, les opérateurs économiques tiennent compte des critères énumérés à l'annexe IV.

Lorsqu'ils évaluent si les exigences en matière d'accessibilité imposent une charge disproportionnée et apportent des preuves à l'appui de cette évaluation, les opérateurs économiques effectuent une évaluation globale en utilisant les critères pertinents énumérés à l'annexe IV.

3 quater. (nouveau) Les prestataires de services qui invoquent le paragraphe 2 renouvellent, pour chaque catégorie ou type de service, l'évaluation au moins tous les cinq ans ou lorsque le service proposé est modifié ou à la demande d'une autorité nationale de surveillance.

6. Lorsque des opérateurs économiques ont invoqué l'exception prévue aux paragraphes 1 et 2 pour un produit ou service spécifique, [...] ils fournissent, **sur demande d'une autorité nationale compétente, l'évaluation visée au paragraphe 5. À cette fin, ils conservent toute la documentation pertinente pendant une période de cinq ans à compter de la date de dernière mise à disposition d'un produit sur le marché de l'Union, ou pendant une période de cinq ans à compter de la date de fourniture d'un service.**

Par dérogation au premier alinéa, lorsque des microentreprises invoquent l'exception prévue aux paragraphes 1 et 2 pour un produit spécifique, elles ne sont pas tenues d'établir la preuve écrite de l'évaluation visée au paragraphe 3, à moins qu'une autorité nationale compétente ne le leur demande. À la suite d'une telle demande formulée au cours de la période visée au premier alinéa, elles fournissent à l'autorité compétente les éléments factuels sur lesquels elles se sont appuyées pour conclure que la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité concernant certains produits entraînerait une modification fondamentale ou imposerait une charge disproportionnée.

7. (nouveau) Lorsque l'évaluation visée au paragraphe 3 permet de conclure qu'imposer au prestataire de service utilisant des terminaux en libre-service de veiller à ce que tous ces terminaux soient conformes aux exigences visées à l'article 3 ferait peser sur celui-ci une charge disproportionnée, une évaluation est réalisée pour déterminer également si l'accessibilité du service peut être assurée d'une manière qui ne soit pas disproportionnée, par la mise à disposition d'un nombre plus réduit de terminaux en libre-service accessibles.

CHAPITRE IV

NORMES HARMONISÉES ET SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES COMMUNES POUR LES PRODUITS ET SERVICES

Article 13

Présomption de conformité

1. Les produits et services conformes à des normes harmonisées ou à des parties de normes harmonisées dont les références ont été publiées au *Journal officiel de l'Union européenne* sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 qui relèvent de ces normes ou parties de normes.

Article 14

Spécifications techniques communes

1. Lorsqu'aucune référence à une norme harmonisée n'a été publiée au *Journal officiel de l'Union européenne* conformément au règlement (UE) n° 1025/2012 et que des précisions complémentaires sur les exigences en matière d'accessibilité de certains produits et services seraient nécessaires pour l'harmonisation du marché, la Commission peut adopter des actes d'exécution établissant des spécifications techniques communes (STC) pour les exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I de la présente directive. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 24, paragraphe 2, de la présente directive.

2. Les produits et services conformes aux STC visées au paragraphe 1 ou à des parties de STC sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 qui relèvent de ces STC ou parties de STC.

CHAPITRE IV BIS

CONFORMITÉ DES PRODUITS ET MARQUAGE CE

Article 15

Déclaration UE de conformité de produits

1. La déclaration UE de conformité atteste que le respect des exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 a été démontré. Lorsque l'exception prévue à l'article 12 a été invoquée, la déclaration UE de conformité précise les exigences en matière d'accessibilité concernées par cette exception.
2. La déclaration UE de conformité est établie selon le modèle figurant à l'annexe III de la décision n° 768/2008/CE. Elle contient les éléments précisés à l'annexe II de la présente directive et est mise à jour de façon continue. [...] Elle est traduite dans la ou les langues requises par l'État membre sur le territoire duquel le produit est mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché.
3. Lorsqu'un produit relève de plusieurs actes de l'Union imposant une déclaration UE de conformité, une seule déclaration UE de conformité est établie pour l'ensemble de ces actes. La déclaration mentionne les titres des actes concernés, ainsi que les références de publication.
4. En établissant la déclaration UE de conformité, le fabricant assume la responsabilité de la conformité du produit avec les exigences prévues par la présente directive.

Article 16

Principes généraux du marquage CE des produits

Le marquage CE est soumis aux principes généraux énoncés à l'article 30 du règlement (CE) n° 765/2008.

Article 16 bis (nouveau)

Règles et conditions d'apposition du marquage CE

- 1. Le marquage CE est apposé de manière visible, lisible et indélébile sur le produit ou sur sa plaque signalétique. Lorsque la nature du produit ne le permet pas ou ne le justifie pas, il est apposé sur son emballage et sur les documents d'accompagnement.**
- 2. Le marquage CE est apposé avant que le produit ne soit mis sur le marché.**
- 3. Les États membres s'appuient sur les mécanismes existants pour assurer la bonne application du régime régissant le marquage CE et prennent les mesures nécessaires en cas d'usage abusif du marquage.**

CHAPITRE V⁴²

SURVEILLANCE DU MARCHÉ POUR LES PRODUITS ET PROCÉDURE DE SAUVEGARDE DE L'UNION

Article 17

Surveillance du marché pour les produits

1. L'article 15, paragraphe 3, les articles 16 à 19, **l'article 21, les articles 23 à 28** et l'article 29, paragraphes 2 et 3, du règlement (CE) n° 765/2008 s'appliquent aux produits.
2. Lorsqu'elles effectuent la surveillance d'un produit sur le marché, les autorités de surveillance du marché **compétentes vérifient, lorsque l'opérateur économique a invoqué l'exception prévue à l'article 12 et si cela est nécessaire et opportun, si l'évaluation visée à l'article 12 a été effectuée par l'opérateur économique, examinent cette évaluation et ses résultats, y compris l'utilisation correcte des critères énoncés à l'annexe IV, et contrôlent le respect des exigences applicables en matière d'accessibilité.**
3. Les États membres veillent à ce que les informations détenues par les autorités de surveillance du marché en ce qui concerne le respect, par les opérateurs économiques, des exigences applicables en matière d'accessibilité [...] et l'évaluation des exceptions prévues à l'article 12, soient mises à la disposition des consommateurs, sur demande, dans un format accessible, sauf lorsque ces informations ne peuvent être fournies pour des raisons de confidentialité conformément aux dispositions de l'article 19, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 765/2008.

⁴² Ce chapitre a été divisé en deux pour séparer surveillance des produits et surveillance des services.

Article 19

Procédure applicable au niveau national aux produits qui ne sont pas conformes aux exigences applicables en matière d'accessibilité

1. Lorsque les autorités de surveillance du marché d'un État membre [...] ont des raisons suffisantes de croire qu'un produit relevant de la présente directive **n'est pas conforme aux exigences applicables** en matière d'accessibilité [...], elles effectuent une évaluation du produit concerné en tenant compte de toutes les exigences **applicables en matière d'accessibilité** prévues par la présente directive. À cet effet, les opérateurs économiques concernés coopèrent pleinement avec les autorités de surveillance du marché.

Lorsque, au cours de cette évaluation, les autorités de surveillance du marché constatent que le produit n'est pas conforme aux exigences prévues par la présente directive, elles demandent sans retard à l'opérateur économique en cause de prendre toutes les mesures correctives appropriées pour mettre le produit en conformité avec ces exigences [...] dans le délai raisonnable [...], **proportionné à la nature de la non-conformité, qu'elles prescrivent.**

Les autorités de surveillance du marché demandent à l'opérateur économique en cause de retirer le produit du marché dans un délai supplémentaire raisonnable, uniquement si ledit opérateur économique n'a pas pris les mesures correctives adéquates dans le délai visé au deuxième alinéa.

L'article 21 du règlement (CE) n° 765/2008 s'applique aux mesures visées aux deuxième et **troisième** alinéas du présent article.

2. Lorsque les autorités de surveillance du marché considèrent que la non-conformité n'est pas limitée au territoire national, elles informent la Commission et les autres États membres des résultats de l'évaluation et des mesures qu'elles ont prescrites à l'opérateur économique.

3. L'opérateur économique s'assure que toutes les mesures correctives appropriées sont prises pour tous les produits concernés qu'il a mis à disposition sur le marché dans toute l'Union.
4. Lorsque l'opérateur économique en cause ne prend pas des mesures correctives adéquates dans le délai visé au paragraphe 1, **troisième** alinéa, les autorités de surveillance du marché prennent toutes les mesures provisoires appropriées pour interdire ou restreindre la mise à disposition du produit sur leur marché national **ou** pour le retirer de ce marché [...]. Les autorités de surveillance du marché en informent sans retard la Commission et les autres États membres.
5. Les informations visées au paragraphe 4 contiennent tous les détails disponibles, notamment en ce qui concerne les données nécessaires pour identifier le produit non conforme, son origine, la nature de la non-conformité alléguée et [...] **les exigences en matière d'accessibilité auxquelles le produit n'est pas conforme**, ainsi que la nature et la durée des mesures nationales prises et les arguments avancés par l'opérateur économique en cause. En particulier, les autorités de surveillance du marché indiquent si la non-conformité est imputable à l'un des éléments suivants:
 - a) non-conformité du produit aux exigences **applicables en matière d'accessibilité** [...], ou
 - b) lacunes dans les normes harmonisées visées à l'article 13 **ou dans les spécifications techniques communes visées à l'article 14**, qui confèrent une présomption de conformité

6. Les États membres autres que celui qui a entamé la procédure informent sans retard la Commission et les autres États membres de toute mesure prise et de toute information supplémentaire dont ils disposent à propos de la non-conformité du produit concerné et, dans l'éventualité où ils s'opposent à la mesure nationale notifiée, de leurs objections.
7. Lorsque, dans un délai de trois mois à compter de la réception des informations visées au paragraphe 4, aucune objection n'a été émise par un État membre ou par la Commission à l'encontre de la mesure provisoire d'un État membre, cette mesure est réputée justifiée.
8. Les États membres veillent à ce que des mesures restrictives appropriées soient prises sans retard à l'égard du produit concerné, par exemple son retrait de leur marché.

Article 20

Procédure de sauvegarde de l'Union

1. Lorsque, au terme de la procédure prévue à l'article 19, paragraphes 3 et 4, des objections sont émises à l'encontre d'une mesure prise par un État membre ou lorsque la Commission considère qu'une mesure nationale est contraire à la législation de l'Union, la Commission entame sans retard des consultations avec les États membres et le ou les opérateurs économiques en cause et procède à l'évaluation de la mesure nationale. En fonction des résultats de cette évaluation, la Commission décide si la mesure nationale est ou non justifiée.

La Commission adresse sa décision à tous les États membres et la communique immédiatement à ceux-ci ainsi qu'au ou aux opérateurs économiques en cause.

2. Si la mesure nationale est considérée comme justifiée, tous les États membres prennent les mesures nécessaires pour garantir le retrait du produit non conforme de leur marché et ils en informent la Commission. Si la mesure nationale est considérée comme injustifiée, l'État membre concerné la retire.
3. Lorsque la mesure nationale est considérée comme justifiée et que la non-conformité du produit est attribuée à des lacunes dans les normes harmonisées visées à l'article 19, paragraphe 5, point b), la Commission applique la procédure prévue à l'article 11 du règlement (UE) n° 1025/2012.
4. **(nouveau) Lorsque la mesure nationale est considérée comme justifiée et que la non-conformité du produit est attribuée à des lacunes dans les spécifications techniques communes visées à l'article 19, paragraphe 5, point b), la Commission adopte sans retard un acte d'exécution modifiant ou abrogeant la spécification en question. L'acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 24, paragraphe 2.**

Article 20 bis (nouveau)

Non-conformité formelle

1. **Sans préjudice de l'article 19, lorsqu'un État membre fait l'une des constatations ci-après, il invite l'opérateur économique en cause à mettre un terme à la non-conformité en question:**
 - a) **le marquage CE a été apposé en violation de l'article 30 du règlement (CE) n° 765/2008 ou de l'article 16 bis (nouveau) de la présente directive;**
 - b) **le marquage CE n'a pas été apposé;**
 - c) **la déclaration UE de conformité n'a pas été établie;**
 - d) **la déclaration UE de conformité n'a pas été établie correctement;**

- e) **la documentation technique n'est pas disponible ou n'est pas complète;**
- f) **les informations visées à l'article 5, paragraphe 6, ou à l'article 7, paragraphe 4, sont absentes, fausses ou incomplètes;**
- g) **une autre obligation administrative prévue à l'article 5 ou à l'article 7 n'est pas respectée.**

2. **Lorsque la non-conformité visée au paragraphe 1 persiste, l'État membre concerné prend toutes les mesures appropriées pour restreindre ou interdire la mise à disposition du produit sur le marché ou pour assurer son retrait du marché.**

CHAPITRE V BIS CONFORMITÉ DES SERVICES

Article 18

Conformité des services

1. Les États membres établissent, appliquent et mettent à jour régulièrement des procédures appropriées en vue:
 - a) de vérifier la conformité des services mentionnés à l'article 1^{er}, paragraphe 2, avec les exigences prévues par la présente directive, **y compris l'évaluation des exceptions prévues à l'article 12, à laquelle l'article 17, paragraphe 2 s'applique mutatis mutandis;**
 - b) d'assurer le suivi des plaintes ou des rapports sur des aspects liés à la non-conformité de services visés à l'article 1^{er}, paragraphe 2 avec les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3;
 - c) de vérifier que l'opérateur économique a pris les mesures correctives nécessaires.

2. Les États membres désignent les autorités **chargées de la conformité des services** responsables de la mise en œuvre des procédures visées au paragraphe 1.

Chaque État membre veille à ce que le public soit informé de l'existence, des responsabilités et de l'identité des autorités nationales visées au premier alinéa. Ces autorités mettent ces informations à disposition sur demande dans des formats appropriés.

CHAPITRE VI

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DANS D'AUTRES ACTES LÉGISLATIFS DE L'UNION

Article 21

Applicabilité des exigences en matière d'accessibilité à d'autres actes de l'Union

supprimé

Article 22

Charge disproportionnée

supprimé

Article 23

Spécifications techniques communes pour d'autres actes de l'Union

supprimé

CHAPITRE VII
[...]⁴³ DISPOSITIONS FINALES

Article 24

Comité

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Article 25

Mesures d'exécution

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.
2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent:
 - a) des dispositions permettant à un consommateur de saisir les tribunaux ou les organes administratifs compétents en vertu du droit national, afin de garantir le respect des dispositions nationales transposant la présente directive;
 - b) des dispositions permettant à des organismes publics ou des associations privées, des organisations ou autres entités juridiques ayant un intérêt légitime à l'application des dispositions de la présente directive **d'agir [...]** devant les tribunaux ou les organes administratifs compétents en vertu du droit national, au nom **ou au soutien du requérant et avec son accord, dans toute procédure judiciaire et/ou administrative prévue aux fins de l'exécution des obligations énoncées par** la présente directive [...].

⁴³ Modification juridico-linguistique.

Article 26

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci.
2. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives. **Elles sont adaptées à la nature des violations et aux circonstances.**
3. Les États membres informent sans retard la Commission du régime des sanctions et des mesures qu'ils ont adoptés et de toute modification apportée ultérieurement.
4. Les sanctions tiennent compte de l'étendue du cas de non-conformité, notamment du nombre d'unités de produits ou services non conformes mais aussi du nombre de personnes concernées.

Article 27

Transposition⁴⁴

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [... *insérer la date - trois ans après l'entrée en vigueur de la présente directive*], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive . Ils communiquent **immédiatement** à la Commission **le texte de ces dispositions**.
2. Ils appliquent ces **dispositions** à partir du [... *insérer la date - six ans après l'entrée en vigueur de la présente directive*].

⁴⁴ Les modifications correspondent à la formulation standard figurant dans le manuel commun.

3. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.
4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.
5. **supprimé**

Article 27 bis (nouveau)

Mesures transitoires

1. **Sans préjudice du paragraphe 2 du présent article, les États membres prévoient une période transitoire de [cinq] ans à compter de la date visée à l'article 27, paragraphe 2, au cours de laquelle les prestataires de services ont la possibilité de continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date. Les contrats de services conclus avant la date visée à l'article 27, paragraphe 2, de la présente directive peuvent courir sans modification jusqu'à expiration.**
2. **Les États membres prévoient que les terminaux en libre-service utilisés légalement par les prestataires de services pour fournir des services avant la date visée à l'article 27, paragraphe 2, peuvent être utilisés pour fournir ces services tant qu'ils ne sont pas remplacés ou jusqu'à la fin de leur durée de vie, mais pas pendant plus de vingt ans.**

Article 28

Rapport et réexamen

Au plus tard le [... *insérer la date - cinq ans après la mise en application de la présente directive*] et tous les cinq ans par la suite, la Commission soumet au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions un rapport sur l'application de la présente directive.

1. Le rapport décrit entre autres, à la lumière de l'évolution sociale, économique et technologique, les développements en matière d'accessibilité des produits et des services, **le verrouillage technologique, les obstacles à l'innovation** et les incidences sur les opérateurs économiques et **sur** les personnes handicapées, en précisant si possible les domaines dans lesquels la charge devrait être réduite, le but étant d'examiner si une révision de la présente directive est nécessaire. **Le rapport évalue également les effets sur le fonctionnement du marché intérieur de l'application de l'article 12 de la présente directive et de l'exemption des microentreprises fournissant des services.**
2. Les États membres communiquent en temps utile à la Commission toutes les informations dont elle a besoin pour établir un tel rapport.
3. Le rapport de la Commission prend en considération le point de vue des acteurs économiques et des organisations non gouvernementales concernées, notamment les organisations représentant [...] les personnes handicapées [...].

Article 29

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 30

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à [...], le

Par le Parlement européen

Par le Conseil

Le président Le président

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ VISÉES À L'ARTICLE 3
POUR LES PRODUITS ET SERVICES⁴⁵

**SECTION I: EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES
À TOUS LES PRODUITS RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE
CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 1er, PARAGRAPHE 1**

Les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées et sont accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement et leurs caractéristiques d'accessibilité.

1. Exigences relatives à la fourniture d'informations

a) Informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations sont:

- i) disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;**
- ii) présentées de façon compréhensible⁴⁶;**
- iii) présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;**
- iv) présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;**

b) Instructions concernant l'utilisation du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site web, notamment les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance. Ces instructions:

- i) sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;**
- ii) sont présentées de façon compréhensible⁴⁷;**
- iii) sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;**
- iv) sont présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;**

⁴⁵ Annexe I et annexe I bis: la numérotation désormais se suit.

⁴⁶ (Note pour information, à supprimer du texte définitif: selon la définition des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), à laquelle la norme européenne EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) relative aux exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe ("Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe") fait également référence.)

⁴⁷ Ibid.

- v) sont disponibles, en ce qui concerne leur contenu, dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels; et
- vi) sont accompagnées d'une présentation de substitution de tout contenu non textuel;
- vii) comprennent une description de l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;
- viii) comprennent une description des fonctionnalités du produit. Des fonctions adaptées aux besoins des personnes handicapées sont proposées conformément au point 2;
- ix) comprennent une description de l'interfaçage logiciel et matériel du produit avec des dispositifs d'assistance.

2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités

Le produit, y compris son interface utilisateur, comporte 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, en veillant aux aspects suivants:

- a) lorsque le produit permet la communication, y compris la communication interpersonnelle, l'utilisation, la fourniture d'informations, la commande et l'orientation, ces fonctions sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels, notamment en proposant des solutions de substitution à la vision, à l'audition, à la parole et au toucher;
- b) lorsque le produit utilise la parole, des solutions de substitution à la parole et à l'intervention vocale sont proposées pour la communication, l'utilisation, la commande et l'orientation;
- c) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste sont proposées pour la communication, l'information et l'utilisation et il est veillé à l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'interface;
- d) 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;
- e) 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;

- f) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles sont proposées pour améliorer la clarté visuelle;
- g) 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;
- h) lorsque le produit nécessite une utilisation et une commande manuelles, 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;
- i) le produit est conçu pour éviter les modes de fonctionnement exigeant une forte amplitude de mouvements et une grande force;
- j) le produit est conçu pour éviter le déclenchement de réactions photosensibles;
- k) le produit préserve la vie privée de l'utilisateur lors de son utilisation des éléments d'accessibilité;
- l) le produit offre une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques;
- m) le produit garantit la cohérence des fonctionnalités et prévoit un laps de temps suffisant et flexible pour l'interaction;
- n) le produit prévoit un interfaçage logiciel et matériel avec les technologies d'assistance;
- o) le produit satisfait aux exigences sectorielles suivantes:
 - i) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques:
 - permettent le traitement de texte en temps réel, lorsqu'ils disposent, en plus des capacités vocales, de capacités textuelles;
 - permettent, lorsqu'ils ont des capacités vidéo en complément du texte et de la voix ou en association avec ces deux canaux, l'utilisation de la conversation totale, y compris la synchronisation vocale, le texte en temps réel et la vidéo;
 - évitent les interférences avec les dispositifs d'assistance.
 - ii) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour accéder à des services de médias audiovisuels:
 - mettent à disposition des personnes handicapées les éléments en matière d'accessibilité fournis par le prestataire de service de médias audiovisuels en ce qui concerne l'accès, la sélection, la commande et la personnalisation par l'utilisateur ainsi que la transmission aux dispositifs d'assistance.

SECTION II EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES AUX PRODUITS VISÉS À L'ARTICLE 1ER, PARAGRAPHE 1, À L'EXCEPTION DES TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE VISÉS À L'ARTICLE 1ER, PARAGRAPHE 1, POINT b)

Outre les dispositions de la section I, afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les emballages des produits relevant de la présente section et les instructions doivent être rendus accessibles. Cela signifie que:

- a) l'emballage du produit, y compris les informations contenues dans celui-ci (par exemple concernant l'ouverture, la fermeture, l'utilisation, l'élimination), notamment, le cas échéant, les informations sur les caractéristiques du produit en matière d'accessibilité figurant sur l'emballage, est rendu accessible;**
- b) les instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles par d'autres moyens comme un site web, respectent les exigences suivantes:**
 - i) elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;**
 - ii) elles sont présentées de façon compréhensible⁴⁸;**
 - iii) sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;**
 - iv) elles utilisent une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant et ménagent un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;**
 - v) leur contenu est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;**
 - vi) elles sont accompagnées d'une présentation de substitution du contenu lorsqu'elles contiennent du contenu non textuel.**

⁴⁸ (Note pour information, à supprimer du texte définitif: selon la définition des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), à laquelle la norme européenne EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) relative aux exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe ("Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe") fait également référence.)

**SECTION III: EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES
À TOUS LES SERVICES RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE CONFORMÉMENT
À L'ARTICLE 1er, PARAGRAPHE 2**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les services proposés doivent respecter les exigences suivantes:

- a) veiller à ce que les produits utilisés dans la fourniture du service soient accessibles, conformément à la section I et, le cas échéant, de sa section II;
- b) fournir des informations sur le fonctionnement du service et, lorsque des produits sont utilisés dans la fourniture du service, sur son lien avec ces produits, ainsi que des informations sur leurs caractéristiques en matière d'accessibilité et sur leur interopérabilité avec des dispositifs et fonctionnalités d'assistance:
 - i) elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
 - ii) elles sont présentées de façon compréhensible⁴⁹;
 - iii) elles sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;
 - iv) le contenu informatif est disponible 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 plusieurs canaux sensoriels;
 - v) elles utilisent une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant et ménagent un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;
 - vi) elles sont accompagnées d'une présentation de substitution du contenu, lorsqu'elles contiennent du contenu non textuel;
 - vii) elles fournissent les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.
- c) rendre les sites web, y compris les applications en ligne connexes, et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, accessibles d'une manière cohérente et appropriée en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

⁴⁹ (Note pour information, à supprimer du texte définitif: selon la définition des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), à laquelle la norme européenne EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) relative aux exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe ("Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe") fait également référence.)

SECTION IV: EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES À DES SERVICES SPÉCIFIQUES

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les services proposés doivent inclure des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes handicapées, selon les modalités suivantes:

- i) pour les communications électroniques et les communications d'urgence:**
 - 1. fournir du texte en temps réel en plus de la communication vocale;**
 - 2. fournir la conversation totale lorsque de la vidéo est proposée en plus de la communication vocale;**
 - 3. veiller à ce que les communications d'urgence utilisant la voix, du texte (y compris du texte en temps réel) et de la vidéo, le cas échéant soient synchronisées en mode conversation totale et transmises par les prestataires de services de communications électroniques au PSAP qui a été désigné pour répondre par le moyen de communication approprié.**

- ii) pour les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels:**
 - 1. [fournir des guides électroniques de programme perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité];**
 - 2. veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité des services de médias audiovisuels visées à l'article 7 de la directive 2010/13/UE soient entièrement transmises avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisées avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de contrôler leur affichage et leur utilisation.**

- iii) pour les livres numériques:**
 - 1. veiller à ce qu'un livre numérique contenant des éléments audio en plus du texte fournisse des contenus textuels et audio synchronisés;**
 - 2. veiller à ce que les fichiers numériques n'empêchent pas les technologies d'assistance de fonctionner correctement;**
 - 3. garantir l'accès au contenu, la navigation dans le contenu et dans la mise en page du fichier, y compris la mise en page dynamique, la mise à disposition de la structure du fichier, la flexibilité et le choix de la présentation du contenu;**

4. en permettre la découverte en fournissant des informations, via les métadonnées, sur les caractéristiques d'accessibilité;
5. s'assurer que les mesures de gestion des droits numériques ne bloquent pas les caractéristiques d'accessibilité.

iv) pour le commerce électronique:

1. fournir les informations relatives à l'accessibilité des produits et services mis en vente lorsque ces informations sont fournies par l'opérateur économique responsable;
2. veiller à l'accessibilité des fonctionnalités relatives à l'identification, à la sécurité et au paiement lorsqu'elles sont fournies en tant qu'éléments d'un service plutôt que d'un produit, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;
3. fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

v) pour les services bancaires:

1. fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

EXEMPLES INDICATIFS DE LA MANIÈRE DONT LES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ÉNONCÉES À L'ANNEXE I POURRAIENT ÊTRE RESPECTÉES, EXEMPLES DE RÉSULTATS QUI DEVRAIENT ÊTRE ATTEINTS; OU EXEMPLES D'ÉLÉMENTS S'Y RAPPORTANT

SECTION I: EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES À TOUS LES PRODUITS RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 1er, PARAGRAPHE 1

Les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées et sont accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement et leurs caractéristiques d'accessibilité.

- 1. Exemples de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité liées à la fourniture d'informations pourraient être respectées**
 - a) Informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissements). Ces informations sont:**
 - i) disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels (par exemple, fournir des informations visuelles et tactiles ou des informations visuelles et auditives concernant l'endroit où il convient d'introduire une carte dans un terminal en libre-service, pour que les personnes aveugles et les personnes sourdes puissent utiliser ces informations);**
 - ii) présentées de façon compréhensible⁵⁰ (par exemple, utiliser les mêmes termes de façon cohérente ou selon une structure claire et logique, pour que les personnes atteintes de déficience intellectuelle puissent mieux comprendre les informations);**
 - iii) présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent (par exemple, doubler un avertissement écrit d'une écriture tactile ou d'un son, pour que les personnes aveugles puissent le percevoir);**

⁵⁰ (Note pour information, à supprimer du texte définitif: selon la définition des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), à laquelle la norme européenne EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) relative aux exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe ("Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe") fait également référence.)

- iv) **présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes (par exemple pour que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle).**

- b) **Instructions concernant l'utilisation du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site web, notamment les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance. Ces instructions:**
 - i) **sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels (par exemple, fournir des fichiers électroniques pouvant être lus par un ordinateur au moyen d'un logiciel de lecture d'écran pour que les personnes aveugles puissent utiliser les informations);**
 - ii) **sont présentées de façon compréhensible⁵¹ (par exemple, utiliser les mêmes termes de façon cohérente ou selon une structure claire et logique, pour que les personnes atteintes de déficience intellectuelle puissent mieux comprendre les informations);**
 - iii) **sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent (par exemple, sous la forme de sous-titres lorsque les instructions sont présentées dans une vidéo);**
 - iv) **sont présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes (par exemple pour que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle);**
 - v) **sont disponibles, en ce qui concerne leur contenu, dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels (par exemple pour qu'une personne aveugle puisse utiliser le fichier à imprimer en Braille); et**
 - vi) **sont accompagnées d'une présentation de substitution de tout contenu non textuel (par exemple, doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les différents éléments ou décrivant les principales actions);**

⁵¹ Ibid.

- vii) comprennent une description de l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;
- viii) comprennent une description des fonctionnalités du produit. Des fonctions adaptées aux besoins des personnes handicapées sont proposées conformément au point 2;
- ix) comprennent une description de l'interfaçage logiciel et matériel du produit avec des dispositifs d'assistance (par exemple, inclure dans un guichet de banque automatique un connecteur logiciel et un logiciel permettant de brancher un casque qui retransmettra le texte apparaissant sur l'écran sous forme sonore).

2. Exemples de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité liées à la conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités pourraient être respectées:

Le produit, y compris son interface utilisateur, comporte 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.

- a) lorsque le produit permet la communication, y compris la communication interpersonnelle, l'utilisation, la fourniture d'informations, la commande et l'orientation, ces fonctions sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels, notamment en proposant des solutions de substitution à la vision, à l'audition, à la parole et au toucher (par exemple, fournir les instructions sous forme vocale et textuelle, ou prévoir des signes tactiles sur un clavier, pour que les personnes aveugles ou les personnes malentendantes puissent interagir avec le produit);
- b) lorsque le produit utilise la parole, des solutions de substitution à la parole et à l'intervention vocale sont proposées pour la communication, l'utilisation, la commande et l'orientation (par exemple, un terminal en libre-service qui donne des instructions vocales le fera également sous forme de texte ou d'images, pour que les personnes sourdes puissent elles aussi effectuer les actions requises);

- c) lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste sont proposées pour la communication, l'information et l'utilisation et il est veillé à l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'interface (par exemple, permettre aux utilisateurs d'agrandir un texte, de zoomer sur un pictogramme précis ou de renforcer le contraste, pour que les personnes atteintes de déficience visuelle puissent percevoir les informations);**
- d) 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 (par exemple, outre la possibilité de presser le bouton vert ou le bouton rouge pour sélectionner une option, on pourrait également inscrire les options sur les boutons, pour que les personnes daltoniennes puissent faire leur choix);**
- e) 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 (par exemple, lorsqu'un ordinateur émet un signal d'erreur, il pourrait aussi afficher un texte ou une image indiquant l'erreur, permettant ainsi aux personnes sourdes de savoir qu'une erreur se produit);**
- f) lorsque le produit utilise des éléments visuels ou auditifs, des fonctions flexibles sont proposées pour améliorer la clarté visuelle et auditive (par exemple, renforcer le contraste des images en avant-plan, pour que les personnes atteintes de déficience visuelle puissent les voir);**
- g) 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 (par exemple, permettre à l'utilisateur d'un téléphone de sélectionner le volume et de réduire les interférences avec des appareils auditifs, pour que les personnes malentendantes puissent utiliser le téléphone);**

- h) lorsque le produit nécessite une utilisation et une commande manuelles, 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 (par exemple, agrandir et bien séparer les boutons de l'écran tactile, pour que les personnes atteintes de tremblement puissent les presser);**
- i) le produit est conçu pour éviter les modes de fonctionnement exigeant une forte amplitude de mouvements et une grande force (par exemple, veiller à ce que les boutons à presser ne nécessitent pas une grande force, pour que les personnes atteintes de déficience motrice puissent les utiliser);**
- j) le produit est conçu pour éviter le déclenchement de réactions photosensibles (par exemple, éviter les images qui clignotent, pour que les personnes atteintes d'épilepsie ne soient pas mises en danger);**
- k) le produit préserve la vie privée de l'utilisateur lors de son utilisation des éléments d'accessibilité (par exemple, permettre l'utilisation d'un casque lorsque des informations vocales sont communiquées par un guichet de banque automatique);**
- l) le produit offre une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques (par exemple, comme solution de substitution à la reconnaissance des empreintes digitales, permettre à des personnes qui ne peuvent pas faire usage de leurs mains de sélectionner un mot de passe pour bloquer ou débloquer un téléphone);**
- m) le produit garantit la cohérence des fonctionnalités et prévoit un laps de temps suffisant et flexible pour l'interaction (par exemple, faire en sorte que le logiciel réagisse de manière prévisible lorsqu'une certaine action est effectuée et laisser suffisamment de temps pour saisir un mot de passe, pour que le produit soit aisé à utiliser pour des personnes atteintes de déficience mentale);**
- n) le produit prévoit un interfaçage logiciel et matériel avec les technologies d'assistance (par exemple proposer une connexion à un afficheur Braille actualisable pour que les personnes aveugles puissent utiliser l'ordinateur);**

- o) le produit satisfait aux exigences sectorielles suivantes:**
- i) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques:**
- **permettent le traitement de texte en temps réel, lorsqu'ils disposent, en plus des capacités vocales, de capacités textuelles (par exemple, un téléphone mobile est en mesure de traiter des conversations en temps réel, pour que les personnes malentendantes puissent échanger des informations de manière interactive);**
 - **permettent, lorsqu'ils ont des capacités vidéo en complément du texte et de la voix ou en association avec ces deux canaux, l'utilisation de la conversation totale, y compris la synchronisation vocale, le texte en temps réel ou la vidéo;**
 - **évitent les interférences avec les dispositifs d'assistance (par exemple, permettre l'utilisation simultanée de la vidéo pour afficher le langage des signes et du texte pour écrire un message, pour que deux personnes sourdes puissent communiquer entre elles ou avec un personne qui n'est pas sourde);**
- ii) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour accéder à des services de médias audiovisuels:**
- **mettent à disposition des personnes handicapées les éléments en matière d'accessibilité fournis par le prestataire de services de médias audiovisuels en ce qui concerne l'accès, la sélection, la commande et la personnalisation par l'utilisateur ainsi que la transmission aux dispositifs d'assistance (par exemple, veiller à ce que les sous-titres soient transmis via le décodeur, pour que les personnes sourdes puissent en faire usage).**

SECTION II EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES AUX PRODUITS VISÉS À L'ARTICLE 1^{ER}, PARAGRAPHE 1, À L'EXCEPTION DES TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE VISÉS À L'ARTICLE 1^{ER}, PARAGRAPHE 1, POINT b)

Exemples de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité liées à l'emballage et aux instructions pourraient être respectées:

- a) l'emballage du produit, y compris les informations contenues dans celui-ci (par exemple concernant l'ouverture, la fermeture, l'utilisation, l'élimination), notamment, le cas échéant, les informations sur les caractéristiques du produit en matière d'accessibilité figurant sur l'emballage, est rendu accessible (par exemple, indiquer sur l'emballage que le téléphone contient des caractéristiques d'accessibilité pour les personnes handicapées);**

- b) les instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles par d'autres moyens comme un site web, respectent les exigences suivantes, qui pourraient être respectées comme indiqué par les exemples énumérés pour chaque point ci-après:**
 - i) elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels (par exemple, fournir des fichiers électroniques pouvant être lus par un ordinateur au moyen d'un logiciel de lecture d'écran pour que les personnes aveugles puissent utiliser les informations);**
 - ii) elles sont présentées de façon compréhensible⁵² (par exemple, utiliser les mêmes termes de façon cohérente ou selon une structure claire et logique, pour que les personnes atteintes de déficience intellectuelle puissent mieux comprendre les informations);**

⁵² (Note pour information, à supprimer du texte définitif: selon la définition des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), à laquelle la norme européenne EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) relative aux exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe ("Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe") fait également référence.)

- iii) elles sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent (par exemple, doubler un avertissement écrit d'une écriture tactile ou d'un son, pour que les personnes aveugles aient connaissance du message);**
- iv) elles utilisent une taille et une forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et ménagent un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes (par exemple pour que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle).**
- v) elles ont un contenu disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels (par exemple pour qu'une personne aveugle puisse utiliser le fichier à imprimer en Braille); et**
- vi) elles sont accompagnées d'une présentation de substitution du contenu lorsqu'elles contiennent du contenu non textuel (par exemple, doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les différents éléments ou décrivant les principales actions).**

SECTION III: EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES À TOUS LES SERVICES RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 1er, PARAGRAPHE 2

Exemples de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité applicables à la fourniture de services pourraient être respectées afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées:

- a) veiller à ce que les produits utilisés dans la fourniture du service soient accessibles, conformément à la section I et, le cas échéant, à la section II;**
- b) fournir des informations sur le fonctionnement du service et, lorsque des produits sont utilisés dans la fourniture du service, sur son lien avec ces produits, ainsi que des informations sur leurs caractéristiques en matière d'accessibilité et sur leur interopérabilité avec des dispositifs et fonctionnalités d'assistance:**
 - i) mettre à disposition les informations au moyen de plusieurs canaux sensoriels (par exemple, fournir des fichiers électroniques pouvant être lus par un ordinateur au moyen d'un logiciel de lecture d'écran pour que les personnes aveugles puissent utiliser les informations);**
 - ii) présenter les informations de façon compréhensible⁵³ (par exemple, utiliser les mêmes termes de façon cohérente ou selon une structure claire et logique, pour que les personnes atteintes de déficience intellectuelle puissent mieux comprendre les informations);**
 - iii) présenter les informations aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent (par exemple, ajouter des sous-titres lorsque les instructions sont présentées dans une vidéo);**
 - iv) 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 plusieurs canaux sensoriels (par exemple pour qu'une personne aveugle puisse utiliser le fichier à imprimer en Braille);**

⁵³ (Note pour information, à supprimer du texte définitif: selon la définition des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0), à laquelle la norme européenne EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) relative aux exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe ("Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe") fait également référence.)

- v) **utiliser une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et ménager un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes (par exemple pour que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle);**
 - vi) **doubler tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu (par exemple, doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les différents éléments ou décrivant les principales actions) et;**
 - vii) **fournir les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (par exemple, lorsqu'un prestataire de service propose une clé USB contenant des informations sur le service, ces informations doivent être accessibles).**
- c) **rendre les sites web et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, accessibles d'une manière cohérente et appropriée en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (par exemple, prévoir des description textuelles des images, rendre toutes les fonctionnalités accessibles depuis un clavier, laisser suffisamment de temps aux utilisateurs pour lire les messages, faire apparaître le contenu et le faire fonctionner de manière prévisible, veiller à la compatibilité avec les technologies d'assistance, pour que les personnes atteintes de diverses déficiences puissent lire un site web et interagir avec ce site).**

SECTION IV: EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES À DES SERVICES SPÉCIFIQUES

Exemples de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité liées à des services spécifiques pourraient être respectées:

- i) pour les communications électroniques et les communications d'urgence:**
 - 1. fournir du texte en temps réel en plus de la communication vocale (par exemple, pour qu'une personne malentendante puisse écrire et recevoir un texte de manière interactive et en temps réel);**
 - 2. fournir la conversation totale lorsque de la vidéo est proposée en plus de la communication vocale (par exemple pour que les personnes sourdes puissent utiliser le langage des signes pour communiquer entre elles);**
 - 3. veiller à ce que les communications d'urgence utilisant la voix, du texte (y compris du texte en temps réel) et de la vidéo, le cas échéant, soient synchronisées en mode conversation totale et transmises par les prestataires de services de communications électroniques au PSAP qui a été désigné pour répondre par le moyen de communication approprié (par exemple pour qu'une personne atteinte de déficience de la parole et de l'ouïe qui choisit d'utiliser une combinaison de texte, de voix et de vidéo sache que la communication est transmise par le réseau à un service d'urgence);**

- ii) pour les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels:**
 - 1. [fournir des guides électroniques de programme perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité] (par exemple pour qu'une personne aveugle puisse sélectionner des programmes à la télévision);**

2. **veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité des services de médias audiovisuels visées à l'article 7 de la directive 2010/13/UE soient entièrement transmises avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisées avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de contrôler leur affichage et leur utilisation (par exemple, veiller à ce que des sous-titres ou une audiodescription soient transmises avec le contenu de média audio-visuel);**

iii) pour les livres numériques:

1. **veiller à ce qu'un livre numérique contenant des éléments audio en plus du texte fournisse des contenus textuels et audio synchronisés (par exemple pour qu'une personne atteinte de dyslexie puisse lire et entendre le texte en même temps);**
2. **veiller à ce que les fichiers numériques n'empêchent pas les technologies d'assistance de fonctionner correctement (par exemple, fournir des contenus textuels et audio-synchronisés ou une transcription Braille actualisable);**
3. **garantir l'accès au contenu, la navigation dans le contenu et dans la mise en page du fichier, y compris la mise en page dynamique, la mise à disposition de la structure du fichier, la flexibilité et le choix de la présentation du contenu (par exemple pour qu'une personne aveugle puisse accéder à l'index ou changer de chapitre);**
4. **en permettre la découverte en fournissant des informations, via les métadonnées, sur les caractéristiques d'accessibilité (par exemple, veiller à ce que les informations sur les caractéristiques d'accessibilité soient disponibles dans le fichier électronique, pour que les personnes handicapées puissent être informées);**
5. **s'assurer que les mesures de gestion des droits numériques (DRM) ne bloquent pas les caractéristiques d'accessibilité (par exemple, veiller à ce que la lecture à haute voix du texte ne soit pas bloquée, pour que les utilisateurs aveugles puissent lire le livre).**

iv) pour le commerce électronique:

- 1. fournir les informations relatives à l'accessibilité des produits et services mis en vente lorsque ces informations sont fournies par l'opérateur économique responsable (par exemple faire en sorte que les informations disponibles sur les caractéristiques d'accessibilité d'un produit ne soient pas supprimées);**
- 2. veiller à l'accessibilité des fonctionnalités relatives à l'identification, à la sécurité et au paiement lorsqu'elles sont fournies en tant qu'éléments d'un service (plutôt que d'un produit) en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (par exemple, faire en sorte que l'interface utilisateur d'un service de paiement soit accessible par la voix, pour que les personnes aveugles puissent effectuer des achats en ligne en toute indépendance);**
- 3. fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (par exemple, faire en sorte que les dialogues d'identification soient lisibles au moyen d'un logiciel de lecture d'écran, pour que les personnes aveugles puissent les utiliser).**

v) pour les services bancaires:

- 1. fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (par exemple, faire en sorte que les dialogues d'identification soient lisibles au moyen d'un logiciel de lecture d'écran, pour que les personnes aveugles puissent les utiliser).**

PROCÉDURES D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ - PRODUITS**1. Contrôle interne de la fabrication**

[...] Le contrôle interne de la fabrication est la procédure d'évaluation de la conformité par laquelle le fabricant remplit les obligations définies aux points 2, 3 et 4, et assure et déclare sous sa seule responsabilité que les produits [...] concernés satisfont aux exigences applicables de la présente directive.

2. Documentation technique

La documentation technique est établie par le fabricant. Elle permet d'évaluer la conformité du produit avec les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 ainsi que, dans le cas où le fabricant a appliqué l'exception prévue à l'article 12, de démontrer que le respect des exigences en matière d'accessibilité imposerait une modification fondamentale ou une charge disproportionnée. La documentation technique précise uniquement les exigences applicables et porte, dans la mesure nécessaire à l'évaluation, sur la conception, la fabrication et le fonctionnement du produit.

La documentation technique comporte, le cas échéant, au moins les éléments suivants:

- a) une description générale du produit;
- b) une liste des normes harmonisées et/ou autres spécifications techniques pertinentes dont les références ont été publiées au *Journal officiel de l'Union européenne* et qui ont été intégralement ou partiellement appliquées, ainsi qu'une description des solutions adoptées pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 3 lorsque ces normes harmonisées n'ont pas été appliquées. En cas d'application partielle de normes harmonisées, la documentation technique précise quelles parties ont été appliquées.

3. **Fabrication**

Le fabricant prend toutes les mesures nécessaires pour que le procédé de fabrication et le suivi de celui-ci assurent la conformité des produits avec la documentation technique visée au point 2 et avec les exigences de la présente directive en matière d'accessibilité.

4. **Marquage de conformité et déclaration de conformité**

4.1. Le fabricant appose le marquage CE visé dans la présente directive sur chaque produit qui est conforme aux exigences de la présente directive qui lui sont applicables.

4.2. Le fabricant établit une déclaration écrite de conformité concernant un modèle de produit. La déclaration de conformité précise le produit pour lequel elle a été établie.

Une copie de la déclaration de conformité est mise à la disposition des autorités compétentes sur demande.

5. **Mandataire**

Les obligations du fabricant énoncées au point 4 peuvent être remplies par son mandataire, en son nom et sous sa responsabilité, pour autant qu'elles soient spécifiées dans le mandat.

INFORMATIONS SUR LES SERVICES CONFORMES AUX EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

1. Le prestataire de services inclut les informations évaluant la façon dont le service respecte les exigences en matière d'accessibilité **visées à l'article 3** dans les clauses et conditions générales ou dans un document équivalent. Ces informations décrivent les exigences applicables et portent, dans la mesure nécessaire à l'évaluation, sur la conception et le fonctionnement du service. Outre l'information du consommateur exigée en vertu de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil⁵⁴, cette documentation comporte, le cas échéant, les éléments suivants:
 - a) une description générale du service dans des formats accessibles;
 - b) les descriptions et explications nécessaires pour comprendre le fonctionnement du service;
 - c) une description de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I sont remplies par le service.
2. Pour satisfaire aux exigences du point 1, le prestataire de services peut appliquer entièrement ou en partie les normes harmonisées et/ou autres spécifications techniques pertinentes dont les références ont été publiées au *Journal officiel de l'Union européenne*.
3. Le prestataire de services fournit des informations démontrant que le procédé de prestation du service et le suivi de celui-ci assurent sa conformité avec le point 1 et avec les exigences de la présente directive qui lui sont applicables.

⁵⁴ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

ÉVALUATION DU CARACTÈRE DISPROPORTIONNÉ DE LA CHARGE**Critères pour l'évaluation et preuves à apporter à l'appui de cette évaluation**

- 1. Rapport entre le coût net de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et le coût total (dépenses opérationnelles et dépenses en capital) pour fabriquer, distribuer ou importer le produit ou proposer le service que supportent les opérateurs économiques**

Éléments à appliquer pour évaluer le coût net de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité:

- a) critères liés à des coûts organisationnels ponctuels à prendre en considération dans l'évaluation:**
 - **coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité**
 - **coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité**
 - **coûts liés à la mise au point de nouveaux procédés pour inclure l'accessibilité dans le développement de produits ou la prestation de services**
 - **coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité**
 - **coûts ponctuels liés à l'examen de la législation sur l'accessibilité**
- b) critères liés aux coûts récurrents de développement et de production à prendre en considération dans l'évaluation:**
 - **coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le produit ou le service**
 - **coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication**
 - **coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le produit ou le service**
 - **coûts liés à l'établissement de la documentation.**

- 2. Estimation des coûts et des avantages pour les opérateurs économiques, y compris en ce qui concerne les processus de production et les investissements, par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu du nombre et de la fréquence d'utilisation d'un produit ou d'un service spécifique**

- 3. Rapport entre le coût net d'accessibilité et le chiffre d'affaires net de l'opérateur économique**

Éléments à appliquer pour évaluer le coût net d'accessibilité:

- a) critères liés à des coûts organisationnels ponctuels à prendre en considération dans l'évaluation:**
 - **coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité**
 - **coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité**
 - **coûts liés à la mise au point de nouveaux procédés pour inclure l'accessibilité dans le développement de produits ou la prestation de services**
 - **coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité**
 - **coûts ponctuels liés à l'examen de la législation sur l'accessibilité**

- b) critères liés aux coûts récurrents de développement et de production à prendre en considération dans l'évaluation:**
 - **coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le produit ou le service**
 - **coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication**
 - **coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le produit ou le service**
 - **coûts liés à l'établissement de la documentation.**