



Avis favorable avec réserves du CNCPH

portant sur le projet de décret relatif aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services et le projet d'arrêté fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Assemblée plénière du 26 mai 2023

Rappel du contexte

La directive 2019-882 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.

La directive européenne 2019-882 devait être transposée en droit français avant le 28 juin 2022, ce qui lui avait valu, à l'instar d'autres États membres, une lettre de mise en demeure adressée le 28 juillet 2022.

C'est par la loi 2023-171 du 9 mars 2023, qu'elle a été adoptée.

La loi s'appliquera dans la plupart des domaines abordés le 28 juin 2025.

Elle s'organise en deux étapes :

- Mise à jour de textes législatifs français et en particulier la modification de l'art. L-511 du code de la consommation applicable au 25 juin 2025 qui habilite aux fins de contrôle :
 - Pour les services de communication électronique l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP),
 - Pour les services des éditeurs et des distributeurs de service de communication audiovisuelle, l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM),
 - Pour les services bancaires, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) ;
 - Pour les méthodes d'identification et les signatures électroniques, la Banque de France. L'article 47 de la loi du 11 février 2005 qui fait de l'accessibilité une obligation juridique pour tous les services de communication publique en ligne de l'Etat est complété.

- Des décrets pris en Conseil d'État complètent le dispositif.

Les points forts de ces projets de textes

Cette mise en accessibilité, inédite, concerne :

- les distributeurs de titres de transport et les bornes d'enregistrement automatiques,
- les distributeurs automatiques de billets et les terminaux de paiement,
- les ordinateurs et les systèmes d'exploitation,
- les smartphones, les tablettes et les équipements télévisuels,
- les services bancaires aux consommateurs,
- le commerce en ligne.

Observations de la commission sur les deux projets de texte

La transposition apporte des éléments positifs mais il subsiste néanmoins un certain nombre d'interrogations.

La mise en accessibilité des distributeurs de titres de transport et les bornes d'enregistrement automatiques est reportée de 15 ans, ce qui est un léger progrès, la directive européenne initiale prévoyant jusqu'à 20 ans. Cependant, un doute existe quant à la durée de vie de ces appareils qui devront probablement être renouvelés plus rapidement sans que rien n'incite à se mettre en conformité au plus vite. Par ailleurs, rien ne semble prévu pour les utilisateurs de fauteuils roulants puisque aucun espace n'est spécifié pour permettre d'utiliser ce type d'automate frontalement (et non en parallèle des appareils, comme c'est le cas aujourd'hui).

De façon générale, et même s'ils sont inscrits dans la directive, les délais d'application sont trop longs, la France s'enorgueillerait, conformément au volontarisme affichée lors de la Conférence nationale du handicap du 26 avril 2023, de porter un peu plus d'ambition :

- Les prestataires de services peuvent, jusqu'au 28 juin 2030, continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date,
- Les contrats de service conclus avant le 28 juin 2025 peuvent s'appliquer sans modification jusqu'à leur terme, et au plus tard jusqu'au 28 juin 2030,
- Les terminaux en libre-service peuvent continuer à être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile et au maximum quinze ans à compter de leur mise en service,
- L'accessibilité du numéro d'urgence européen intervient au plus tard en 2027.

En ce qui concerne l'accessibilité des gares et arrêts considérés comme non prioritaires, ils ne sont toujours pas soumis aux exigences d'accessibilité.

L'information en temps réel pose quant à elle des questions non réglées s'agissant des personnes sourdaveugles, pour lesquelles il faudrait, par exemple, une solution braille.

En outre, il est rappelé que l'accessibilité, dans son universalité, doit prévoir tous les types de handicaps, y compris une force physique limitée ne permettant pas d'utiliser les boutons physiques. Ce sujet n'est malheureusement pas abordé.

De même, lorsque la notion de contraste est abordée, elle est souvent accompagnée de l'adjectif suffisant : cette notion est beaucoup trop subjective, « fort » serait préférable, ce qui est parfaitement mesurable grâce à un certain nombre d'outils numériques.

De plus, lorsque les synthèses vocales sont évoquées, elles doivent être intelligibles et agréables à l'écoute, et doivent évidemment s'accompagner de contrôles du volume et du débit, comme pour les liseuses par exemple.

Enfin, la notion de « sous son contrôle » est vague : elle pourrait laisser entendre (comme cela a déjà été le cas dans des audits de conformités liés à la pleine application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005) que des composants retenus par un éditeur de service ne sauraient se voir s'appliquer une effectivité de l'accessibilité puisque l'éditeur n'a pas le contrôle direct sur ces composants. Il est rappelé qu'il a en revanche tout loisir de choisir tel ou tel composant, accessibles ou non, et que de ce fait cette notion de contrôle lui est imputable et qu'aucune exemption/dérogation ne serait dès lors recevable.

Vote de l'Assemblée plénière du CNCPH

Les membres du CNCPH, réunis en assemblée plénière, approuvent et adoptent l'**avis favorable avec réserves**.