

Bruxelles, le 2.12.2015  
COM(2015) 615 final

ANNEX 1

**ANNEXE**

à 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**

{ SWD(2015) 264 final }

{ SWD(2015) 265 final }

{ SWD(2015) 266 final }

## ANNEXE I

### EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ VISÉES À L'ARTICLE 3 — PRODUITS ET SERVICES

<b>PRODUITS ET SERVICES</b>	<b>EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ</b>
<b>SECTION I</b> <b>Matériel informatique et systèmes d'exploitation à usage général</b>	<p><b>1. Conception et fabrication</b></p> <p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à ce que les éléments suivants soient accessibles:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations:<ul style="list-style-type: none"><li>i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li><li>ii) doivent être compréhensibles;</li><li>iii) doivent être perceptibles;</li><li>iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;</li></ul></li><li>b) l'emballage du produit, y compris les informations y contenues (ouverture, fermeture, utilisation, élimination);</li><li>c) les instructions concernant l'utilisation, l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit. Ces instructions:<ul style="list-style-type: none"><li>i) ont un contenu disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li><li>ii) prévoient des solutions de substitution au contenu non textuel;</li></ul></li><li>d) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</li><li>e) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</li><li>f) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</li></ul> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres d) et e), doivent</p>

	<p>être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;</li> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
<p><b>SECTION II</b></p> <p><b>Terminaux en libre-service: guichets de banque automatiques, distributeurs de titres de transport et bornes d'enregistrement automatiques</b></p>	<p><b>1. Conception et fabrication</b></p> <p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) doivent être compréhensibles;</li> <li>iii) doivent être perceptibles;</li> <li>iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;</li> </ul> </li> <li>b) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</li> <li>c) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations</li> </ul>

	<p>fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</p> <p>d) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</p> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres b) et c), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;</li> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
<p><b>SECTION III</b></p> <p><b>Services de téléphonie, y compris les services d'urgence et les équipements terminaux grand public connexes avec capacités informatiques avancées</b></p>	<p><b>A. Services</b></p> <p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les produits utilisés dans la fourniture du service sont accessibles conformément aux exigences de la partie B «<b>Équipements terminaux connexes grand public avec capacités informatiques avancées</b>»;</li> <li>b) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par</li> </ul> </li> </ul>

	<p>l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;</li> <li>iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service, sont fournies conformément à la lettre c);</li> </ul> <p>c) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;</p> <p>d) des informations accessibles sont fournies en vue d'une complémentarité avec des services d'assistance;</p> <p>e) sont également incluses des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles.</p> <p><b>B. Équipements terminaux connexes grand public avec capacités informatiques avancées</b></p> <p><b>1. Conception et fabrication</b></p> <p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) doivent être compréhensibles;</li> <li>iii) doivent être perceptibles;</li> <li>iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;</li> </ul> </li> <li>b) l'emballage du produit, y compris les informations y contenues (ouverture, fermeture, utilisation, élimination);</li> <li>c) les instructions concernant l'utilisation, l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit. Ces instructions:</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) ont un contenu disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) prévoient des solutions de substitution au contenu non textuel;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</li> <li>e) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</li> <li>f) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</li> </ul> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres d) et e), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;</li> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
<p><b>SECTION IV</b></p> <p><b>Services de médias</b></p>	<p><b>A. Services</b></p> <p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes</p>

**audiovisuels et les équipements connexes grand public avec capacités informatiques avancées**

handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:

- a) les produits utilisés dans la fourniture du service doivent être accessibles conformément aux exigences de la partie B «**Équipements terminaux connexes grand public avec capacités informatiques avancées**»;
- b) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes:
  - i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;
  - iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service, sont fournies conformément à la lettre c);
- c) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;
- d) des informations accessibles sont fournies en vue d'une complémentarité avec des services d'assistance;
- e) sont également incluses des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles.

## **B. Équipements connexes grand public avec capacités informatiques avancées**

### **1. Conception et fabrication**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) doivent être compréhensibles;</li> <li>iii) doivent être perceptibles;</li> <li>iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;</li> </ul> <p>b) l'emballage du produit, y compris les informations y contenues (ouverture, fermeture, utilisation, élimination);</p> <p>c) les instructions concernant l'utilisation, l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit. Ces instructions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) ont un contenu disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) prévoient des solutions de substitution au contenu non textuel;</li> </ul> <p>d) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</p> <p>e) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</p> <p>f) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</p> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres d) et e), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par</li> </ul>
--	---

	<p>l'utilisateur;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
<p><b>SECTION V</b></p> <p><b>Services de transport aérien, ferroviaire, maritime et par autobus de voyageurs; sites web utilisés pour la fourniture de services de transport de voyageurs; services intégrés sur appareils mobiles, billetterie intelligente et information en temps réel; terminaux en libre-service, distributeurs de titres de transport et bornes d'enregistrement utilisés pour la fourniture de services de transport de voyageurs</b></p>	<p><b>A. Services</b></p> <p>1. Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;</li> <li>iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service sont fournies conformément à la lettre b);</li> </ul> </li> <li>b) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;</li> <li>c) sont également incluses des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles.</li> </ul> <p><b>B. Sites web utilisés pour la fourniture de services de transport de voyageurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la</li> </ul>

compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale.

### **C. Services intégrés sur appareils mobiles, billetterie intelligente et information en temps réel**

1. Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services proposés doivent respecter les exigences suivantes:

- a) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes:
  - i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;
  - iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service sont fournies conformément à la lettre b);
- b) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale.

### **D. Terminaux en libre-service, distributeurs de titres de transport et bornes d'enregistrement utilisés pour la fourniture de services de transport de voyageurs**

#### **1. Conception et production:**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:

- a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le

	<p>produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) doivent être compréhensibles;</li> <li>iii) doivent être perceptibles;</li> <li>iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</li> <li>c) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</li> <li>d) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</li> </ul> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres b) et c), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;</li> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
<b>SECTION VI</b>	<b>A. Services (en général)</b>

<p><b>Services bancaires; sites web utilisés pour la fourniture de services bancaires; services bancaires intégrés sur appareils mobiles; terminaux en libre-service, y compris guichets automatiques utilisés pour la fourniture de services bancaires</b></p>	<p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les produits utilisés dans la fourniture du service sont accessibles conformément aux exigences de la partie D;</li> <li>b) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;</li> <li>iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service sont fournies conformément à la lettre c);</li> </ul> </li> <li>c) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;</li> <li>d) sont également incluses des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles.</li> </ul> <p><b>B. Sites web utilisés pour la fourniture de services bancaires</b></p> <p>Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services proposés doivent respecter les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale.</li> </ul>
---	---

### **C. Services bancaires intégrés sur appareils mobiles**

1. Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:

- a) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes:
  - i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;
  - iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service sont fournies conformément à la lettre b);
- b) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;

### **D. Terminaux en libre-service, y compris les guichets automatiques utilisés pour la fourniture de services bancaires**

#### **1. Conception et production**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:

- a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations:
  - i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) doivent être compréhensibles;
  - iii) doivent être perceptibles;
  - iv) ont une police de caractères de taille appropriée

	<p style="text-align: center;">dans des conditions d'utilisation prévisibles;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</li> <li>c) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</li> <li>d) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</li> </ul> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres b) et c), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;</li> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
<p><b>SECTION VII</b></p> <p><b>Livres numériques</b></p>	<p><b>A. Services</b></p> <p>1. Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les produits utilisés dans la fourniture du service doivent être accessibles conformément aux exigences de la partie B «Produits»;</li> <li>b) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière</li> </ul>

d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes:

- i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;
  - iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service, sont fournies conformément à la lettre c);
- c) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;
- d) des informations accessibles sont fournies en vue d'une complémentarité avec des services d'assistance;
- e) sont également incluses des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles.

## **B. Produits**

### **1. Conception et production**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:

- a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations:
  - i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) doivent être compréhensibles;
  - iii) doivent être perceptibles;
  - iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;
- b) l'emballage du produit, y compris les informations y

	<p>contenues (ouverture, fermeture, utilisation, élimination);</p> <p>c) les instructions concernant l'utilisation, l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit. Ces instructions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) ont un contenu disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>ii) prévoient des solutions de substitution au contenu non textuel;</li> </ul> <p>d) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;</p> <p>e) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;</p> <p>f) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.</p> <p><b>2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités</b></p> <p>À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres d) et e), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;</li> <li>c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;</li> <li>d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;</li> <li>e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;</li> <li>f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;</li> <li>g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;</li> <li>h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;</li> <li>i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.</li> </ul>
--	--

<p><b>SECTION VIII</b></p> <p><b>Commerce électronique</b></p>	<p><b>A. Services</b></p> <p>1. Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services doivent respecter les exigences suivantes:</p> <p>a) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;</li> <li>(ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;</li> <li>(iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service sont fournies conformément à la lettre b);</li> </ul> <p>b) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale.</p>
--	--

**SECTION IX — EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES À D'AUTRES ACTES DE L'UNION VISÉES AU CHAPITRE VI**

**Partie A — Produits**

**1. Conception et production**

Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes présentant des limitations fonctionnelles, notamment les personnes handicapées et les personnes présentant des déficiences liées à l'âge, les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à rendre accessibles les éléments suivants:

- a) les informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même (étiquetage, instructions, avertissement). Ces informations:
  - i) doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) doivent être compréhensibles;

- iii) doivent être perceptibles;
- iv) ont une police de caractères de taille appropriée dans des conditions d'utilisation prévisibles;
- b) l'emballage du produit, y compris les informations y contenues (ouverture, fermeture, utilisation, élimination);
- c) les instructions concernant l'utilisation, l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit. Ces instructions:
  - i) ont un contenu disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) prévoient des solutions de substitution au contenu non textuel;
- d) l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2;
- e) les fonctionnalités du produit; des fonctions adaptées aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles sont proposées conformément au point 2;
- f) l'interfaçage du produit avec des dispositifs d'assistance.

## **2. Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités**

À des fins d'accessibilité, les fonctionnalités des produits et leur interface utilisateur telles que visées au point 1, lettres d) et e), doivent être conçues de manière à respecter le cas échéant les exigences suivantes:

- a) disponibilité de communications et d'orientations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
- b) disponibilité de modes de communication et d'orientation autres que la parole;
- c) disponibilité de fonctions flexibles d'agrandissement et de contraste;
- d) disponibilité d'une couleur de substitution pour la fourniture d'informations;
- e) disponibilité de méthodes flexibles permettant d'isoler l'avant-plan de l'arrière-plan et notamment de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté;
- f) disponibilité d'une fonction de réglage du volume par l'utilisateur;
- g) disponibilité d'une commande séquentielle et de possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine;
- h) disponibilité de modes de fonctionnement à portée et à intensité limitées;
- i) disponibilité d'une fonction permettant d'éviter le déclenchement de réactions photosensibles.

## **Partie B – Services**

1. Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par des personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, les services proposés doivent respecter les exigences suivantes:

- a) l'environnement bâti à l'endroit où le service est fourni, y compris les infrastructures de transport conformément à la partie C, est rendu accessible,

sans préjudice de la législation nationale et de l'Union en matière de protection des trésors nationaux ayant une valeur artistique, historique ou archéologique;

- b) les installations, y compris les véhicules, les embarcations et les équipements nécessaires à la fourniture du service, sont rendues accessibles selon les modalités suivantes:
  - i) la conception de l'espace bâti est conforme aux exigences de la partie C en ce qui concerne l'embarquement, le débarquement, la circulation et l'utilisation;
  - ii) les informations sont disponibles sous différentes formes et au moyen de plusieurs canaux sensoriels;
  - iii) des solutions de substitution au contenu visuel non textuel sont fournies;
- c) les produits utilisés dans la fourniture du service sont accessibles, conformément aux exigences de la partie A;
- d) des informations sur le fonctionnement des services et sur les caractéristiques et fonctionnalités en matière d'accessibilité sont fournies suivant les modalités suivantes:
  - i) le contenu informatif est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;
  - ii) des solutions de substitution au contenu non textuel sont fournies;
  - iii) les informations électroniques, y compris les applications en ligne connexes nécessaires à la fourniture d'un service, sont fournies conformément à la lettre e).
- e) les sites web sont accessibles d'une manière cohérente et appropriée facilitant la perception, l'utilisation et la compréhension par l'utilisateur, permettant d'adapter la présentation du contenu, incluant des fonctions interactives et prévoyant si nécessaire une solution électronique accessible de substitution, d'une manière facilitant l'interopérabilité avec divers agents utilisateurs et technologies d'assistance disponibles dans l'Union et à l'échelle internationale;
- f) des informations accessibles sont fournies en vue d'une complémentarité avec des services d'assistance;
- g) sont également incluses des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes présentant des limitations fonctionnelles.

## **Partie C — Environnement bâti**

1. Afin de garantir une utilisation prévisible et indépendante, par les personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, de l'environnement bâti, les exigences en matière d'accessibilité s'appliquent aux éléments suivants des zones destinées au public:

- a) utilisation des espaces extérieurs et des installations connexes;
- 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 des équipements et des installations;
- 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 destination;
- l) protection contre les dangers émanant de l'environnement intérieur et extérieur.

**SECTION X — EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ AUX FINS DE  
L'ARTICLE 3, PARAGRAPHE 10, 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 et indépendante, par les personnes présentant des limitations fonctionnelles et notamment les personnes handicapées, de l'environnement bâti à l'endroit où le service visé à l'article 3, paragraphe 10, est fourni, les exigences d'accessibilité s'appliquent aux éléments suivants des zones destinées au public:

- a) utilisation des zones et installations extérieures sous la responsabilité du prestataire de services;
- b) abords des bâtiments sous la responsabilité du prestataire de services;
- c) utilisation des entrées;
- d) utilisation de voies de circulation horizontale;
- e) utilisation de 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 destination;
- l) protection contre les dangers émanant de l'environnement intérieur et extérieur.