



AVIS

CCE 2022-1250

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

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Avis
Exigences en matière d'accessibilité applicables
aux produits et services

Bruxelles
18.05.2022

Saisine

Par mail du 15 mai 2022, la Direction générale de l'inspection économique du SPF Economie a saisi la Commission consultative spéciale Consommation d'une demande d'avis relative à un avant-projet de loi portant exécution de la directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, pour ce qui concerne certains services. Ensuite, la CCS Consommation a également reçu l'avant-projet de loi, l'exposé des motifs et la table de concordance en français et en néerlandais. Le délai accordé pour répondre à cette demande d'avis est de deux mois.

Les sous-commissions Services financiers et Pratiques du commerce, qui ont été chargées de préparer un projet d'avis, se sont réunies à cet effet, sous la présidence de M. Reinhard Steennot, le 20 avril 2022. Ont participé aux activités : Mmes Debaes (rapporteur, FEB), De Greve (Comeos), Jonckheere (Unizo) et Van Overbeke (rapporteur, AB-REOC) et MM. Delhez (Comeos), François (Febelfin), Greuse (ACV), Socquet (Unizo) et Spreuwers (Agoria).

La sous-commission a également pu faire appel à l'expertise de Mme Vandembulcke et de MM. Cobbaert et De Potter (représentants de la Direction générale de l'inspection économique du SPF Economie).

Après un vote à distance, conformément au règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé à l'unanimité le 18 mai 2022 par l'assemblée plénière, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

Le présent avant-projet de loi prévoit une transposition partielle de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (ci-après : directive (UE) 2019/882)¹.

Afin d'augmenter la disponibilité des produits et services accessibles au sein du marché intérieur pour les personnes handicapées et d'améliorer l'accessibilité des informations pertinentes, la directive (UE) 2019/882 vise l'élimination et 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. Elle le fait notamment en imposant des exigences spécifiques d'accessibilité fonctionnelle pour certains produits et services. Parmi ces exigences d'accessibilité, on peut citer le fait que les entreprises doivent fournir des informations sur le fonctionnement des services qu'elles proposent, que ces informations doivent être fournies par plus d'un canal sensoriel et que les informations doivent être présentées de façon compréhensible et perceptible. Cela peut se faire, par exemple, en rendant l'interface utilisateur du service de paiement utilisé pour les achats en ligne accessible par la voix ou en offrant la possibilité de régler la taille de la police.

¹ [Directive \(UE\) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#)

Le champ d'application de ce projet de loi se limite aux services bancaires aux consommateurs et aux services de commerce électronique. En raison du champ d'application très large de la directive (UE) 2019/882, les autres services et produits qui relèvent du champ d'application de la directive sont en effet répartis entre d'autres administrations régionales et fédérales, conformément à leurs domaines de compétence, et sont transposés dans leurs lois organiques respectives.

Le cadre des exigences en matière d'accessibilité des services bancaires pour consommateurs et de commerce électronique est prévu dans le livre VIII : "Qualité des produits et des services" du Code de droit économique (CDE), plus précisément dans un nouveau titre 5 "Exigences en matière d'accessibilité applicables aux services". A côté de cela, les définitions pertinentes, les dispositions d'application et la possibilité d'intenter une action en réparation collective sont insérées respectivement dans les livres Ier, XV et XVII.

La directive (UE) 2019/882 prévoit une harmonisation minimale, ce qui permet au projet de loi d'aller plus loin que cette directive. Il a toutefois été décidé de suivre le plus fidèlement possible les dispositions de la directive (UE) 2019/882. L'entrée en vigueur de la législation est prévue pour le 28 juin 2025, mais une période transitoire jusqu'au 28 juin 2030 est prévue.

AVIS

La CCS Consommation note que la directive (UE) 2019/882 s'applique à un grand nombre de types de produits et de services, tels que définis à l'article 2 de la directive. Logiquement, ces produits et services touchent à la fois les compétences fédérales et régionales. Au niveau politique, il a été décidé que chaque autorité transposerait la partie qui lui est attribuée conformément au cadre juridique applicable à ses missions de contrôle, et qu'au niveau fédéral également, la transposition serait scindée en plusieurs parties. Par exemple, les dispositions relatives aux services de médias audiovisuels doivent être transposées au niveau communautaire, l'IBPT est chargé de transposer les dispositions relatives aux équipements hertziens, et la Direction générale de l'énergie (SPF Economie) a préparé un projet d'arrêté royal sur les exigences d'accessibilité des produits. L'avant-projet de loi qui est soumis pour avis couvre les services bancaires aux consommateurs et les services de commerce électronique et a été préparé par la Direction générale de l'inspection économique (SPF Economie).

Bien que la CCS Consommation comprenne la logique de cette répartition et que la répartition des compétences entre le gouvernement fédéral et les autorités régionales doit bien entendu être respectée, la CCS Consommation insiste sur la nécessité d'uniformiser et de rationaliser la transposition de la directive afin de garantir la sécurité juridique et d'exclure, dans la mesure du possible, toute interprétation différente des différents produits et services et toute contradiction entre les diverses réglementations. Dans ce cadre, la CCS Consommation déplore non seulement le délai relativement court dans lequel elle a dû émettre un avis sur cet avant-projet de loi vaste et technique, mais aussi le fait qu'elle n'a pas (encore) eu l'occasion d'émettre un avis sur les autres textes de transposition (fédéraux) et qu'elle n'a donc pas de vision globale de la transposition de cette directive.

La CCS Consommation estime que, pour atteindre l'objectif d'accessibilité, il est nécessaire de procéder à une harmonisation normative et technique avec des cadres de développements clairs. Pour cela, il est nécessaire de former les développeurs et fournisseurs de services et de mettre en place des consultations pour établir une véritable harmonisation entre tous les niveaux de l'Etat, avec une base commune et des référentiels précis. Les besoins en accessibilité des personnes porteuses de handicap sont les mêmes, peu importe la région.

La CCS Consommation souligne l'importance d'une politique d'application uniforme, associée à une politique de sanctions efficace et appropriée, afin d'encourager toutes les entreprises à appliquer la réglementation sur un pied d'égalité. Il est donc recommandé de réaliser une consultation conjointe entre tous les organismes de sensibilisation (comme par exemple Unia) et ceux de médiation (comme les ombudsmans) afin d'établir un point de vue d'ensemble et de réaliser un échange de bonnes pratiques.

Parallèlement, la CCS Consommation demande que le champ d'application des différents textes de transposition soit clarifié, avec des définitions sans ambiguïté et la reprise de quelques exemples concrets dans l'exposé des motifs ou le rapport au Roi. Par exemple, la CCS Consommation se demande si un compte Netflix doit être qualifié de service de médias audiovisuels ou de service de commerce électronique. De même, la CCS Consommation ne voit pas clairement de quel champ d'application de la directive relèvent les caisses de self-scanning. En tout cas, la CCS Consommation est d'avis qu'il convient de faire une exception pour les terminaux des caisses de self-scanning en ce qui concerne les exigences d'accessibilité, au moins dans la mesure où les personnes handicapées disposent d'une meilleure alternative, à savoir la caisse régulière avec personnel.

La CCS Consommation remarque que la fracture numérique² est multiformes et peut-être liée à un manque de compétences et/ou de connaissances numériques mais également à des questions financières ou sociales. Par exemple, en plus de devoir acheter le matériel et les programmes informatiques, les personnes porteuses de handicap ont généralement aussi besoin d'acheter du hardware et du software supplémentaire, spécifique à leur propre handicap (comme des programmes d'adaptation). Un autre exemple est que la fracture numérique peut aussi être due à un frein d'accès à la lecture. Elle peut aussi soulever d'autres défis comme l'accessibilité pour les personnes malvoyantes de certains outils d'identification/de sécurité/de paiement en ligne (ex. : robots d'identification et CAPTCHA) ou encore le traitement non prioritaire des demandes d'aide en ligne de service après-vente/de maintenance pour les personnes sourdes (par rapport à l'aide directe par téléphone qui est souvent priorisé).

Il faut que le numérique diminue (et idéalement supprime) les barrières plutôt que d'exclure. A plus long terme, un changement d'approche à la création de produits et de services digitaux et considérer que ce qui est accessible pour les personnes handicapées est facile à utiliser pour tous, devrait être envisagé (Cf. l'approche « FALC » (Facile à Lire et à Comprendre)).

La CCS Consommation remarque que le texte de l'avant-projet de loi est quasiment identique à celui de la directive, alors que la directive prévoit une harmonisation minimale et que les Etats membres disposent donc de la possibilité d'aller plus loin que la directive et y sont également encouragés. Indépendamment des différentes opinions des membres concernant la nécessité ou non d'aller au-delà de la directive dans la législation, qui sont formulées ci-dessous, la CCS Consommation est d'avis que l'accessibilité des personnes handicapées doit être une priorité absolue pour les secteurs concernés. Outre le fait que les personnes handicapées font également partie de la clientèle des secteurs concernés, ces secteurs ont évidemment aussi un rôle social à jouer. La CCS Consommation se réjouit donc des initiatives déjà prises³ et leur demande de poursuivre et d'intensifier leurs efforts avec le soutien des autorités.

²En ce qui concerne la fracture numérique, la CCS Consommation renvoie à son avis « [Vers une politique d'inclusion numérique en Belgique](#) » qu'elle a émis le 21 décembre 2020 et aux 16 recommandations politiques qu'il contient.

³Ainsi, Comeos collabore depuis longtemps avec CAWaB (Le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles) et avec Inter du côté flamand. Le projet commun "Commerce cares" (<https://www.commercecares.be/fr/>) offre des outils concrets et des formations pour le secteur du commerce de détail et des services. Ce site web est toujours en cours de développement et d'extension. Comeos dispose à cet effet d'un plan comportant plusieurs mesures, comme l'organisation de webinaires sur la manière d'accueillir différentes personnes avec un handicap et différents types de handicaps. Cet été, un guide électronique reprenant toutes les exigences d'accessibilité des magasins physiques sera également publié. Un autre webinaire suivra sur

Néanmoins, les membres qui représentent les organisations de consommateurs⁴ estiment que l'ambition de transposition du texte belge est trop faible. Le maintien des très larges trois exceptions est à déplorer. En pratique, l'exception de charge disproportionnée est très souvent appliquée. Il serait donc plus intéressant d'imposer à tous les mesures prévues par la directive et d'offrir des conseils et outils adéquats pour aider les (micro-)entreprises, notamment avec l'aide d'experts en accessibilité. De plus, durant la période de transition, il faudrait instaurer une plus grande collaboration entre les acteurs bancaires et du commerce et les associations disposant des compétences techniques en accessibilité (ex. : le CAWaB (Le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles)).

Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes sont favorables aux projets de textes qui transposent fidèlement la directive. Ces membres se réjouissent donc que les exceptions au champ d'application, telles que prévues par la directive, soient maintenues dans la transposition belge. Ces exceptions sont nécessaires pour promouvoir des conditions de concurrence équitables pour les entreprises belges au sein de l'Union européenne. Une transposition fidèle dans toute l'Union européenne offrira en effet aux prestataires de services bancaires ou de services de commerce électronique la garantie que, si leurs services sont conformes à la directive, ils seront également conformes au droit national des différents États membres. Si la Belgique devait aller plus loin que l'harmonisation minimale, il est possible que certains prestataires de services ne veuillent pas prévoir des mesures supplémentaires uniquement pour la Belgique, ce qui aurait pour conséquence qu'ils ne rendraient plus leurs services disponibles dans notre pays.

En particulier, l'exemption pour les micro-entreprises devrait être maintenue. Les micro-entreprises se distinguent de toutes les autres entreprises par leurs moyens plus limités. Dans la plupart des cas, les chefs d'entreprise eux-mêmes sont responsables de la gestion du canal de vente et de tout ce que cela implique. Il est également reconnu au niveau européen que les coûts liés au respect des règles d'accessibilité représenteraient une part disproportionnée des ressources financières et humaines des micro-entreprises⁵. Cependant, les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes soulignent l'importance de donner aux (micro-) entreprises les outils et les moyens nécessaires pour pouvoir se conformer aux dispositions de la directive.

Enfin, les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes estiment que l'exception pour charge disproportionnée doit également être maintenue. Cette exception ne pourra pas être utilisée à la légère. Si une entreprise veut se prévaloir de cette exception, elle doit toujours justifier la disproportion d'une charge selon les critères repris dans l'annexe 3 de l'avant-projet de loi.

les exigences d'accessibilité sur Internet et pour les boutiques en ligne. C'est pourquoi la fédération n'est pas favorable à l'idée de tout mettre dans la réglementation, mais plutôt de laisser un espace suffisant aux initiatives du secteur.

⁴ Les membres qui représentent les organisations de consommateurs renvoient également vers les avis du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées n°2022/18 du 24 mars 2022 et [Avis n° 2022/04](#) du 17 janvier 2022.

⁵ Considérant 70 – 72 Directive (UE) 2019/882 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.