

Le décryptage DU LAB

Deuxième trimestre 2025

La directive européenne sur l'accessibilité des produits et services numériques

fiche d'identité

- **Intitulé** – Directive 2019/882 Accessibilité numérique ou European Accessibility Act (EAA)
- **Date** – Entrée en vigueur en 2019 et applicabilité à partir du 28 Juin 2025
- **Objectif** - Mettre en place les conditions pour rendre les produits et services accessibles aux personnes handicapées et harmoniser les exigences au travers des Etats membres de l'UE

1 - Contexte

Ce texte s'inscrit dans une tradition **politique européenne** poursuivant l'objectif d'amélioration de la vie des personnes handicapées et à la suite de la **Convention des Nations Unies** relatives aux droits des personnes handicapées CNUDPH.

Au-delà, d'un **impératif légal**, ce texte a une visée pragmatique face au vieillissement de la population qui requiert une adaptation. En effet, on considère qu'aujourd'hui en Europe **27% de la population de plus de 16 ans a une forme de handicap**, visible ou invisible. L'EAA présente donc non seulement un challenge pour les entreprises mais aussi une opportunité significative pour se différencier des autres.

L'**harmonisation** doit aussi permettre aux professionnels, PME, microentreprises de **se développer au-delà des marchés nationaux** face à la fragmentation des normes.

2 - Cadre normatif et cartographie des exigences

Le droit européen imposant une **transcription des textes dans le droit français**, cela a pris la forme de modifications dans le Code de la consommation, des transports, monétaire et financier, des postes et des communications et de la loi 2005-102. **La mise en conformité est aujourd'hui complète en France.**

Dans la première annexe du texte, les exigences générales sont posées et intègrent **accessibilité et besoin d'information** sur les fonctionnements des services et produits qui sont **mis en place après le 25 Juin 2025, ou alors existants et modifiés substantiellement après cette date.**

L'accessibilité doit être garantie pour :

- L'information
- L'interface numérique
- Les services de communications électroniques

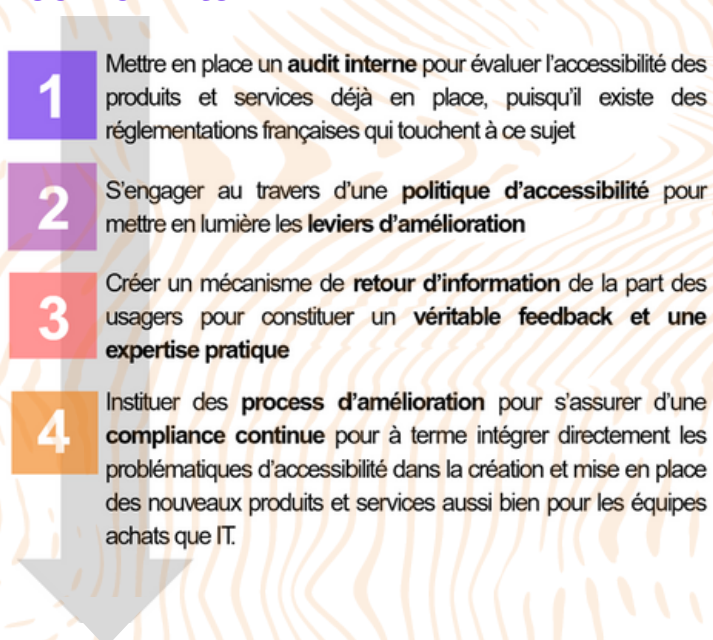
• Les processus transactionnels

Concrètement, sont visés les sites internet, les applications mobiles, les plateformes de e-commerce, les communications électroniques et audiovisuelles aussi bien que les **services bancaires comprenant les sites et applications web**.

Ce texte est applicable assez logiquement aux entreprises offrant des services et produits digitaux mais aussi à **toutes les entreprises**, sauf celles de moins de 10 employés ou dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 2€ millions d'Euros.

Les exigences peuvent s'additionner aux cadres préexistants non coercitifs, comme la **norme ISO 30071-1**. Cette dernière permet en effet de démontrer une conformité réglementaire en matière d'accessibilité numérique. La conformité à d'autres initiatives comme le **RIA31** permet également de garantir un IA responsable et donc intégrant l'accessibilité dans ses critères.

3 - Méthodologie de mise en conformité



indiqué dans le considérant numéro 39 que « *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* » ; une problématique à laquelle entend donc répondre l'EAA.

La directive s'applique alors aux terminaux de paiements, guichets et distributeurs automatiques, et autres bornes en libre-service ainsi qu'aux méthodes d'identification et aux services de signatures et de paiements électroniques.

En vertu de l'article 2 du texte et des exigences listées dans l'annexe 1 visant **les terminaux de paiements, les terminaux et guichets libre-service ainsi que les services bancaires aux consommateurs, les informations et instructions quant à l'utilisation du produits doivent être disponibles** au moyen de plusieurs canaux sensoriels, sous une forme compréhensible et au format adéquat. Ces exigences s'appliquent également aux interfaces utilisateurs.

Le texte prévoit également des dispositions liées à des services spécifiques dont font partie les services bancaires aux consommateurs, notamment concernant les **signatures électroniques**.

En pratique, il est donc demandé que :

- **L'interface** respecte les *Web Content Accessibility Guidelines*
- **L'information** soit formaté lisiblement pour les technologies d'assistance, le sous titrage et la transcription
- **La communication électronique** soit compatible avec les technologies d'assistance dont la lecture du texte en temps réel

4 - Les impacts sur le secteur bancaire et financier

Les services et produits bancaires et financiers sont au cœur de ce texte. Ainsi on retrouve