

Le décryptage DU LAB

Premier 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

1

Mettre en place un **audit interne** pour évaluer l'accessibilité des produits et services déjà en place, puisqu'il existe des réglementations françaises qui touchent à ce sujet

2

S'engager au travers d'une **politique d'accessibilité** pour mettre en lumière les **leviers d'amélioration**

3

Créer un mécanisme de **retour d'information** de la part des usagers pour constituer un **véritable feedback et une expertise pratique**

4

Instituer des **process d'amélioration** pour s'assurer d'une **compliance continue** pour à terme intégrer directement les problématiques d'accessibilité dans la création et mise en place des nouveaux produits et services aussi bien pour les équipes achats que IT.

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