Conseil de
l'Union européenne

Bruxelles, le 18 mars 2019
(OR. en)

7174/19

Dossier interinstitutionnel:
2015/0278(COD)

CODEC 615
SOC 201
MI 231
ANTIDISCRIM 4
AUDIO 38
PE 71

NOTE D'INFORMATION

Origine:	Secrétariat général du Conseil
Destinataire:	Comité des représentants permanents/Conseil
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 - Résultat de la première lecture du Parlement européen (Strasbourg, du 11 au 14 mars 2019)

I. INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de l'article 294 du TFUE et à la déclaration commune sur les modalités pratiques de la procédure de codécision[1], un certain nombre de contacts informels ont eu lieu entre le Conseil, le Parlement européen et la Commission en vue de parvenir à un accord sur ce dossier en première lecture, et d'éviter ainsi une deuxième lecture et le recours à la procédure de conciliation.

[1] JO C 145 du 30.6.2007, p. 5.

Dans ce contexte, le rapporteur, M. Morten LOKKEGARD (ALDE, DK), a présenté, au nom de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, un amendement de compromis (amendement 363) à la proposition de directive. Cet amendement avait été approuvé au cours des contacts informels visés ci-dessus. Aucun autre amendement n'a été déposé.

II. VOTE

Lors du vote intervenu le 13 mars 2019, l'assemblée plénière a adopté l'amendement de compromis (amendement 363) à la proposition de directive. La proposition de la Commission ainsi modifiée constitue la position du Parlement en première lecture, contenue dans sa résolution législative qui figure à l'annexe de la présente note[2].

La position du Parlement correspond à ce qui avait été préalablement convenu entre les institutions. Le Conseil devrait dès lors être en mesure d'approuver la position du Parlement.

L'acte serait ainsi adopté dans la formulation correspondant à la position du Parlement.

---

[2] Le texte de la position du Parlement contenu dans la résolution législative indique les modifications apportées à la proposition de la Commission par les amendements: les passages ajoutés sont signalés en ***caractères gras et italiques*** et les passages supprimés par le signe " ▌ ".

ANNEXE
(13.3.2019)

Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ***I

Résolution législative du Parlement européen du 13 mars 2019 sur la 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 (COM(2015)0615 – C8-0387/2015 – 2015/0278(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

Le Parlement européen,

– vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2015)0615),

– vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C8-0387/2015),

– vu l'avis de la commission des affaires juridiques sur la base juridique proposée,

– vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

– vu l'avis du Comité économique et social européen du 25 mai 2016[1],

– vu l'accord provisoire approuvé en vertu de l'article 69 septies, paragraphe 4, de son règlement intérieur par la commission compétente et l'engagement pris par le représentant du Conseil, par lettre du 19 décembre 2018, d'approuver la position du Parlement européen, conformément à l'article 294, paragraphe 4, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

– vu les articles 59 et 39 de son règlement intérieur,

– vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs et les avis de la commission de l'emploi et des affaires sociales, de la commission des transports et du tourisme, de la commission de la culture et de l'éducation, de la commission des droits de la femme et de l'égalité des genres ainsi que de la commission des pétitions (A8-0188/2017),

1. arrête la position en première lecture figurant ci-après[2];

2. demande à la Commission de le saisir à nouveau si elle remplace, modifie de manière substantielle ou entend modifier de manière substantielle sa proposition;

---

[1] JO C 303 du 19.8.2016, p. 103.

[2] La présente position remplace les amendements adoptés le 14 septembre 2017 (textes adoptés de cette date, P8_TA(2017)0347).

3. charge son Président de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

P8_TC1-COD(2015)0278

Position du Parlement européen arrêtée en première lecture le 13 mars 2019 en vue de l'adoption de la directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil *relative* 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 européen[1],

statuant conformément à la procédure législative ordinaire[2],

[1] JO C 303 du 19.8.2016, p. 103.
[2] Position du Parlement européen du 13 mars 2019.

considérant ce qui suit:

(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 ***en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables à certains produits et services, grâce, notamment, à*** l'élimination ***et à la prévention*** des obstacles qui entravent la libre circulation de certains produits et services accessibles ***découlant d'exigences divergentes en matière d'accessibilité dans les États membres***. Cela ***augmenterait*** la ***disponibilité*** des produits et services accessibles au sein du marché intérieur ***et améliorerait l'accessibilité des informations pertinentes***.

(2) La demande de produits et services accessibles est forte et ***il est prévu que*** le nombre de personnes handicapées 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***. ***Dans ce contexte, il convient de garder à l'esprit que la prévalence du handicap dans l'Union est plus élevée chez les femmes que chez les hommes.***

(3) La définition des personnes handicapées retenue dans la présente directive est conforme à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, adoptée le 13 décembre 2006 (ci-après dénommée "convention"), à laquelle l'Union est partie depuis le 21 janvier 2011 et que tous les États membres ont ratifiée. 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.

(4) D'autres personnes qui doivent faire face à des limitations fonctionnelles, telles que les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes voyageant avec des bagages, bénéficieraient aussi de la présente directive. La notion de "personnes présentant des limitations fonctionnelles" visée dans la présente directive inclut les personnes présentant des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles, des incapacités liées à l'âge ou toute autre limitation des performances du corps humain, permanente ou temporaire, dont l'interaction avec divers obstacles peut limiter l'accès à des produits et services et conduire à une situation nécessitant une adaptation desdits produits et services à leurs besoins particuliers.

(5) La disparité des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres ***en ce qui concerne l'***accessibilité de produits et de services pour les personnes ▌ handicapées crée des obstacles à ***la*** libre circulation des produits et services ▌ et fausse la concurrence effective sur le marché intérieur. ***Pour certains produits et services, ces disparités devraient s'accroître dans l'Union après l'entrée en vigueur de la convention.*** Ces obstacles portent tout particulièrement préjudice aux opérateurs économiques, notamment aux petites et moyennes entreprises (PME).

(6) 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.

(7) Les consommateurs de produits ***et services*** accessibles et ***de technologies d'assistance*** 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.

(8) 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 ***utiliser pour faire face aux dépenses découlant de la fragmentation des législations à travers l'Union***.

(9) 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[1] concernant les ascenseurs et du règlement (CE) n° 661/2009 du Parlement européen et du Conseil[2] dans le domaine des transports.

(10) Dans la déclaration n° 22 relative aux personnes handicapées, 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 sur le fonctionnement de l'Union européenne, les institutions de l'Union doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées.

---

1 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).

2 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).

(11) L'objectif général de la communication de la Commission du 6 mai 2015 intitulée "Une stratégie pour un marché unique numérique en Europe" est de procurer des avantages économiques et sociaux durables grâce à un marché unique numérique connecté***, en facilitant ainsi les échanges commerciaux et en favorisant l'emploi au sein de l'Union***. 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***, les services de communications électroniques et l'accès aux services de médias audiovisuels*** soient ▌ totalement accessibles 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.

(12) ***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 ***et lient les institutions et les États membres de l'Union***.

(13) ***La convention*** exige de ses 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.

(14) La convention demande à ses parties d'entreprendre ou d'encourager la recherche et le développement, et d'encourager l'offre et l'utilisation de nouvelles technologies – y compris les technologies de l'information et de la communication, les aides à la mobilité, les appareils et accessoires et les technologies d'assistance – qui soient adaptées aux personnes handicapées. La convention invite également à privilégier les technologies abordables.

(15) 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. Sans une action de l'Union, ***ces dispositions*** accroîtraient encore les divergences entre ***les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres***.

(16) Il est donc nécessaire de faciliter l'application de la convention ***dans l'Union*** en prévoyant des règles communes de l'Union. ***La présente directive encourage également les États membres dans les efforts qu'ils déploient afin de respecter, de manière harmonisée, leurs engagements nationaux ainsi que les obligations qui leur incombent en vertu de la convention en matière d'accessibilité.***

(17) La ***communication de la Commission du 15 novembre 2010 intitulée "***Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées: un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves***"***, en phase avec la convention, mentionne l'accessibilité parmi les huit domaines d'intervention qu'elle a répertoriés***, indique qu'il s'agit d'un préalable fondamental à la participation à la société,*** et a pour objectif de garantir l'accessibilité des produits et des services.

(18) ***Les produits*** et services relevant du champ d'application de la présente directive ***ont été sélectionnés sur la base*** 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***.

(***19) 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***.

(20) Même lorsqu'un service est intégralement ou partiellement sous-traité à un tiers, son accessibilité ne devrait pas être compromise et les prestataires de services devraient se conformer aux obligations de la présente directive. Les prestataires de services devraient également veiller à ce que leur personnel soit formé de manière adéquate et continue afin de s'assurer qu'il dispose de connaissances solides sur l'utilisation de produits et services accessibles. Cette formation devrait porter sur des questions telles que la fourniture d'informations, le conseil et la publicité.

(21) 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 ▌ **.**

(22) 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.

(23) La présente directive devrait rendre obligatoires les exigences fonctionnelles en matière d'accessibilité qui devraient être formulées sous la forme d'objectifs généraux. Ces exigences 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 par la présente directive***, tout en laissant une certaine souplesse pour permettre l'innovation***.

(***24)*** ***La présente directive contient un certain nombre de critères en matière de performances fonctionnelles qui sont liés aux modes de fonctionnement des produits et services. Ces critères ne doivent pas s'entendre comme étant une solution générale de substitution aux exigences en matière d'accessibilité de la présente directive, mais devraient être utilisés dans des cas très spécifiques uniquement. Lorsque les exigences en matière d'accessibilité de la présente directive ne traitent pas d'une ou plusieurs fonctions ou caractéristiques spécifiques des produits ou services, il conviendrait d'appliquer lesdits critères aux fonctions ou caractéristiques en question, afin de le rendre accessible. Par ailleurs, dans le cas où une exigence en matière d'accessibilité comporterait des exigences techniques spécifiques et où le produit ou service visé fournirait une solution technique alternative pour ces exigences techniques, cette solution technique alternative devrait toujours être conforme aux exigences connexes en matière d'accessibilité et devrait donner lieu à une accessibilité équivalente ou accrue par l'application des critères pertinents en matière de performances fonctionnelles.***

(25) La présente directive devrait s'appliquer aux systèmes informatiques matériels à usage général du grand public. Pour que ces systèmes fonctionnent de manière accessible, il y a lieu que leurs systèmes d'exploitation soient également accessibles. 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.

(26) La présente directive devrait également s'appliquer aux terminaux de paiement, y compris leurs matériels et leurs logiciels, et à certains terminaux en libre-service interactifs, y compris leurs matériels et logiciels, destinés à être utilisés pour fournir des services relevant de la présente directive, par exemple les guichets de banque automatiques, les distributeurs automatiques délivrant des tickets physiques donnant accès à des services, tels que les distributeurs de titres de transport, les distributeurs de tickets de file d'attente dans les agences bancaires, les bornes d'enregistrement automatiques et les terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations, y compris les écrans d'information interactifs.

(27) Il convient cependant d'exclure du champ d'application de la présente directive certains terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations installés en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires ou de matériel roulant dans la mesure où ces terminaux font partie de véhicules, d'aéronefs, de navires ou de matériel roulant ne relevant pas de la présente directive.

(28) La présente directive devrait également s'appliquer aux services de communications électroniques, y compris les communications d'urgence tels qu'elles sont définies dans la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil[1]. Actuellement, les mesures prises par les États membres pour assurer l'accès des personnes handicapées 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 économiques 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 services de communications électroniques, y compris les communications d'urgence, soient accessibles, les prestataires devraient, en plus de la communication vocale, fournir du texte en temps réel, et des services de conversation totale lorsqu'ils proposent de la vidéo, en assurant la synchronisation de tous ces moyens de communication. Outre les exigences de la présente directive, les

---

1 Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

États membres devraient, conformément à la directive (UE) 2018/1972, être en mesure de déterminer un fournisseur de services de relais que les personnes handicapées pourraient utiliser.

(29) La présente directive harmonise les exigences en matière d'accessibilité applicables aux services de communications électroniques et aux produits connexes et complète la directive (UE) 2018/1972, laquelle fixe des exigences en matière d'équivalence d'accès et de choix pour les utilisateurs finals handicapés. La directive (UE) 2018/1972 fixe également des exigences relevant des obligations de service universel en ce qui concerne le caractère abordable des services d'accès à l'internet et de communications vocales, ainsi que la disponibilité et le caractère abordable des équipements terminaux connexes, des équipements spécifiques et des services spécifiques pour les consommateurs handicapés.

(30) 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 des services de communications électroniques. Aux fins de la présente directive, il convient de considérer ces équipements comme comprenant les équipements faisant partie de la configuration utilisée pour accéder aux services de communications électroniques, tels qu'un routeur ou un modem.

(31) Aux fins de la présente directive, l'accès aux services de médias audiovisuels devrait signifier que les services donnant accès au contenu audiovisuel sont accessibles, ainsi que les mécanismes permettant aux utilisateurs qui sont des personnes handicapées d'utiliser leurs technologies d'assistance. Les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels pourraient inclure des sites internet, 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. L'accessibilité des services de médias audiovisuels est régie par la directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil[1]*, sauf en ce qui concerne l'accessibilité des guides électroniques de programme (GEP) qui font partie de la définition des services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels auxquels la présente directive s'applique.*

---

1 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).

(32) Dans le cadre des services de transport aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus de voyageurs et de passagers, la présente directive devrait s'appliquer, entre autres, à la fourniture d'informations sur les services de transport, notamment d'informations en temps réel sur le voyage, via des sites internet, des services intégrés sur des appareils mobiles, des écrans d'information interactifs et des terminaux en libre-service interactifs, dont les personnes handicapées ont besoin pour voyager. Il pourrait s'agir d'informations sur les produits et services en matière de transport de voyageurs et de passagers du prestataire de services, d'informations fournies avant ou pendant le voyage et lorsqu'un service est annulé ou que son départ est retardé. D'autres éléments d'information pourraient aussi porter sur les prix et les promotions.

(33) La présente directive devrait également s'appliquer aux sites internet, 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, aux services de billetterie électronique, aux billets électroniques et aux terminaux en libre-service interactifs.

(34) La détermination du champ d'application de la présente directive en ce qui concerne les services de transport aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus de voyageurs et de passagers devrait s'appuyer sur la législation sectorielle existante concernant les droits des voyageurs et des passagers. Lorsque la présente directive ne s'applique pas à certains types de services de transport, les États membres devraient encourager les prestataires de services à appliquer les exigences en matière d'accessibilité de la présente directive.

(35) La directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil[1] prévoit déjà des obligations pour les organismes du secteur public qui fournissent des services de transport, y compris des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux, afin qu'ils rendent leurs sites internet accessibles. La présente directive prévoit des exemptions pour les microentreprises fournissant des services, y compris des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux. Elle comporte en outre des obligations pour garantir l'accessibilité des sites internet utilisés pour le commerce électronique. Puisque la présente directive contient des obligations destinées à la grande majorité des prestataires privés de services de transport afin qu'ils rendent leurs sites internet accessibles en ce qui concerne la vente en ligne de titres de transport, il n'est pas nécessaire d'y introduire d'autres exigences applicables aux sites internet des prestataires de services de transport urbains et suburbains et des prestataires de services de transport régionaux.

[1] 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).

(36) 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 du transport de passagers. Il s'agit notamment d'aspects du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil[1], du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil[2], du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil[3], du règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil[4] et du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil[5]. Il s'agit également des actes pertinents adoptés sur la base de la directive 2008/57/CE du Parlement européen et du Conseil[6]. Par souci de cohérence réglementaire, il convient que les exigences en matière d'accessibilité établies dans les règlements et actes précités continuent de s'appliquer. Cependant, les exigences supplémentaires énoncées dans la présente directive viendraient compléter les exigences existantes, améliorant ainsi le fonctionnement du marché intérieur dans le domaine des transports et procurant des avantages aux personnes handicapées.

(37) Certains éléments des services de transport 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 ou de passagers ne devrait être tenu de veiller au respect des exigences de la présente directive qu'en ce qui concerne la partie du service qu'il propose sur le territoire de l'Union. Cependant, dans le cas du transport aérien, les

---

1 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).

2 Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1).

3 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).

4 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).

5 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).

6 Directive 2008/57/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de la Communauté (JO L 191 du 18.7.2008, p. 1).

transporteurs aériens de l'Union devraient 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, devraient 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.

(38) Les pouvoirs publics des villes devraient être encouragés à incorporer l'accessibilité sans obstacle aux services de transport urbains dans leurs plans de mobilité urbaine durable et à publier régulièrement une liste des bonnes pratiques en matière d'accessibilité sans obstacle aux transports publics urbains et à la mobilité.

(39) Le droit de l'Union 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'Union, 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, y compris lorsqu'ils sont fournis via des sites internet et des services intégrés sur appareils mobiles dont les applications mobiles, 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.

(40) 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.

(41) 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 optimaliser la compatibilité de ces fichiers avec les agents utilisateurs et les technologies d'assistance actuelles et futures. 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 divergentes 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. Pour ce qui est des livres numériques, la notion de prestataire de services pourrait comprendre les éditeurs et les autres opérateurs économiques associés à la distribution. Il est reconnu que les personnes handicapées sont toujours confrontées à des obstacles pour accéder aux contenus qui sont protégés par le droit d'auteur et des droits voisins et que certaines mesures ont déjà été prises pour remédier à cette situation, par exemple au moyen de l'adoption de la directive (UE) 2017/1564 du Parlement européen et du Conseil[1] et du règlement (UE) 2017/1563 du Parlement européen et du Conseil[2], et également que d'autres mesures de l'Union pourraient à l'avenir être prises à cet égard.

---

1 Directive (UE) 2017/1564 du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2017 sur certaines utilisations autorisées de certaines œuvres et d'autres objets protégés par le droit d'auteur et les droits voisins en faveur des aveugles, des déficients visuels et des personnes ayant d'autres difficultés de lecture des textes imprimés et modifiant la directive 2001/29/CE sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information (JO L 242 du 20.9.2017, p. 6).

2 Règlement (UE) 2017/1563 du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2017 relatif à l'échange transfrontalier, entre l'Union et des pays tiers, d'exemplaires en format accessible de certaines œuvres et d'autres objets protégés par le droit d'auteur et les droits voisins en faveur des aveugles, des déficients visuels et des personnes ayant d'autres difficultés de lecture des textes imprimés (JO L 242 du 20.9.2017, p. 1).

(42) La présente directive définit les services de commerce électronique comme des services fournis à distance, via des sites internet et des services intégrés sur appareils mobiles, 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 voie filaire, 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. Compte tenu de l'importance croissante des services de commerce électronique et de leur caractère hautement technologique, il est important de disposer d'exigences harmonisées quant à leur accessibilité.

(43) Les obligations en matière d'accessibilité pour les services de 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.

(44) Les mesures relatives à l'accessibilité de la réception des communications d'urgence devraient être adoptées sans préjudice de l'organisation des services d'urgence, et ne devraient pas avoir d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres.

(45) Conformément à la directive (UE) 2018/1972, les États membres doivent veiller à ce que les utilisateurs finals handicapés disposent d'un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence et qui soit équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals, conformément au droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. La Commission et les autorités de régulation nationales et les autres autorités compétentes doivent prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que, lorsqu'ils voyagent dans un autre État membre, les utilisateurs finals handicapés puissent accéder aux services d'urgence sur un pied d'égalité avec les autres utilisateurs, si possible sans qu'ils doivent s'enregistrer au préalable. Ces mesures visent à garantir l'interopérabilité entre les États membres et doivent être fondées dans toute la mesure du possible sur les normes ou spécifications européennes établies conformément à l'article 39 de la directive (UE) 2018/1972. Ces mesures n'empêchent pas les États membres d'adopter des obligations supplémentaires aux fins de la réalisation des objectifs énoncés dans ladite directive. Plutôt que de satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité en ce qui concerne la réception des communications d'urgence pour les utilisateurs handicapés prévues par la présente directive, les États membres devraient avoir la faculté de déterminer un fournisseur de services de relais que les personnes handicapées pourraient utiliser pour communiquer avec le centre de réception des appels d'urgence, tant que ces centres de réception des appels d'urgence ne seront pas en mesure d'utiliser des services de communications électroniques via des protocoles internet pour garantir l'accessibilité de la réception des communications d'urgence. En tout état de cause, les obligations de la présente directive ne devraient pas s'entendre comme limitant ou réduisant les obligations en faveur des utilisateurs finals handicapés, y compris les obligations en matière d'accès équivalent aux services de communications électronique et aux services d'urgence ainsi que les obligations en matière d'accessibilité fixées dans la directive (UE) 2018/1972.

(46) La directive (UE) 2016/2102 définit des exigences en matière d'accessibilité pour les sites internet et les applications mobiles des organismes du secteur public et d'autres aspects connexes, en particulier des exigences relatives à la conformité des sites internet et des applications mobiles concernés. Cette directive comporte toutefois une liste spécifique d'exceptions. Des exceptions similaires sont d'application pour la présente directive. Certaines activités réalisées par l'intermédiaire de sites internet et d'applications mobiles d'organismes du secteur public, telles que les services de transport de voyageurs et de

passagers ou les services de commerce électronique, qui relèvent du champ d'application de la présente directive, devraient en outre 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, que le vendeur soit un opérateur économique public ou privé. Les exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive devraient être alignées sur les exigences de la directive (UE) 2016/2102, en dépit des différences qui existent par exemple en matière de suivi, d'établissement de rapports et de contrôle.

(47) Les quatre principes de l'accessibilité pour les sites internet et les applications mobiles, tels qu'ils sont énoncés dans la directive 2016/2102, 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 présente directive.

(48) 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 aux exigences en matière d'accessibilité.

(49) Dans certains cas, des exigences communes en matière d'accessibilité applicables à l'environnement bâti faciliteraient la libre circulation des services concernés et des personnes handicapées. C'est pourquoi la présente directive devrait permettre aux États membres d'inclure l'environnement bâti utilisé dans la fourniture des services dans le champ d'application de la présente directive, garantissant le respect des exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe ***III***.

(50) L'accessibilité devrait résulter de l'élimination et de la prévention ***systématiques*** des obstacles, de préférence au moyen d'une approche caractérisée par la conception universelle ("conception pour tous")***, qui contribue à assurer l'accès des personnes***

handicapées sur la base de l'égalité avec les autres. Selon la convention, cette approche désigne "la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale". Conformément à la convention, "la 'conception universelle' n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels 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, lorsque le droit national ou celui de l'Union l'exige. ***Il y a lieu d'interpréter les notions d'accessibilité et de conception universelle conformément à l'orientation générale n° 2(2014) - article 9: Accessibilité, rédigée par le comité des droits des personnes handicapées.***

(51) Les produits et services entrant dans le champ d'application de la présente directive ne relèvent pas automatiquement du champ d'application de la directive 93/42/CEE du Conseil[1]. Certaines technologies d'assistance qui sont des dispositifs médicaux pourraient toutefois relever du champ d'application de ladite directive.

(52) 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.

(53) Pour pouvoir bénéficier de la présente directive, les microentreprises et les PME doivent véritablement satisfaire aux exigences de la recommandation 2003/361/CE[2] de la Commission et de la jurisprudence pertinente, destinées à prévenir le contournement de ses règles.

---

1 Directive 93/42/CEE du Conseil du 14 juin 1993 relative aux dispositifs médicaux (JO L 169 du 12.7.1993, p. 1).

2 Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

(54) Afin de veiller à la cohérence du droit de l'Union, la présente directive devrait se fonder sur la décision n° 768/2008/CE du Parlement européen et du Conseil[1], dans la mesure où elle concerne des produits déjà soumis à d'autres actes de l'Union, ***tout en tenant compte des caractéristiques spécifiques des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive***.

(55) Tous les opérateurs économiques ***relevant du champ d'application de la présente directive et*** 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 économique dans le processus d'approvisionnement et de distribution.

(56) Les opérateurs économiques devraient être responsables de la conformité des produits et services, ***eu égard 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.

(***57)*** ***Les obligations de la présente directive devraient s'appliquer de la même manière aux opérateurs économiques du secteur public et du secteur privé.***

(58) 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 l'évaluation de la conformité. ***Si la responsabilité de la*** conformité ***des produits incombe au*** fabricant***, les autorités de surveillance du marché devraient jouer un rôle essentiel en vérifiant que les produits mis à disposition dans l'Union sont fabriqués dans le respect du droit de l'Union***.

(59) Les importateurs et les distributeurs 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.

---

1 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 et abrogeant la décision 93/465/CEE du Conseil (JO L 218 du 13.8.2008, p. 82).

(60) 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.

(61) Lors de la mise sur le marché d'un produit, les importateurs devraient indiquer sur le produit leur nom, leur raison sociale ou leur marque déposée et l'adresse à laquelle ils peuvent être contactés.

(62) Les distributeurs devraient veiller à ce que la façon dont ils manipulent le produit ne porte pas préjudice à la conformité de celui-ci avec les exigences de la présente directive en matière d'accessibilité.

(63) Tout opérateur économique qui met un produit sur le marché sous son nom ou sa marque propre ou modifie un produit déjà mis sur le marché de telle manière que sa conformité avec les exigences applicables risque d'en être compromise, devrait être considéré comme le fabricant et, donc, assumer les obligations incombant à celui-ci.

(64) 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 dans la mesure où elles n'exigent pas que des changements significatifs soient apportés aux produits et services qui entraîneraient leur modification fondamentale ***à la lumière de la présente directive***. ***Des mécanismes de contrôle devraient néanmoins être mis en place afin de vérifier le droit aux dérogations à l'applicabilité des exigences en matière d'accessibilité.***

(65) La présente directive devrait suivre le principe "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 souples 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.

(66) Dans des cas exceptionnels, lorsque le respect des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive feraient peser une charge disproportionnée sur les opérateurs économiques, ceux- ci ne devraient être tenus de s'y conformer que dans des proportions telles qu'elles ne leur imposent pas une charge disproportionnée. Dans des cas dûment justifiés, il s'avérerait raisonnablement impossible à un opérateur économique d'appliquer pleinement une ou plusieurs des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive. Cependant, l'opérateur économique devrait rendre un service ou un produit relevant de la présente directive le plus accessible possible en se conformant à ces exigences dans des proportions telles qu'elles ne lui imposent pas une charge disproportionnée. Les exigences en matière d'accessibilité dont l'opérateur économique n'a pas estimé qu'elles imposent une charge disproportionnée devraient s'appliquer pleinement. 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 conformément aux critères fixés dans la présente directive. Des critères fondés sur ces considérations devraient être définis afin de permettre tant aux opérateurs économiques qu'aux autorités compétentes de comparer différentes situations et d'évaluer de manière systématique s'il existe ou non une charge disproportionnée. Seuls des raisons légitimes devraient être prises en compte pour évaluer la mesure dans laquelle il ne peut être satisfait aux exigences en matière d'accessibilité compte tenu de la charge disproportionnée qu'elles imposeraient. L'absence de priorité ou le manque de temps ou de connaissances ne devraient pas être réputés constituer des raisons légitimes.

(67) Le caractère disproportionné de la charge devrait être évalué de manière globale au moyen des critères énoncés à l'annexe VI. 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 renouveler leur évaluation tous les cinq ans au moins.

(68) Lorsqu'il a fait usage des dispositions de la présente directive relatives à la modification fondamentale et/ou à la charge disproportionnée, l'opérateur économique devrait en informer les autorités compétentes. Uniquement à la demande des autorités compétentes, l'opérateur économique devrait communiquer une copie de l'évaluation en expliquant pourquoi son produit ou service n'est pas totalement accessible et en fournissant des preuves du caractère disproportionné de la charge ou de la modification fondamentale, ou les deux.

(69) Si l'évaluation requise permet à un prestataire de services de conclure qu'exiger que tous les terminaux en libre-service qui sont utilisés pour la fourniture des services relevant de la présente directive, soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive ferait peser une charge disproportionnée, le prestataire de services devrait néanmoins appliquer ces exigences dans des proportions telles qu'elles ne lui imposent pas une charge disproportionnée. Par conséquent, les prestataires de services devraient évaluer la mesure dans laquelle un degré limité d'accessibilité de tous les terminaux en libre-service ou un nombre limité de terminaux en libre-service pleinement accessibles leur permettrait d'éviter une charge disproportionnée qui leur serait imposée autrement, et ils devraient être tenus de satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive uniquement dans cette mesure.

(70) Les microentreprises se distinguent de toutes les autres entreprises par le caractère limité de leurs ressources humaines, de leur chiffre d'affaires annuel ou de leur bilan annuel. La charge que constitue la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité représenta 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 le droit de

l'Union. Si l'ensemble des opérateurs économiques auxquels s'applique la présente directive devraient être en mesure d'évaluer le caractère proportionné de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive et ne devraient satisfaire à celles-ci que dans la mesure où elles ne sont pas disproportionnées, demander une telle évaluation aux microentreprises fournissant des services constituerait en soi une charge disproportionnée. Par conséquent, les exigences et obligations de la présente directive ne devraient pas s'appliquer aux microentreprises qui fournissent des services relevant du champ d'application de la présente directive.

(71) Afin de réduire la charge administrative, il convient que la présente directive prévoie des exigences et obligations moindres pour les microentreprises qui exercent leur activité dans le domaine de la fabrication, de l'importation ou de la distribution des produits relevant de son champ d'application.

(72) Si parmi les microentreprises, certaines sont exemptées des obligations de la présente directive, elles devraient toutes être encouragées à fabriquer, importer ou distribuer des produits et à fournir des services qui soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive, afin de renforcer leur compétitivité et leur potentiel de croissance sur le marché intérieur. Les États membres devraient par conséquent fournir des lignes directrices et des outils aux microentreprises pour faciliter l'application des mesures nationales transposant la présente directive.

(73) 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.

(74) Afin de faciliter l'évaluation de la conformité avec les 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 Conseil[1] ▌ 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***, telles que les mandats de normalisation M/376, M/473 et M/420,*** qui seraient pertinentes pour l'élaboration de normes harmonisées.

(75) 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.

(76) ***Les normes européennes devraient être ajustées aux conditions du marché, tenir compte de l'intérêt public, ainsi que des objectifs clairement formulés dans la demande d'élaboration de normes harmonisées adressée par la Commission à un ou plusieurs organismes européens de normalisation, et s'appuyer sur un consensus.*** En l'absence de normes harmonisées et, si nécessaire, à des fins d'harmonisation du marché intérieur, la Commission devrait être en mesure d'adopter ***dans certains cas*** des actes d'exécution établissant des spécifications techniques ▌ pour les exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive. ***Le recours à des spécifications techniques devrait être limité à ces cas. La Commission devrait être en mesure d'adopter des spécifications techniques, par exemple lorsque le processus de normalisation est bloqué faute de consensus entre les parties prenantes ou lorsque l'élaboration d'une norme harmonisée rencontre un retard injustifié, par exemple parce que la qualité requise n'est pas atteinte. La Commission devrait accorder suffisamment de temps entre l'adoption d'une demande d'élaboration de normes harmonisées adressée à un ou plusieurs organismes européens de normalisation et l'adoption d'une spécification technique liée à la même exigence en***

---

1 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).

matière d'accessibilité. La Commission ne devrait être autorisée à adopter une spécification technique qu'après avoir essayé d'assurer la couverture des exigences en matière d'accessibilité par le système européen de normalisation, sauf lorsque la Commission peut démontrer que les spécifications techniques respectent les exigences énoncées à l'annexe II du règlement (UE) n° 1025/2012.

(77) En vue d'établir des normes harmonisées et des spécifications techniques respectant, de la manière la plus efficace, les exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente directive pour les produits et les services, la Commission devrait, dans la mesure du possible, associer au processus les organisations faîtières européennes représentant les intérêts des personnes handicapées et toutes les autres parties prenantes.

(78) 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 seule déclaration UE de conformité. Il convient, pour que la charge administrative pesant sur eux soit réduite, que les opérateurs économiques soient en mesure d'inclure dans cette déclaration UE de conformité ***toutes l***es déclarations de conformité individuelles pertinentes.

(79) 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 indue.

(80) Lorsqu'elles effectuent la surveillance d'un produit sur le marché et qu'elles vérifient la conformité d'un service, les autorités devraient également vérifier les évaluations de conformité, y compris si l'évaluation pertinente d'une modification fondamentale ou d'une charge disproportionnée a été correctement réalisée. Les autorités devraient s'acquitter de leurs obligations en coopération avec des personnes handicapées et les organisations qui les représentent, ainsi que leurs intérêts.

(81) Pour les services, il convient que les informations nécessaires à l'évaluation de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive, soient fournies dans les conditions générales ou un document équivalent ***sans préjudice de la directive 2011/83/UE*** du Parlement européen et du Conseil[1].

(82) Le marquage CE, qui matérialise la conformité d'un produit avec les 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 Conseil[2] ▌ fixant les prescriptions relatives à l'accréditation et à la surveillance du marché pour la commercialisation des produits. ***En plus de la déclaration de conformité UE, le fabricant devrait informer les consommateurs, à moindre coût, de l'accessibilité de ses produits.***

---

1 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).

2 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).

(83) 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.

(84) 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 nécessaires à cette fin.

(85) Les États membres devraient vérifier si les services sont conformes aux obligations de 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.

(86) La Commission pourrait, s'il y a lieu, adopter, en concertation avec les parties intéressées, des lignes directrices non contraignantes contribuant à la coordination entre les autorités de surveillance du marché et les autorités chargées de vérifier la conformité des services. La Commission et les États membres devraient pouvoir mettre en place des initiatives en vue de partager les ressources et l'expertise des autorités.

(87) Les États membres devraient veiller à ce que les autorités de surveillance du marché ***et les autorités chargées de la conformité des services*** contrôlent si les opérateurs économiques ont respecté les critères énoncés à ***l'annexe VI***, conformément aux chapitres VIII et IX. ***Les États membres devraient pouvoir désigner un organisme spécialisé chargé d'exécuter les obligations incombant aux autorités de surveillance du marché ou aux autorités chargées de la conformité des services au titre de la présente directive. Les États membres devraient pouvoir 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, sans préjudice des obligations incombant aux États membres au titre du règlement (CE) n° 765/2008.***

I

(88) 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 permettent aux parties intéressées d'être informées des mesures qu'il est envisagé de prendre à l'égard des produits non conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues par la présente

directive. La 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.

(89) 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 dans les normes harmonisées ou les spécifications techniques.

(90) Les directives 2014/24/UE[1] et 2014/25/UE[2] du Parlement européen et du Conseil sur la passation des marchés publics, qui définissent des procédures pour la passation des marchés publics et les concours applicables à certains travaux, fournitures (produits) et services, établissent que, pour tous les marchés de travaux, fournitures ou services destinés à être utilisés par des personnes physiques, qu'il s'agisse du grand public ou du personnel du pouvoir adjudicateur, les spécifications techniques doivent être élaborées, sauf dans des cas dûment justifiés, de façon à tenir compte des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ou de la notion de conception pour tous les utilisateurs. En outre, ces directives exigent en outre que lorsque des exigences d'accessibilité contraignantes ont été arrêtées par un acte juridique de l'Union, les spécifications techniques soient définies par référence à ces normes en ce qui concerne les critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ou la notion de conception pour tous les utilisateurs. La présente directive devrait établir des exigences d'accessibilité contraignantes pour les produits et services relevant de son champ d'application. Pour les produits et services ne relevant pas de son champ d'application, les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive ne sont pas contraignantes. Toutefois, l'application de ces exigences d'accessibilité pour respecter les obligations pertinentes énoncées dans des actes de l'Union autres que la présente directive faciliterait la mise en œuvre de l'accessibilité et contribuerait à la sécurité juridique et au rapprochement des exigences en matière d'accessibilité dans l'Union. Il convient de ne pas empêcher les autorités d'établir des exigences en matière d'accessibilité allant au-delà de celles qui sont énoncées à l'annexe I de la présente directive.

---

1 Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 65).

2 Directive 2014/25/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à la passation de marchés par des entités opérant dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux et abrogeant la directive 2004/17/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 243).

(*91) La présente directive ne devrait pas modifier la nature obligatoire ou facultative des dispositions en matière d'accessibilité qui figurent dans d'autres actes de l'Union.*

(92) La présente directive ne devrait s'appliquer qu'aux procédures de passation de marchés pour lesquelles l'avis d'appel à la concurrence a été envoyé, ou, s'il n'est pas prévu d'en envoyer un, qui ont été entamées par le pouvoir adjudicateur après la date de mise en application de la présente directive.

(93) Afin d'assurer la bonne application de la présente directive, le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne devrait être délégué à la Commission pour: préciser davantage les exigences en matière d'accessibilité qui, de façon intrinsèque, ne peuvent produire leurs effets escomptés à moins de faire l'objet de précisions complémentaires dans des actes juridiques contraignants de l'Union; modifier la période durant laquelle les opérateurs économiques doivent être en mesure d'identifier tout opérateur économique qui leur a fourni un produit ou tout opérateur économique auquel ils ont fourni un produit; et préciser de manière plus détaillée les critères pertinents que l'opérateur économique doit prendre en compte pour évaluer si la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité imposerait une charge disproportionnée. Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant son travail préparatoire, y compris au niveau des experts, et que ces consultations soient menées conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer"[1]. En particulier, pour assurer leur égale participation à la préparation des actes délégués, le Parlement européen et le Conseil reçoivent tous les documents au même moment que les experts des États membres, et leurs experts ont systématiquement accès aux réunions des groupes d'experts de la Commission traitant de la préparation des actes délégués.

---

1 *JO L 123 du 12.5.2016, p. 1.*

(94) 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 les spécifications techniques***. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil[1].

(95) Les États membres devraient veiller à ce que des moyens adéquats et efficaces existent pour assurer le respect de la présente directive et ils devraient dès lors mettre en place des mécanismes de contrôle appropriés, tels que des contrôles a posteriori par les autorités de surveillance du marché, afin de vérifier que la dérogation à l'application des exigences en matière d'accessibilité est justifiée. Lors du traitement de plaintes en matière d'accessibilité, les États membres devraient se conformer au principe général de bonne administration et, en particulier, à l'obligation des fonctionnaires de veiller à ce qu'une décision soit prise pour chaque plainte dans un délai raisonnable.

(96) Afin de faciliter la mise en œuvre uniforme de la présente directive, la Commission devrait établir un groupe de travail réunissant les autorités concernées et les parties prenantes pour faciliter l'échange d'informations et de bonnes pratiques et pour fournir des conseils. Il convient d'encourager la coopération entre les autorités et les parties prenantes, y compris les personnes handicapées et les organisations qui les représentent, notamment pour améliorer la cohérence de l'application des dispositions de la présente directive relatives aux exigences d'accessibilité et de surveiller la mise en œuvre de ses dispositions sur les modifications fondamentales et les charges disproportionnées.

(97) Compte tenu du cadre juridique existant en ce qui concerne les recours dans les domaines relevant des directives 2014/24/UE et 2014/25/UE, les dispositions de la présente directive relatives aux mesures d'exécution et aux sanctions ne devraient pas s'appliquer aux procédures de passation de marchés publics soumises aux obligations fixées par la présente directive. Une telle exclusion est sans préjudice de l'obligation que

---

1 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).

les traités font aux États membres de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir l'application et l'efficacité du droit de l'Union.

(98) Les sanctions devraient être adaptées à la nature des violations et aux circonstances afin qu'elles ne se substituent pas au respect, par les opérateurs économiques, de leurs obligations de rendre leurs produits ou leurs services accessibles.

(99) Les États membres devraient veiller à ce que, conformément à la législation de l'Union en vigueur, d'autres mécanismes de règlement des différends soient en place pour permettre la résolution de toute allégation de non-conformité avec les dispositions de la présente directive avant que les tribunaux ou les organes administratifs compétents ne soient saisis.

(100) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs[1], 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.

(101) Afin de donner aux prestataires de services suffisamment de temps pour s'adapter aux exigences de la présente directive, il est nécessaire de prévoir une période de transition de cinq ans après la date d'application de la présente directive, pendant laquelle les produits utilisés pour la fourniture d'un service qui ont été mis sur le marché 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, lorsqu'ils sont utilisés pour la fourniture de services, 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.

---

1 JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

(102) Les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive devraient s'appliquer aux produits mis sur le marché et aux services fournis après la date d'application des mesures nationales transposant la présente directive, y compris les produits usagés et d'occasion importés d'un pays tiers et mis sur le marché après cette date.

I

(103) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée "Charte"). 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 des ***articles 21, 25 et*** 26 de la Charte.

(104) 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 intérieur, 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 premier

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 applicables à certains produits et services, grâce, notamment, à l'élimination et à la prévention des obstacles, qui entravent la libre circulation des produits et des services relevant de la présente directive, découlant d'exigences divergentes en matière d'accessibilité dans les États membres.

Article 2

Champ d'application

1. ***La présente directive s'applique*** aux produits ci-après***, mis sur le marché après le … [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive]***:

   a) ***systèmes*** informatiques matériels à usage général ***du grand public*** et systèmes d'exploitation ***relatifs à ces systèmes matériels***;

   b) terminaux en libre-service ci-après:

      i) terminaux de paiement;

      ii) terminaux en libre-service ci-après, destinés à la fourniture de services relevant de la présente directive:

– ***guichets de banque automatiques,***

– distributeurs automatiques de titres de transport,

– bornes d'enregistrement automatiques,

– ***terminaux en libre-service interactifs fournissant des informations, à l'exclusion des terminaux installés en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires ou de matériel roulant;***

c) équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives, 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***; et***

e) liseuses numériques.

2. Sans préjudice de l'article 32, ***la présente directive*** s'applique aux services ci-après, ***fournis aux consommateurs après le … [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive]:***

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

b) ***services fournissant un accès à des*** services de médias audiovisuels ▌ ;

c) ***éléments ci-après de services de transport*** aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus ***de voyageurs et de passagers, à l'exception des services de transport urbains, suburbains et régionaux, pour lesquels seuls les éléments visés au point v) s'appliquent:***

i) sites internet;

ii) services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles;

iii) billets électroniques et services de billetterie électronique;

iv) 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

v) terminaux en libre-service interactifs situés sur le territoire de l'Union, à l'exception de ceux installés en tant que parties intégrantes de véhicules, d'aéronefs, de navires et de matériel roulant utilisés pour fournir tout élément de ces services de transport de voyageurs et de passagers;

d) services bancaires ***aux consommateurs***;

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

f) commerce électronique.

3. La présente directive s'applique à la réception des communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen "112".

▌

4. ***L***a présente directive ***ne s'applique pas*** aux contenus suivants des ***sites internet et des applications mobiles***:

a) ***médias temporels préenregistrés publiés avant le … [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive];***

b) ***formats de fichiers bureautiques publiés avant le ... [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive];***

c) ***cartes et services de cartographie en ligne, si les informations essentielles sont fournies sous une forme numérique accessible pour ce qui concerne les cartes destinées à la navigation;***

d) ***contenus de tiers qui ne sont ni financés ni développés par l'opérateur économique concerné, et qui ne sont pas sous le contrôle de cet opérateur;***

e) ***contenu des sites internet et des applications mobiles qui sont considérés comme des archives, à savoir qu'ils ne présentent que des contenus qui ne sont pas actualisés ou modifiés après le ... [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive].***

5. ***La présente directive est sans préjudice de la directive (UE) 2017/1564 et du règlement (UE) 2017/1563.***

Article 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

▌

1) "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;

2) "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;

3) "service": un service tel que défini à l'article 4, point 1), de la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil[1];

4) "prestataire de services": toute personne physique ou morale qui fournit un service sur le marché de l'Union ou propose de fournir un service aux consommateurs dans l'Union;

5) "services de médias audiovisuels": les services tels que définis à l'article 1er, paragraphe 1, point a), de la directive 2010/13/UE;

[1] ***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).***

6) "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 et sélectionner les services de médias audiovisuels, recevoir des informations sur ces services et consulter ces services et tous les éléments fournis, tels que le sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'audiodescription, le sous-titrage audio et l'interprétation en langue des signes, découlant de la mise en œuvre des mesures destinées à rendre ces services accessibles comme prévu à l'article 7 de la directive 2010/13/UE; et cela inclut les guides électroniques de programme (GEP);

7) "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 de médias audiovisuels;

8) "service de communications électroniques": un service de communications électroniques tel que défini à l'article 2, point 4), de la directive (UE) 2018/1972;

9) "service de conversation totale": un service de conversation totale tel que défini à l'article 2, point 35), de la directive (UE) 2018/1972;

10) ***"centre de réception des appels d'urgence" ou "PSAP": un centre de réception des appels d'urgence ou PSAP tel que défini à l'article 2, point 36), de la directive (UE) 2018/1972;***

11) ***"PSAP le plus approprié": le PSAP le plus approprié tel que défini à l'article 2, point 37), de la directive (UE) 2018/1972;***

12) ***"communication d'urgence": une communication d'urgence telle que définie à l'article 2, point 38), de la directive (UE) 2018/1972;***

13) ***"service d'urgence": un service d'urgence tel que défini à l'article 2, point 39), de la directive (UE) 2018/1972;***

14) ***"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;***

15) "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;

16) "mise sur le marché": la première mise à disposition d'un produit sur le marché de l'Union;

17) "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;

18) "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;

19) "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;

20) "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;

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

22) "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;

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

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

25) "norme harmonisée": une norme harmonisée ***telle que définie à*** l'article 2, point 1) c), du règlement (UE) n° 1025/2012;

26) "spécification technique ▌": une spécification technique ***telle que définie à*** 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;

▌

27) "retrait": toute mesure visant à empêcher la mise à disposition sur le marché d'un produit présent dans la chaîne d'approvisionnement;

28) "services bancaires aux consommateurs": la fourniture aux consommateurs des services bancaires et financiers ci-après:

a) les contrats de crédit régis par la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil[1] ou par la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil[2];

b) les services tels que définis aux points 1, 2, 4 et 5 de la section A et aux points 1, 2, 4 et 5 de la section B de l'annexe I de la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil[3];

c) les services de paiement tels que définis à l'article 4, point 3), de la directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil[4];

d) les services liés aux comptes de paiement tels qu'il sont définis à l'article 2, point 3), de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil[5]; et

e) la monnaie électronique telle qu'elle est définie à l'article 2, point 2), de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil[6];

---

1 Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil (JO L 133 du 22.5.2008, p. 66).

2 Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

3 Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE (JO L 173 du 12.6.2014, p. 349).

4 Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE (JO L 337 du 23.12.2015, p. 35).

5 Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

6 Directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements, modifiant les directives 2005/60/CE et 2006/48/CE et abrogeant la directive 2000/46/CE (JO L 267 du 10.10.2009, p. 7).

29) "terminal de paiement": un appareil dont la finalité principale est de permettre de faire des paiements au moyen d'instruments de paiement tels que définis à l'article 4, point 14), de la directive (UE) 2015/2366, dans un point de vente physique et non dans un environnement virtuel;

30) "services de commerce électronique": des services fournis à distance, via des sites internet, des services intégrés sur des appareils mobiles, par voie électronique et à la demande individuelle d'un consommateur, en vue de conclure un contrat de consommation;

31) "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, y compris 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 aériens de l'Union;

32) "services de transport de passagers par autobus": les services relevant de l'article 2, paragraphes 1 et 2, du règlement (UE) n° 181/2011;

33) "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;

34) "services de transport de passagers par voie de navigation intérieure": les services de transport de passagers relevant de l'article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 1177/2010, à l'exception des services visés à l'article 2, paragraphe 2, dudit règlement;

35) *"services de transport urbains et suburbains": les services urbains ou suburbains, tels qu'ils sont définis à l'article 3, point 6), de la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil[1], mais aux fins de la présente directive, ce terme ne couvre que les modes de transport suivants: chemin de fer, autobus et autocar, métro, tramway et trolleybus;*

36) *"services de transport régionaux": les services régionaux, tels que définis à l'article 3, point 7), de la directive 2012/34/UE, mais aux fins de la présente directive, ce terme ne couvre que les modes de transport suivants: chemin de fer, autobus et autocar, métro, tramway et trolleybus;*

1 Directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen (JO L 343 du 14.12.2012, p. 32).

37) "technologies d'assistance": tout objet, pièce d'équipement, service ou système produit, y compris un logiciel, qui sert à accroître, à préserver, à remplacer ou à améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées, ou à atténuer et compenser les déficiences, les limitations d'activité ou les restrictions de participation;

38) "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 à usage général du grand public ou soit un logiciel autonome destiné à être exécuté sur un matériel informatique à usage général du grand public, mais à l'exclusion des chargeurs de systèmes d'exploitation, des systèmes d'entrée-sortie de base ou d'autres micrologiciels nécessaires au moment du démarrage ou lors de l'installation du système d'exploitation;

39) "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, y compris les ordinateurs individuels, en particulier les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes;

40) "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 ou de la vidéo ou toute combinaison de celles-ci;

41) "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 les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, spécialisé pour l'accès à ces fichiers numériques, la navigation à l'intérieur de ceux-ci, leur lecture et leur utilisation, à l'exclusion des logiciels visés dans la définition figurant au point 42);

42) "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;

43) "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;

44) ***"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, pour leur permettre d'être imprimés sur papier 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 4

Exigences en matière d'accessibilité

1. Les États membres veillent, conformément aux paragraphes ***2, 3 et 5*** du présent article, ***et sous réserve de l'article 14,*** à ce que ***les opérateurs économiques ne mettent sur le marché que*** les produits, et ***ne fournissent que*** les services***, qui sont*** conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I.

2. ***Tous les produits,*** sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I, section I.

Tous les produits, à l'exception des terminaux en libre- service, sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I, section II.

3. ***Sans préjudice du paragraphe 5, à l'exception des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux, tous les services,*** sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I, section ***III***.

Sans préjudice du paragraphe 5, tous les services, sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I, section IV.

4. Les États membres peuvent décider, compte tenu des circonstances nationales, que l'environnement bâti utilisé par les clients de ***services relevant de la présente directive*** doive être conforme aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe ***III***, de manière à garantir une utilisation optimale par les personnes ▌ handicapées.

5. Les microentreprises qui proposent des services sont exonérées de l'obligation de se conformer aux exigences en matière d'accessibilité visées au paragraphe 3 du présent article et de toutes obligations relatives à la conformité avec ces exigences.

6. Les États membres fournissent des lignes directrices et des outils aux microentreprises pour faciliter l'application des mesures nationales transposant la présente directive. Les États membres élaborent ces outils en consultation avec les parties prenantes concernées.

7. Les États membres peuvent fournir aux opérateurs économiques les exemples indicatifs, figurant à l'annexe II, de solutions possibles pour contribuer au respect des exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I.

8. ***Les États membres veillent à ce que la réception des communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen "112", par le PSAP le plus approprié,*** soit conforme aux exigences ***spécifiques en matière d'accessibilité*** prévues à l'annexe I, section ***V, de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence***.

9. La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 26 pour compléter l'annexe I en précisant davantage les exigences en matière d'accessibilité qui, de façon intrinsèque, ne peuvent produire leurs effets escomptés à moins de faire l'objet de précisions complémentaires dans des actes juridiques contraignants de l'Union, telles que les exigences relatives à l'interopérabilité.

Article 5

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

Les services conformes aux exigences concernant la fourniture d'informations accessibles et la fourniture d'informations relatives à l'accessibilité prévues par les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (CE) n° 1371/2007, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 181/2011 et les actes pertinents adoptés sur la base de la directive 2008/57/CE sont réputés conformes aux exigences correspondantes prévues par la présente directive. Lorsque la présente directive prévoit des exigences supplémentaires à celles prévues dans ces règlements et ces actes, celles-ci s'appliquent dans leur intégralité.

Article 6

Libre circulation

Les États membres ne font pas obstacle, pour des raisons liées aux exigences en matière d'accessibilité, 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.

CHAPITRE III

OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES

DANS LE SECTEUR DES PRODUITS

Article 7

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 ***à toutes les*** exigences applicables en matière d'accessibilité ***prévues par la présente directive***.

2. Les fabricants établissent la documentation technique conformément à l'annexe IV et mettent ou font mettre en œuvre la procédure d'évaluation de la conformité prévue à ladite annexe.

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

3. 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.

4. Les fabricants veillent à ce que des procédures soient en place pour garantir le maintien de la conformité de la production en série à la présente directive. 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.

▌

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*** en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive, 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. ***Dans de tels cas, les fabricants tiennent un registre des produits non conformes aux exigences applicables en matière d'accessibilité et des plaintes y afférentes.***

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 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 les***dites*** exigences ▌.

Article 8

Représentants autorisés

1. Le fabricant peut désigner un mandataire par un mandat écrit.

   Les obligations prévues à l'article 7, 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) à tenir la déclaration UE de conformité et la documentation technique à la disposition des autorités de surveillance du marché pendant cinq ans;

   b) 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;

   c) à coopérer, à leur demande, avec les autorités nationales compétentes, à toute mesure prise en vue d'éliminer la ***non-conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité des*** produits relevant de leur mandat.

Article 9

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 IV 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 7, 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 énoncées dans la présente directive ▌, l'importateur 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.

7. 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, le cas échéant,*** 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. ***Dans de tels cas, les importateurs tiennent un registre des produits non conformes aux exigences applicables en matière d'accessibilité et des plaintes y afférentes.***

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 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.

Article 10

Obligations des distributeurs

1. Lorsqu'ils mettent un produit à disposition sur le marché, les distributeurs agissent avec la diligence requise en ce qui concerne les exigences de 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 respectivement à l'article 7, paragraphes 5 et 6, et à l'article 9, paragraphe 4.

3. Lorsqu'un distributeur considère ou a des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme ***aux exigences applicables en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive***, le distributeur 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 ou l'importateur 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 prise en vue d'éliminer ***la non-conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité*** des produits qu'ils ont mis à disposition sur le marché.

Article 11

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 7 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 12

Identification des opérateurs économiques ***dans le secteur des produits***

1. Les opérateurs économiques ***visés aux articles 7 à 10***, sur demande, identifient à l'intention des autorités de surveillance du marché:

   a) tout ***autre*** opérateur économique qui leur a fourni un produit;

   b) tout ***autre*** opérateur économique auquel ils ont fourni un produit.

2. Les opérateurs économiques ***visés aux articles 7 à 10*** 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.***

3. La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 26, modifiant la présente directive afin de changer la période visée au paragraphe ***2 du présent article*** pour des ***produits spécifiques***. ***Cette*** période ***modifiée est supérieure à cinq ans et est proportionnée à la durée de vie économiquement utile*** du produit ***concerné***.

CHAPITRE IV

OBLIGATIONS DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Article 13

Obligations des prestataires de services

1. Les prestataires de services veillent à concevoir et à fournir des services conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive.

2. Les prestataires de services établissent les informations nécessaires conformément à l'annexe V, et expliquent 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 est accessible aux ▌ personnes handicapées. Les prestataires de services conservent ces informations aussi longtemps que le service est disponible.

3. ***Sans préjudice de l'article 32,*** 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 est déclarée la conformité d'un service aux exigences en matière d'accessibilité,***▌ est dûment prise en considération par les prestataires de services.

4. 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 ▌. ***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.***

5. 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 la demande de celle-ci, à toute mesure prise en vue de rendre le service conforme à ces exigences.

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

Article 14
Modification fondamentale et charge disproportionnée

1. Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 4 s'appliquent ***uniquement*** dans la mesure où la conformité:

   a) ***n'exige pas de modification significative d'un produit ou d'un service qui entraîne une modification fondamentale de la nature de celui-ci; et***

   b) n'entraîne pas l'imposition d'une charge disproportionnée aux opérateurs économiques concernés.

2. ***Les opérateurs économiques effectuent une évaluation afin de déterminer si*** la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité ***visées à l'article 4 introduirait une modification fondamentale ou, sur la base des critères pertinents énoncés à l'annexe VI, imposerait*** une charge disproportionnée***, conformément au paragraphe 1 du présent article***.

3. ***Les opérateurs économiques apportent des preuves à l'appui de l'évaluation visée au paragraphe 2. Les opérateurs économiques conservent tous les résultats pertinents pendant une période de cinq ans à compter de la date de dernière mise à disposition d'un produit sur le marché, ou de dernière fourniture d'un service, selon le cas. À la demande des autorités de surveillance du marché ou des autorités chargées du contrôle de la conformité des services, selon le cas, les opérateurs économiques leur fournissent une copie de l'évaluation visée au paragraphe 2.***

4. ***Par dérogation au paragraphe 3, les microentreprises exerçant leur activité dans le domaine des produits sont exonérées de l'obligation d'apporter des preuves à l'appui de leur évaluation. Toutefois, si une autorité de surveillance du marché le demande, les microentreprises qui exercent leur activité dans le domaine des produits et qui ont choisi d'invoquer le paragraphe 1 lui communiquent les faits pertinents pour l'évaluation visée au paragraphe 2.***

5. ***Les prestataires de services qui invoquent le paragraphe 1, point b), renouvellent, pour chaque catégorie ou type de service, l'évaluation du caractère disproportionné ou non de la charge:***

a) ***lorsque le service proposé est modifié; ou***

b) ***à la demande des autorités chargées du contrôle de la conformité des services; et***

c) en tout état de cause, au moins tous les cinq ans.

6. ***Lorsqu'ils perçoivent, aux fins de l'amélioration de l'accessibilité,*** un financement provenant d'autres sources que leurs ressources propres, qu'elles soient d'origine publique ou privée***, les opérateurs économiques ne peuvent invoquer le paragraphe 1, point b)***.

7. ***La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 26 afin de compléter l'annexe VI en précisant davantage les critères pertinents que*** l'opérateur économique ***doit prendre en compte pour effectuer l'évaluation visée au paragraphe 2 du présent article. Lorsqu'elle précise davantage lesdits critères, la Commission ne tient pas compte des avantages estimés pour les personnes handicapées uniquement, mais pour les personnes présentant des limitations fonctionnelles également.***

La Commission adopte le cas échéant le premier de ces actes délégués au plus tard le … [un an après la date d'entrée en vigueur de la présente directive]. Cet acte commence à s'appliquer au plus tôt le … [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive].

8. Lorsque ▌ les opérateurs économiques ***invoquent le paragraphe 1*** pour un produit ou service spécifique, ils ***en informent*** les autorités de surveillance du marché ou les autorités chargées du contrôle de la conformité ***des services*** de l'État membre ▌ dans lequel le produit ***spécifique est mis sur le marché ou dans lequel le service spécifique est fourni.***

Le premier alinéa ne s'applique pas aux microentreprises.

CHAPITRE VI

NORMES HARMONISÉES ***ET*** SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES POUR LES PRODUITS ET SERVICES

Article 15

Présomption de conformité

1. Les produits et services conformes aux 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 ***énoncées*** dans la présente directive ***dans la mesure où*** ces normes ou parties de normes ***couvrent ces exigences***.

2. Conformément à l'article 10 du règlement (UE) n° 1025/2012, la Commission demande à une ou plusieurs organisations européennes de normalisation d'élaborer des normes harmonisées pour les exigences en matière d'accessibilité des produits énoncées à l'annexe I. La Commission présente le premier projet de demande au comité concerné au plus tard ... [deux ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive].

3. La Commission peut adopter des actes d'exécution établissant des spécifications techniques ***conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive lorsque les conditions ci-après sont satisfaites:***

a) aucune référence à des normes harmonisées n'a été publiée au *Journal officiel de l'Union européenne* conformément au règlement (UE) n° 1025/2012; ***et***

b) ***soit:***

i) ***la Commission a demandé à une ou plusieurs organisations européennes de normalisation d'élaborer une norme harmonisée, et la procédure de normalisation rencontre un retard injustifié ou aucune organisation européenne de normalisation n'a accepté la demande;***

ou

ii) ***la Commission peut démontrer qu'une spécification technique satisfait aux exigences visées à l'annexe II du règlement (UE) n° 1025/2012, sauf pour ce qui est de l'exigence selon laquelle*** les spécifications techniques ***doivent être élaborées par un organisme à but non lucratif.***

Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 27, paragraphe 2.

4. ***Les produits et services conformes aux spécifications techniques ou à des parties de spécifications techniques sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive dans la mesure où ces spécifications techniques ou parties de spécifications techniques couvrent ces exigences.***

CHAPITRE VII
CONFORMITÉ DES PRODUITS ET MARQUAGE CE

Article 16
Déclaration UE de conformité de produits

1. La déclaration UE de conformité atteste que le respect des exigences en matière d'accessibilité applicables a été démontré. Lorsqu'à titre exceptionnel, l'article 14 a été appliqué, 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 IV de la présente directive et est mise à jour de façon continue. Les exigences concernant la documentation technique évitent d'imposer une charge indue aux microentreprises et aux PME. Cette documentation est traduite dans la (les) langue(s) requise(s) 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 de la présente directive***.

Article 17

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 18

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 VIII

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

Article 19

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 et ***lorsque l'opérateur économique a invoqué l'article 14***, les autorités de surveillance du marché ***compétentes:***

a) ***vérifient si*** l'évaluation visée à l'article ***14 a été effectuée par l'opérateur économique;***

b) ***examinent cette évaluation et ses résultats, y compris l'utilisation correcte des critères énoncés à l'annexe VI; et***

c) ***contrôlent la conformité avec les 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 la conformité des opérateurs économiques avec les exigences applicables en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive et l'évaluation ▌ prévue à l'article 14, 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.

▌

Article 20

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 énoncées dans la présente directive. ***À cet effet,*** les opérateurs économiques concernés coopèrent pleinement avec les autorités de surveillance du marché.

Lorsque, au cours de l'évaluation visée au premier alinéa, les autorités de surveillance du marché constatent que le produit n'est pas conforme aux exigences énoncées dans 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 paragraphe***.

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, deuxième alinéa, 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 avec les exigences ***applicables en matière d'accessibilité***;

   b) lacunes dans les normes harmonisées ***ou dans les spécifications techniques*** visées à l'article 15, qui confèrent une présomption de conformité.

6. Les États membres autres que celui qui a entamé la procédure au titre du présent article 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, deuxième alinéa, 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, telles que le retrait du produit de leur marché, soient prises sans retard à l'égard du produit concerné.

Article 21

Procédure de sauvegarde de l'Union

1. Lorsque, au terme de la procédure prévue à l'article 20, paragraphes 3 et 4, des objections sont émises à l'encontre d'une mesure prise par un État membre ou lorsque la Commission ***détient des preuves suffisantes indiquant*** qu'une mesure nationale est contraire au droit 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. Lorsque la mesure nationale visée au paragraphe 1, 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. Lorsque la mesure nationale est considérée comme injustifiée, l'État membre concerné la retire.

3. Lorsque la mesure nationale visée au paragraphe 1 du présent article est considérée comme justifiée et que la non-conformité du produit est attribuée à des lacunes dans les normes harmonisées visées à l'article 20, paragraphe 5, point b), la Commission applique la procédure prévue à l'article 11 du règlement (UE) n° 1025/2012.

4. Lorsque la mesure nationale visée au paragraphe 1 du présent article est considérée comme justifiée et que la non-conformité du produit est attribuée à des lacunes dans les spécifications techniques visées à l'article 20, paragraphe 5, point b), la Commission adopte sans retard un acte d'exécution modifiant ou abrogeant la spécification technique en question. Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 27, paragraphe 2.

Article 22

Non-conformité formelle

1. Sans préjudice de l'article 20, 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 18 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 7, paragraphe 6, ou à l'article 9, paragraphe 4, sont absentes, fausses ou incomplètes;

g) une autre obligation administrative prévue à l'article 7 ou à l'article 9 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 IX

CONFORMITÉ DES SERVICES

Article 23

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 avec les exigences de la présente directive, y compris l'évaluation visée à l'article 14, à laquelle l'article 19, 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 avec les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive;

c) de vérifier que l'opérateur économique a pris les mesures correctives nécessaires.

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

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

CHAPITRE X

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

Article 24

Exigences en matière d'accessibilité figurant dans d'autres actes de l'Union

▌

1. En ce qui concerne les produits et services visés à l'article 2 de la présente directive, les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la présente directive constituent des exigences d'accessibilité contraignantes au sens de l'article 42, paragraphe 1, de la directive 2014/24/UE et de l'article 60, paragraphe 1, de la directive 2014/25/UE.

2. Tout produit ou service dont les caractéristiques, éléments ou fonctions sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la présente directive conformément à la section IV de ladite annexe est présumé satisfaire aux obligations pertinentes en matière d'accessibilité figurant dans des actes de l'Union autres que la présente directive, pour ce qui est de ces caractéristiques, éléments ou fonctions, sauf mention contraire dans ces autres actes.

▌

I

Article 25

Normes harmonisées et spécifications techniques pour d'autres actes de l'Union

La conformité avec des ***normes harmonisées et des spécifications techniques ou avec des parties de normes harmonisées et de spécifications techniques*** adoptées conformément à l'article ***15*** établit une ***présomption de*** conformité avec l'article ***24 dans la mesure où ces normes et spécifications techniques ou ces parties de normes et de spécifications techniques satisfont aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive.***

CHAPITRE XI

ACTES DÉLÉGUÉS, COMPÉTENCES D'EXÉCUTION ET DISPOSITIONS FINALES

Article 26

Exercice de la délégation

1. ***Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.***

2. ***Le pouvoir d'adopter des actes délégués visé à l'article 4, paragraphe 9, est conféré à la Commission pour une durée indéterminée à compter du ... [date d'entrée en vigueur de la présente directive].***

Le pouvoir d'adopter des actes délégués visé à l'article 12, paragraphe 3, et à l'article 14, paragraphe 7, est conféré à la Commission pour une période de cinq ans à compter du ... [date d'entrée en vigueur de la présente directive]. La Commission élabore un rapport relatif à la délégation de pouvoir, au plus tard neuf mois avant la fin de la période de cinq ans. La délégation de pouvoir est tacitement prorogée pour des périodes d'une durée identique, sauf si le Parlement européen ou le Conseil s'oppose à cette prorogation trois mois au plus tard avant la fin de chaque période.

3. La délégation de pouvoir visée à l'article 4, paragraphe 9, à l'article 12, paragraphe 3, et à l'article 14, paragraphe 7, peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. La révocation prend effet le jour suivant celui de la publication de ladite décision au Journal officiel de l'Union européenne ou à une date ultérieure qui est précisée dans ladite décision. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.

4. Avant l'adoption d'un acte délégué, la Commission consulte les experts désignés par chaque État membre, conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer".

5. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.

6. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 4, paragraphe 9, de l'article 12, paragraphe 3, et de l'article 14, paragraphe 7, n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 27

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 28

Groupe de travail

La Commission établit un groupe de travail constitué des représentants des autorités de surveillance du marché, des autorités chargées de la conformité des services et des parties prenantes concernées, y compris des représentants des organisations qui représentent les personnes handicapées.

Le groupe de travail:

a) facilite l'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les autorités et les parties prenantes concernées;

b) favorise la coopération entre les autorités et les parties prenantes concernées sur les questions relatives à la mise en œuvre de la présente directive afin d'améliorer la cohérence dans l'application des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive et de suivre étroitement la mise en œuvre de l'article 14; et

c) fournit des conseils, en particulier à la Commission, en ce qui concerne notamment la mise en œuvre des articles 4 et 14.

Article 29

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 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 ou administrative prévue aux fins de l'exécution des obligations énoncées par*** la présente directive.

3. Le présent article ne s'applique pas aux procédures de passation de marchés relevant des directives 2014/24/UE et 2014/25/UE.

Article 30

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. ***Ces sanctions s'accompagnent de mesures correctives efficaces au cas où les opérateurs économiques ne se conforment pas à ces dispositions.***

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 ***de sa gravité et*** du nombre d'unités de produits ou services non conformes mais aussi du nombre de personnes concernées.

5. Le présent article ne s'applique pas aux procédures de passation de marchés relevant des directives 2014/24/UE et 2014/25/UE.

Article 31

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le … [***trois*** ans après la date d'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 … [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive].

3. Par dérogation au paragraphe 2 du présent article, les États membres peuvent décider d'appliquer les mesures relatives aux obligations prévues à l'article 4, paragraphe 8, au plus tard le … [huit ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive].

4. 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.

5. 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.

6. Les États membres qui font usage de la possibilité prévue à l'article 4, paragraphe 4, communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent à cette fin et présentent à la Commission un rapport sur les progrès réalisés dans leur mise en œuvre.

Article 32

Mesures transitoires

1. Sans préjudice du paragraphe 2 du présent article, les États membres prévoient une période transitoire s'achevant le … [onze ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive], 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 convenus avant le … [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive] peuvent courir sans modification jusqu'à expiration, mais pas plus que cinq ans à compter de ladite date.

2. ***Les États membres peuvent prévoir que les terminaux en libre-service utilisés légalement par les prestataires de services pour fournir des services avant ... [six ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive] peuvent continuer à être utilisés pour fournir des services similaires jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, cette période ne pouvant dépasser vingt ans après leur mise en service.***

Article 33

Rapports et réexamen

1. Au plus tard le … [onze ans après la date d'entrée en vigueur 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.

2. Les rapports décrivent 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 éventuel ou les possibles obstacles à l'innovation*** et les incidences de la présente directive sur les opérateurs économiques et ***sur*** les personnes handicapées ▌. ***Les rapports évaluent également si l'application de l'article 4, paragraphe 4, a contribué à rapprocher les exigences divergentes en matière d'accessibilité de l'environnement bâti lié aux services de transport de passagers et de voyageurs, aux services bancaires aux consommateurs et aux centres de services à la clientèle des magasins gérés par des prestataires de services de communications électroniques, le cas échéant, en vue de permettre l'alignement progressif sur les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe III.***

Les rapports évaluent également si l'application de la présente directive, et en particulier ses dispositions facultatives, a contribué à rapprocher les exigences en matière d'accessibilité de l'environnement bâti constituant des travaux relevant du champ d'application de la directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil[1], de la directive 2014/24/UE et de la directive 2014/25/UE.

---

1 Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession (JO L 94 du 28.3.2014, p. 1).

Les rapports traitent également des effets sur le fonctionnement du marché intérieur de l'application de l'article 14 de la présente directive, y compris, le cas échéant, sur la base des informations reçues en application de l'article 14, paragraphe 8, ainsi que de l'exemption accordée aux microentreprises. Les rapports déterminent si la présente directive a atteint ses objectifs et s'il serait approprié d'inclure de nouveaux produits et services dans son champ d'application, ou d'en exclure certains produits et services, et ils recensent, si possible, les domaines dans lesquels la charge devrait être réduite, ▌ en vue d'une ***possible révision*** de la présente directive.

La Commission propose s'il y a lieu des mesures appropriées, notamment des mesures législatives.

3. Les États membres communiquent en temps utile à la Commission toutes les informations dont elle a besoin pour établir ***de tels rapports***.

4. Les rapports de la Commission prennent en considération le point de vue des acteurs économiques et des organisations non gouvernementales concernées, notamment les organisations représentant les personnes handicapées ▌.

Article 34

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

Article 35

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à, le

Par le Parlement européen *Par le Conseil*

Le président *Le président*

ANNEXE I

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PRODUITS ET SERVICES

I

SECTION ***I***: EXIGENCES ***GÉNÉRALES*** EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ***LIÉES À TOUS LES PRODUITS RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 2, 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, figurant dans la mesure du possible dans ou sur le produit.

1. ***Exigences relatives à la fourniture d'informations***

▌

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

i) disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;

ii) ***présentées de façon*** compréhensible;

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 d'un produit lorsqu'elles 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 internet, notamment les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance. Ces instructions sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et:

i) sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;

ii) sont présentées de façon compréhensible;

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;***

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;***

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; la description indique, pour chacun des éléments énumérés au point 2, si le produit présente ces caractéristiques;***

viii) ***comprennent une description des fonctionnalités du produit. Des fonctions adaptées aux besoins des personnes handicapées sont proposées conformément au point 2; la description indique, pour chacun des éléments énumérés au point 2, si le produit présente ces caractéristiques;***

ix) ***comprennent une description de l'interfaçage logiciel et matériel du produit avec des dispositifs d'assistance; la description inclut une liste des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le produit.***

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, la fourniture d'informations 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 caractéristiques 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 terminaux en libre-service:

- *intègrent une technologie de synthèse vocale de texte,*
- *permettent l'utilisation d'un casque personnel,*
- *lorsque le temps de réponse est limité, transmettent à l'utilisateur un signal par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels,*
- *donnent la possibilité de prolonger le temps de réponse,*
- *lorsque des touches et boutons de commande sont disponibles, présentent un contraste suffisant et des touches et boutons de commande perceptibles au toucher,*
- *n'exigent pas, pour qu'un utilisateur puisse s'en servir, qu'une caractéristique d'accessibilité soit activée,*
- *lorsque le produit utilise des signaux audio ou auditifs, il est compatible avec des dispositifs et technologies d'assistance disponibles au niveau de l'Union, y compris des technologies auditives, telles que des appareils auditifs, boucles auditives, implants cochléaires et dispositifs d'aide à l'audition;*

ii) les liseuses numériques intègrent une technologie de synthèse vocale de texte;

iii) les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques:

- ***permettent, lorsqu'ils ont des capacités textuelles en complément des capacités vocales, le traitement de texte en temps réel, et supportent un son haute fidélité,***

- ***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 avec une résolution permettant une communication en langue des signes,***

- ***assurent une connexion sans fil efficace aux technologies auditives,***

- ***évitent les interférences avec les dispositifs d'assistance;***

iv) ***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.***

3. Services d'assistance:

Le cas échéant, les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur l'accessibilité du produit et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

SECTION II: EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES AUX PRODUITS VISÉS À L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 1, À L'EXCEPTION DES TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE VISÉS À L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 1, POINT b)

Outre les exigences 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, est rendu accessible; et, dans la mesure du possible, ces informations accessibles sont mentionnées sur l'emballage;***

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 internet, sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et*** sont conformes aux ***exigences*** suivantes:

i) ***elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;***

ii) elles sont présentées de façon compréhensible;

iii) elles sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;

iv) elles 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 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; et

vi) ***elles sont accompagnées d'une présentation de substitution du contenu lorsqu'elles contiennent du contenu non textuel.***

▌

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

▌Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par ▌ les personnes handicapées, les services proposés doivent être conformes aux 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, 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) ***en mettant à disposition les informations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;***

ii) ***en présentant les informations de façon compréhensible;***

iii) ***en présentant les informations aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;***

iv) ***en mettant*** 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;

v) ***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;***

vi) ***en accompagnant tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu; et***

vii) ***en fournissant*** 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 internet, 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;***

d) ***le cas échéant, veiller à ce que les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur l'accessibilité du service et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.***

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 et à garantir l'interopérabilité avec les technologies d'assistance, selon les modalités suivantes:

a) pour les services de communications électroniques, y compris les communications d'urgence visées à l'article 109, paragraphe 2, de la directive (UE) 2018/1972:

i) fournir du texte en temps réel en plus de la communication vocale;

ii) fournir la conversation totale lorsque de la vidéo est proposée en plus de la communication vocale;

iii) veiller à ce que les communications d'urgence utilisant la voix et du texte (y compris du texte en temps réel) soient synchronisées et, lorsque de la vidéo est proposée, qu'elles soient également synchronisées en mode conversation totale et transmises par les prestataires de services de communications électroniques au PSAP le plus approprié;

b) pour les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels:

i) fournir des guides électroniques de programme perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité;

ii) veiller à ce que les éléments d'accessibilité (services d'accès) des services de médias audiovisuels, tels que le sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'audiodescription, le sous-titrage audio et l'interprétation en langue des signes, soient entièrement transmis avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisés avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de régler leur affichage et leur utilisation;

c) pour les services de transport aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus de voyageurs et de passagers, à l'exception des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux:

i) veiller à fournir des informations sur l'accessibilité des véhicules, des infrastructures avoisinantes et de l'environnement bâti ainsi que sur l'assistance pour les personnes handicapées;

ii) veiller à fournir des informations sur les systèmes de billetterie intelligents (réservation électronique, réservation de billets, etc.) ou la communication d'informations en temps réel sur le voyage (horaires, informations relatives aux perturbations du trafic, services de liaison, connexion avec d'autres modes de transport, etc.) et d'informations supplémentaires concernant le service (par exemple sur le personnel présent en gare, les ascenseurs hors service ou les services momentanément indisponibles);

d) pour les services de transport urbains et suburbains et les services de transport régionaux:

veiller à ce que les terminaux en libre-service utilisés pour la fourniture du service soient accessibles, conformément à la section I;

e) pour les services bancaires aux consommateurs:

i) fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de sécurité et de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;

ii) veiller à ce que les informations soient compréhensibles, sans dépasser un niveau de complexité supérieur au niveau B2 (avancé) du cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe.

f) pour les livres numériques:

i) veiller à ce qu'un livre numérique contenant des éléments audio en plus du texte fournisse des contenus textuels et audio synchronisés;

ii) veiller à ce que les fichiers numériques n'empêchent pas les technologies d'assistance de fonctionner correctement;

iii) 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;

iv) permettre des restitutions alternatives du contenu et son interopérabilité avec diverses technologies d'assistance, de manière à ce qu'il soit perceptible, utilisable, compréhensible et robuste;

v) permettre la découverte en fournissant des informations, via les métadonnées, sur les caractéristiques d'accessibilité;

vi) s'assurer que les mesures de gestion des droits numériques ne bloquent pas les caractéristiques d'accessibilité;

g) pour les services de commerce électronique:

i) fournir les informations relatives à l'accessibilité des produits et services mis en vente lorsque ces informations sont fournies par l'opérateur économique responsable;

ii) 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;

iii) fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;

SECTION V: EXIGENCES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ LIÉES À LA RÉCEPTION, PAR LE PSAP LE PLUS APPROPRIÉ, DES COMMUNICATIONS D'URGENCE DIRIGÉES VERS LE NUMÉRO D'URGENCE UNIQUE EUROPÉEN "112"

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, la réception, par le PSAP le plus approprié, des communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen "112" doit inclure des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications visant à répondre aux besoins des personnes ***handicapées***.

Les communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen "112" reçoivent, de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence, une réponse appropriée de la part du PSAP le plus approprié, en utilisant les mêmes moyens de communication que ceux réceptionnés, notamment en synchronisant la voix avec du texte (y compris du texte en temps réel), ou, lorsque de la vidéo est proposée, en synchronisant en mode conversation totale la voix avec du texte (y compris du texte en temps réel) et de la vidéo.

SECTION VI: EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES AUX CARACTÉRISTIQUES, ÉLÉMENTS OU FONCTIONS DES PRODUITS ET SERVICES CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 24, PARAGRAPHE 2

Pour qu'il soit présumé que les obligations pertinentes énoncées dans d'autres actes de l'Union en ce qui concerne les caractéristiques, éléments ou fonctions des produits et services sont satisfaites, les conditions ci-après doivent être remplies:

1. ***Produits:***

   a) L'accessibilité des informations relatives au fonctionnement et aux caractéristiques d'accessibilité liées aux produits est conforme aux éléments correspondants figurant à la section I, point 1, de la présente annexe, à savoir les informations sur l'utilisation du produit figurant sur le produit lui-même et les 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 internet.

   b) L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions de la conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités des produits est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées à la section I, point 2, de la présente annexe.

   c) L'accessibilité de l'emballage, y compris les informations contenues dans celui-ci, et des 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 internet, sauf en ce qui concerne les terminaux en libre-service, est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées à la section II de la présente annexe.

2. Services:

L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions des services est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes en ce qui concerne ces caractéristiques, éléments et fonctions énoncées dans les sections relatives aux services de la présente annexe.

SECTION VII: CRITÈRES EN MATIÈRE DE PERFORMANCES FONCTIONNELLES

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, lorsque les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans les sections I à VI ne traitent pas d'une ou plusieurs fonctions de la conception et de la fabrication des produits ou de la fourniture des services, ces fonctions ou moyens sont rendus accessibles par le respect des critères en matière de performances fonctionnelles qui y sont liés.

Lorsque les exigences en matière d'accessibilité comportent des exigences techniques spécifiques, les critères en matière de performances fonctionnelles ne peuvent se substituer à une ou plusieurs exigences techniques spécifiques que si et seulement si l'application des critères pertinents en matière de performances fonctionnelles est conforme aux exigences en matière d'accessibilité et qu'il est déterminé que la conception et la fabrication des produits et la fourniture des services donnent lieu à une accessibilité équivalente ou accrue dans le cadre d'une utilisation prévisible par les personnes handicapées.

a) Utilisation en l'absence de vision

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel la vue n'est pas nécessaire.

b) Utilisation en cas de vision limitée

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit avec des capacités visuelles limitées.

c) Utilisation en l'absence de perception des couleurs

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel il n'est pas nécessaire que l'utilisateur perçoive les couleurs.

d) Utilisation en l'absence d'audition

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel l'audition n'est pas nécessaire.

e) Utilisation en cas d'audition limitée

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation disposant de caractéristiques audio avancées, permettant aux utilisateurs ayant une audition limitée d'utiliser le produit.

f) Utilisation en l'absence de capacité vocale

Lorsque le produit ou service fonctionne via l'intervention vocale des utilisateurs, il prévoit au moins un mode d'utilisation ne nécessitant pas d'intervention vocale. L'intervention vocale fait référence à l'ensemble des sons générés oralement tels que des paroles, des sifflements ou des claquements de langue.

g) Utilisation en cas de capacités de manipulation ou de force limitées

Lorsque le produit ou service requiert des actions manuelles, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit à l'aide d'autres actions ne nécessitant pas de commande fondée sur la motricité fine, la manipulation ou la force manuelle, ni l'utilisation de plus d'une commande au même moment.

h) Utilisation en cas d'amplitude de mouvements limitée

Les éléments servant au fonctionnement des produits sont à la portée de tous les utilisateurs. Lorsque le produit ou service prévoit un mode manuel d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs ayant une amplitude de mouvements et une force limitées d'utiliser le produit.

i) ***Réduction du risque de déclenchement de réactions photosensibles***

Lorsque le produit prévoit des modes visuels d'utilisation, il évite les modes d'utilisation déclenchant des réactions photosensibles.

j) ***Utilisation en cas de capacités cognitives limitées***

Le produit ou service prévoit au moins un mode d'utilisation intégrant des caractéristiques qui en rendent l'utilisation plus simple et plus facile.

k) ***Protection de la vie privée***

Lorsque le produit ou service comporte des caractéristiques permettant l'accessibilité, il prévoit au moins un mode d'utilisation qui préserve la vie privée lors de l'utilisation de ces caractéristiques.

ANNEXE II

EXEMPLES INDICATIFS NON CONTRAIGNANTS DE SOLUTIONS POSSIBLES CONTRIBUANT À RESPECTER LES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ÉNONCÉES À L'ANNEXE I

SECTION I: ***EXEMPLES LIÉS AUX EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES À TOUS LES PRODUITS RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 1***	
EXIGENCES ÉNONCÉES À LA SECTION I DE L'ANNEXE I	***EXEMPLES***
1. Fourniture d'informations	
a)	
i)	***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 le terminal.***
ii)	***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)	***Doubler un avertissement écrit d'une écriture tactile ou d'un son, pour que les personnes aveugles puissent le percevoir.***
iv)	***Faire en sorte que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle.***
b)	
i)	***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)	***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)	***Fournir des sous- titres lorsque les instructions sont présentées dans une vidéo.***

iv)	***Faire en sorte que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle.***
v)	***Imprimer en braille, pour qu'une personne aveugle puisse utiliser les informations.***
vi)	***Doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les principaux éléments ou décrivant les principales actions.***
vii)	***Aucun exemple fourni.***
viii)	***Aucun exemple fourni.***
ix)	***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. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités	
a)	***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)	***Fournir, en plus des instructions vocales données par un terminal en libre-service, des instructions sous forme de texte ou d'images, pour que les personnes sourdes puissent elles aussi effectuer les actions requises.***
c)	***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)	***En plus de donner la possibilité de presser le bouton vert ou le bouton rouge pour sélectionner une option, inscrire les options sur les boutons, pour que les personnes daltoniennes puissent faire leur choix.***
e)	***Lorsqu'un ordinateur émet un signal d'erreur, afficher un texte ou une image indiquant l'erreur, permettant ainsi aux personnes sourdes de savoir qu'une erreur se produit.***
f)	***Renforcer le contraste des images en avant- plan, pour que les personnes atteintes de déficience visuelle puissent les voir.***
g)	***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)	***Agrandir et bien séparer les boutons de l'écran tactile, pour que les personnes atteintes de tremblement puissent les presser.***
i)	***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)	***Éviter les images qui clignotent, pour que les personnes atteintes***

	d'épilepsie ne soient pas mises en danger.
k)	***Permettre l'utilisation d'un casque lorsque des informations vocales sont communiquées par un guichet de banque automatique.***
l)	***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)	***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)	***Proposer une connexion à un afficheur braille actualisable pour que les personnes aveugles puissent utiliser l'ordinateur.***
o)	***Exemples d'exigences sectorielles***
i)	***Aucun exemple fourni.***
ii)	***Aucun exemple fourni.***
iii) Premier tiret	***Veiller à ce qu'un téléphone mobile soit en mesure de traiter des conversations par texte en temps réel, pour que les personnes malentendantes puissent échanger des informations de manière interactive.***
iii) Quatrième tiret	***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 une personne qui n'est pas sourde.***
iv)	***Veiller à ce que les sous- titres soient transmis via le décodeur, pour que les personnes sourdes puissent en faire usage.***
3. Services d'assistance:	***Aucun exemple fourni.***

SECTION II: ***EXEMPLES LIÉS AUX EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLESAUX PRODUITS VISÉS À L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 1, À L'EXCEPTION DES TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE VISÉS À L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 1, POINT b)***	
EXIGENCES ÉNONCÉES À LA SECTION II DE L'ANNEXE I ***ANNEXE I***	***EXEMPLES***
Emballages des produits et instructions	
a)	***Indiquer sur l'emballage que le téléphone contient des caractéristiques d'accessibilité pour les personnes handicapées.***
b)	
i)	***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)	***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)	***Doubler un avertissement écrit d'une écriture tactile ou d'un son, pour que les personnes aveugles aient connaissance du message.***
iv)	***Faire en sorte que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle.***
v)	***Imprimer en braille, pour qu'une personne aveugle puisse lire les informations.***

vi)	***Doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les principaux éléments ou décrivant les principales actions.***

SECTION III: *EXEMPLES LIÉS AUX EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES À TOUS LES SERVICES RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 2*	
EXIGENCES ÉNONCÉES À LA SECTION III DE L'ANNEXE I	***EXEMPLES***
Fourniture de services	
a)	***Aucun exemple fourni.***
b)	
i)	***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)	***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)	***Fournir des sous- titres lorsque les instructions sont présentées dans une vidéo.***
iv)	***Veiller à ce qu'une personne aveugle puisse utiliser un fichier en l'imprimant en braille.***
v)	***Faire en sorte que le texte puisse être lu par des personnes atteintes de déficience visuelle.***
vi)	***Doubler un diagramme d'une description textuelle précisant les principaux éléments ou décrivant les principales actions.***
vii)	***Lorsqu'un prestataire de services propose une clé USB contenant des informations sur le service, veiller à ce que ces informations soient accessibles.***

c)	***Prévoir des descriptions 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, et veiller à la compatibilité avec les technologies d'assistance, pour que les personnes atteintes de diverses déficiences puissent consulter un site internet et interagir avec ce site.***
d)	***Aucun exemple fourni.***

SECTION IV: *EXEMPLES LIÉS AUX EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES À DES SERVICES SPÉCIFIQUES*	
EXIGENCES ÉNONCÉES À LA SECTION IV DE L'ANNEXE I	***EXEMPLES***
Services spécifiques	
a)	
i)	***Faire en sorte que les personnes malentendantes puissent écrire et recevoir un texte de manière interactive et en temps réel.***
ii)	***Faire en sorte que des personnes sourdes puissent utiliser le langage des signes pour communiquer entre elles.***
iii)	***Faire en sorte 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.***
b)	
i)	***Faire en sorte qu'une personne aveugle puisse sélectionner des programmes à la télévision.***
ii)	***Offrir la possibilité de sélectionner, de personnaliser et d'afficher des services d'accès tels que le sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'audiodescription, le sous-titrage audio et l'interprétation en langue des signes, en proposant des moyens permettant une connexion sans fil efficace aux technologies auditives ou en fournissant à l'utilisateur des commandes permettant d'activer des services d'accès pour les services de médias audiovisuels, au même niveau que les commandes primaires.***
c)	

i)	***Aucun exemple fourni.***
ii)	***Aucun exemple fourni.***
d)	***Aucun exemple fourni***
	.
e)	
i)	***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.***
ii)	***Aucun exemple fourni***
f)	
i)	***Faire en sorte qu'une personne atteinte de dyslexie puisse lire et entendre le texte en même temps.***

ii)	***Permettre une restitution textuelle et audio synchronisée ou une transcription braille actualisable.***
iii)	***Faire en sorte qu'une personne aveugle puisse accéder à l'index ou changer de chapitre.***
iv)	***Aucun exemple fourni.***
v)	***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.***
vi)	***Veiller, par exemple, à ce que la lecture à haute voix du texte par des dispositifs d'assistance ne soit pas empêchée par des mesures de protection technique, des informations sur la gestion des droits ou des problèmes d'interopérabilité, de manière à ce que les utilisateurs aveugles puissent lire le livre.***
g)	
i)	***Veiller à ce que les informations disponibles sur les caractéristiques d'accessibilité d'un produit ne soient pas supprimées.***
ii)	***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.***
iii)	***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.***

ANNEXE III

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ AUX FINS DE L'ARTICLE 4, PARAGRAPHE 4, EN CE QUI CONCERNE L'ENVIRONNEMENT BÂTI À L'ENDROIT OÙ LES SERVICES RELEVANT DE LA PRÉSENTE DIRECTIVE SONT FOURNIS

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale et indépendante, par les personnes handicapées, de l'environnement bâti visé à l'article 4, paragraphe 4, à l'endroit où un service est fourni ***sous la responsabilité du prestataire de services***, l'accessibilité des zones destinées au public, comprend les éléments suivants:

a) utilisation des zones et installations extérieures ▌ ;

b) abords des bâtiments ***;***

c) utilisation des entrées;

d) utilisation des voies de circulation horizontale;

e) utilisation des voies de circulation verticale;

f) utilisation des salles ouvertes au public;

g) utilisation d'équipements et d'installations utilisés pour la fourniture du service;

h) utilisation des toilettes et autres installations sanitaires;

i) utilisation des sorties, des issues de secours et des éléments relevant de la planification des mesures d'urgence;

j) communications et orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;

k) utilisation des installations et des bâtiments conformément à leur ***utilisation prévisible***;

l) protection contre les dangers émanant de l'environnement intérieur et extérieur.

ANNEXE IV

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 de la présente annexe, 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 4 ainsi que, dans le cas où le fabricant s'est fondé sur l'article 14, de démontrer que la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité introduirait une modification fondamentale ou imposerait 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 des spécifications techniques 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 4 lorsque ces normes harmonisées ***ou ces spécifications techniques*** n'ont pas été appliquées. En cas d'application partielle de normes harmonisées ***ou de spécifications techniques***, 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 de la présente annexe et avec les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive.

4. Marquage CE et déclaration de conformité UE

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

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

Une copie de la déclaration de conformité UE 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.

I

ANNEXE V

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 4*** 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 , 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 de la présente annexe, le prestataire de services peut appliquer entièrement ou en partie les normes harmonisées et les spécifications techniques 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 de la présente annexe et avec les exigences applicables de la présente directive.

ANNEXE VI

CRITÈRES D'ÉVALUATION DU CARACTÈRE DISPROPORTIONNÉ DE LA CHARGE

Critères pour l'évaluation et preuves à apporter à l'appui de cette évaluation

1. Rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et les coûts totaux (dépenses opérationnelles et dépenses en capital) pour fabriquer, distribuer ou importer le produit ou fournir le service que supportent les opérateurs économiques

Éléments à appliquer pour évaluer les coûts nets 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:

i) coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité;

ii) coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité;

iii) coûts liés à la mise au point d'un nouveau procédé pour inclure l'accessibilité dans le développement de produits ou la prestation de services;

iv) coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité;

v) 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:

i) coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le produit ou le service;

ii) coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication;

iii) coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le produit ou le service;

iv) 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 de la quantité et de la fréquence d'utilisation d'un produit ou d'un service spécifique

3. Rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et le chiffre d'affaires net de l'opérateur économique

Éléments à appliquer pour évaluer les coûts nets 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:

i) coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité;

ii) coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité;

iii) coûts liés à la mise au point d'un nouveau procédé pour inclure l'accessibilité dans le développement de produits ou la prestation de services;

iv) coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité;

v) 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:

i) coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le produit ou le service;

ii) coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication;

iii) coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le produit ou le service;

iv) coûts liés à l'établissement de la documentation.