|  |  |
| --- | --- |
| **Une image contenant texte, Police, Graphique, graphisme  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.** | Afbeelding met tekst, Lettertype, Graphics, logo  Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist. |
| Afbeelding met Graphics, symbool, grafische vormgeving, Lettertype  Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist. | Afbeelding met tekst, Lettertype, Graphics, ontwerp  Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist. |
| Afbeelding met Lettertype, tekst, Graphics, schermopname  Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist. | Afbeelding met tekst, Lettertype, schermopname  Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist. |
|  | |

Avis n° 2025/21 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) et de la Plateforme des conseils d’avis handicap (ci-après « Plateforme ») relatif à la transposition en droit belge et à l’entrée en vigueur de la directive européenne (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité des produits et des services, plus connue sous le nom d’European Accessibility Act (EAA) (ci-après « Directive EAA »).

Avis rendu d’initiative par la Plateforme.

Avis rendu au nom de la Plateforme et plus précisément :

* Conseil consultatif wallon des personnes en situation de handicap
* NOOZO – Vlaamse adviesraad voor en door personen met een handicap
* Conseil bruxellois des personnes en situation de handicap
* Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées
* Conseil consultatif des personnes en situation de handicap de la Communauté française
* Beirat für Menschen mit Beeinträchtigung - Conseil de la Communauté germanophone
* Belgian Disability Forum

1. **AVIS DESTINÉ** 
   * Pour suite utile à Monsieur David Clarinval, ministre de l’Emploi, de l’Economie et de l’Agriculture
   * Pour suite utile à Monsieur Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l’Egalite des chances
   * Pour suite utile aux ministres en charge du handicap dans les entités fédérées
   * Pour suite utile aux différents services publics concernés par les procédures de contrôle de la mise en œuvre (reprendre la liste établie sous le point2.)
   * Pour information à Monsieur Bart de Wever, Premier ministre
   * Pour information à Unia
   * Pour information au mécanisme de coordination de l’UNCRPD
   * Pour information au médiateur fédéral
2. **OBJET**

La directive européenne sur l’accessibilité (European Accessibility Act – EAA) est entrée en vigueur le 28 juin 2025.

Elle impose aux entreprises de garantir des services et produits accessibles, compréhensibles et utilisables par toutes et tous.

Cela concerne particulièrement :

* + **Produits :**
    - Systèmes informatiques grand public (ordinateurs, tablettes, ordinateurs portables) et systèmes d'exploitation
    - Terminaux de paiement
    - Les terminaux en libre-service liés aux services couverts par la directive (guichets automatiques, distributeurs de billets, machines d'enregistrement et bornes interactives en libre-service fournissant des informations)
    - Équipements grand public doté d'une capacité informatique interactive, utilisé pour des services de communication électronique (Smartphones, tablettes capables de téléphoner)
    - Équipement grand public doté d'une capacité informatique interactive, utilisé pour accéder à des services de médias audiovisuels
    - Lecteurs électroniques (e-readers ou liseuses)
  + **Services :** 
    - Services de communication électronique
    - Services donnant accès à des services de médias audiovisuels
    - Services bancaires aux consommateurs
    - E-books
    - Commerce électronique
    - Les éléments spécifiques des services de transport liés à l'information et à la billetterie, à l'exception des services de transport urbains, suburbains et régionaux pour lesquels seuls les terminaux en libre-service sont couverts par la présente directive

**Transposition et mise en œuvre de la directive EAA par la Belgique**

La date limite pour la transposition nationale était le 28 juin 2022.

La directive EAA a nécessité un travail de transposition complexe étant donné qu’elle vise des produits et services qui se répartissent entre différents niveaux de pouvoir et d’administrations.

La liste des 20 textes adoptés en Belgique pour la transposition de la directive EAA est disponible en ligne sur le site de l’union européenne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NIM/?uri=CELEX:32019L0882&qid=1749635261991>

Au niveau de la mise en œuvre, depuis le 28 juin 2025, les entreprises doivent, notamment :

* Fournir des informations claires et accessibles sur leurs services
* Garantir que leur plateforme numérique est accessible, compréhensible, utilisable par toutes les personnes en situation de handicap : tout consommateur ou toute consommatrice doit pouvoir comprendre l’ensemble des informations
* Donner les informations utiles sur l’accessibilité de leur service
* Garantir la compatibilité de leurs services avec les technologies d’assistance

Limitation importante : les « microentreprises » qui emploient moins de 10 travailleurs et qui ont un chiffre d’affaires ou un bilan inférieur à 2 millions d’euro ont un délai de 5 années supplémentaires pour se mettre en conformité (28 juin 2030).

**Contrôle de la mise en œuvre de l’EAA en Belgique**

Les autorités compétentes pour faire respecter la mise en œuvre de cette législation sont :

* L’inspection économique du Service Public fédéral Economie (SPF Economie) pour les services de commerce en ligne et les services bancaires
* L’institut belge des services Postaux et des Télécommunications (IBPT) pour les terminaux en libre-service, les systèmes informatiques matériels et systèmes d’exploitation, les équipements terminaux avec des capacités informatiques interactives, les liseuses numériques (e-readers), les services de communication électronique (téléphone, SMS, Accès Internet) [Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (IBPT)](https://www.ibpt.be/consommateurs)
* La Communauté française, la Communauté flamande et la Communauté germanophone pour les média audiovisuels, les services donnant accès au contenu audiovisuel, les livres numériques [Communauté Française](https://www.federation-wallonie-bruxelles.be/index.php?id=contact) - [Communauté Flamande](https://www.vlaanderen.be/contacteer-de-vlaamse-overheid) - [Communauté Germanophone](https://pdg.be/desktopdefault.aspx/tabid-4052/)
* Le SPF Intérieur (IBZ) pour le numéro d’urgence 112
* Le [SPF Mobilité et Transports](https://mobilit.belgium.be/fr) pour le transport de personnes par voies ferroviaires, aériennes, par bateau ou par bus (+ de 250km)
* Les [Région Wallonne](https://wallonie.be/fr/demarches?f%5B0%5D=public%3A284), [Région de Bruxelles-Capitale](https://be.brussels/fr/propos-de-la-region/plaintes-et-litiges/plaintes#Mobilite-9941) et [Région Flamande](https://www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/contact) pour les transports urbains et suburbains et régionaux (bus, tram et métro)

En cas de non-respect des obligations imposées par la directive EAA, des sanctions administratives sont prévues. Pour les infractions les plus graves, ses sanctions peuvent atteindre 200.000 euro ou 6% du chiffre d’affaire annuel de l’entreprise.

Le SPF Economie a publié des lignes directrices (guidelines) pour aider les entreprises à se conformer aux nouvelles obligations venant de la directive EAA.

1. **ANALYSE**

La Plateforme souligne une série de considérations et pose aussi plusieurs questions.

**a) Consultation des organes représentatifs des personnes en situation de handicap**

La mise en œuvre du principe de « handystreaming » en Belgique prévoit que les autorités doivent consulter les organisations représentatives des personnes en situation de handicap dans les processus de décision qui concernent les personnes qu’elles représentent. La directive EAA fait, par essence partie des processus visés.

La transposition a été gérée de manière globale par le SPF Economie. Sur insistance du CSNPH, de la plateforme des conseils d’avis, du Belgian Disability Forum asbl (BDF) et du CAWaB, le processus a impliqué les organisations représentatives des personnes en situation de handicap. Cependant, cette implication a été purement formelle (pro forma).

1. Le CSNPH et le BDF ont été invités et ont participé à deux réunions plénières au cours de l’année 2021 (02/04/2021 et 23/09/2021). Ces réunions se sont avérées sans réel intérêt étant donné que chaque question ou demande était éludée par une des réponses suivantes :
   * 1. « … cela a déjà fait l’objet d’un accord avec les différentes entités concernées, il est impossible de modifier cet accord… »
     2. « … cela fait partie de discussions et de négociations qui auront lieu en groupe de travail… ». Les Organisations représentatives de personnes en situation de handicap se sont vues refuser la possibilité de participer à ces réunions et une fois l’accord obtenu en groupe de travail, il n’était plus possible d’y changer une virgule en vertu de la réponse a) ci-dessus
     3. « … le Belgique transposera la directive en se limitant strictement à ce qui est rendu obligatoire par le texte de la directive EAA. Elle n’ira pas plus loin que ce qui est contenu dans le texte de la directive… »
2. Le CSNPH a reçu, le 19 novembre 2021, une demande d’avis de Monsieur le Ministre de l’Economie sur la transposition de la partie de la transposition dépendant du SPF Economie. En réponse, le CSNPH a rendu l’avis [2022/04, le 17/01/2022](https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2022-04.html).
3. Le CSNPH a reçu une demande d’avis de Monsieur le ministre de l’Economie (lettre du 23 mai 2025). Cette demande portait sur le « projet de lignes directrices sur l’accessibilité des services de commerce électronique ». En réponse, le CSNPH a rendu l’avis [2025/17, le 23/06/2025](https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2025-17.html). Les autres entités en charge de la transposition de la partie les concernant n’ont pas demandé l’avis des structures représentatives des personnes en situation de handicap compétents pour leur niveau de pouvoir.  
   Il est à noter que cet avis ne porte que sur une partie des aspects relatifs à la transposition de la Directive EAA et que les conseils d’avis régionaux et communautaires n’ont pas été consultés pour les aspects relevant de leur compétence.

Pour ce qui est de la transposition qui serait gérée par l’IBPT, aucune demande d’avis ni autre démarche de consultation n’a été adressée aux organisations représentatives de personnes en situation de handicap.

La plateforme s’interroge sur la validité d’une procédure qui est sensée garantir l’accessibilité des biens et services pour les personnes en situation de handicap mais qui ne tient pas réellement compte des attentes des personnes concernées en se limitant à une consultation partielle et « pro forma ».

1. **La portée de la Directive**

La Directive est intitulée « European Accessibility Act ». Cet intitulé, qui rappelle l’intitulé « American Disability Act », induit une perception erronée chez les personnes potentiellement intéressées. En effet, cet intitulé laisse entendre que la directive garantit l’accessibilité universelle de tous les produits et services en Europe.

Or, ce n’est pas le cas et la portée de l’EAA est plus restreinte : elle porte, principalement sur les produits et services fournis de manière électronique et sur les informations disponibles en ligne sur les produits et services.

1. **Information au niveau du SPF économie, une information « fournisseur » complète**

La Plateforme constate que le site Internet du SPF économie donne des explications apparemment complètes aux prestataires de services sur les obligations qui s’appliquent à eux depuis l’entrée en vigueur de la directive.

Ces informations sont contenues dans deux PDF :

* [Guidelines « Accessibilité des services bancaires » (PDF, 578.49 Ko)](https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-accessibilite-services-bancaires.pdf)
* [Guidelines « Accessibilité des services de commerce électronique » (PDF, 556.54 Ko)](https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-services-commerce-electronique-accessibles.pdf)

1. **Information au niveau du SPF économie, une information « utilisateurs » très succincte**

La plateforme constate que, si les informations à l’intention des fournisseurs sont correctement présentes sur le site du SPF économie, les informations à l’intention des utilisateurs finaux (personnes en situation de handicap) des services visés sont très minimalistes ou absentes. En tout état de cause, elles sont difficiles à trouver :

* Une recherche sur « Directive EAA » donne 5 résultats dont deux sont utiles.
  + Le premier renvoie à la page <https://news.economie.fgov.be/251714-directive-sur-l-accessibilite-un-pas-en-avant-pour-une-societe-plus-inclusive/> . Celle-ci donne une bonne présentation globale de la directive, très nettement orientée « entreprises », mais comportant quelques informations éparses intéressant les consommateurs.
  + Le second renvoie à la page <https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/guidance/cadre-legal-concernant> . Elle donne certaines informations générales concernant l’accessibilité des services bancaires et/ou de commerce électroniques : veiller à ce que les informations soient fournies sous deux canaux sensoriels différents au minimum, de manière compréhensible, que les images soient décrites, que la police de caractère soit adaptable, etc.   
    Elle donne également les liens vers une guideline pour l’accessibilité des services bancaires [Guidelines « Accessibilité des services bancaires » (PDF, 578.49 Ko)](https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-accessibilite-services-bancaires.pdf) et une guideline pour l’accessibilité des services de commerce électronique [Guidelines « Accessibilité des services de commerce électronique » (PDF, 556.54 Ko)](https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Guidelines-services-commerce-electronique-accessibles.pdf).   
    Elle précise que les prestataires de services bancaires ou de commerce électronique ne doivent pas se conformer à ces exigences lorsque les adaptations nécessaires « représentent une charge disproportionnée » ou exigent une modification fondamentale qui transformerait radicalement le service. Dans ces deux cas, l’entreprise doit le signaler à l’inspection économique via un formulaire en ligne accessible via un large bandeau vert foncé portant l’inscription « formulaire » en lettres blanches.   
    Elle donne la possibilité de signaler à l’inspection économique un défaut d’accessibilité d’un service bancaire ou de commerce en ligne. Cela peut se faire par un lien Internet, par l’envoi d’un e-mail à une adresse dédiée ou par courrier postal. Etonnement ici, pas de bandeau imposant du même type que celui utilisé pour une demande de dérogation…  
    Enfin, elle identifie les autres instances en charge de faire respecter la mise en œuvre de la directive… La multiplication des instances de contrôle est une réalité belge, mais cela rend les choses fort compliquées pour les utilisateurs…
* Une recherche sur les mots-clés « protection des consommateurs » ne donne aucun résultat en lien avec la mise en œuvre de la directive EAA et les modalités d’introduction d’une plainte en cas de défaut d’accessibilité. Pourtant, un consommateur ou une consommatrice en situation de handicap confronté à un défaut d’accessibilité bancaire, par exemple, effectuera vraisemblablement prioritairement une recherche sur ces termes… Par ailleurs, la page « [ConsumerConnect](https://cc.consumerconnect.be/csp?id=report_form&lang=fr" \t "_blank) » existe. Un lien vers celle-ci serait utile.

**d) Information au niveau de l’IBPT**

Une recherche effectuée sur le site internet de l’IBPT n’a donné aucun résultat via les mots « EAA », « European accessibility act » et « directive européenne (UE) 2019/882 ».

Pour ce qui est de la possibilité d’introduire une plainte au niveau de l’IBPT, le seul chemin trouvé sur le site de l’IBPT est le formulaire suivant <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/plainte-contre-une-prestation-de-l-ibpt>, mais il permet l’introduction d’une plainte vis-à-vis d’un services de l’IBPT et non d’un prestataire de produits tel qu’annoncé sur le site Internet du SPF Economie. La procédure n’est donc pas claire et le suivi éventuel est loin d’être garanti.

**e) Information au niveau des Communautés**

Au niveau de la Communauté française, de la Communauté germanophone et de la Communauté flamande, une visite réalisée sur les sites Internet respectifs n’a pas permis d’identifier quelle procédure a été mise en place pour l’introduction d’une plainte.

**f) Information au niveau des transports**

La page Internet <https://mobilit.belgium.be/fr/contact/informations-generales> du Service Public Fédéral Mobilité et Transport donne aux utilisateurs et utilisatrices

* les informations essentielles sur les obligations des transporteurs qui découlent de la directive EAA
* les modalités de dépôt de plainte pour défaut de respect des dispositions de la directive EAA en matière de transport
* des informations sur les modalités de traitement et de suivi de la plainte

Cependant, pour trouver cette page Internet, l’utilisateur devra connaître l’expression « EAA » ou la référence de la directive EAA : « directive européenne (UE) 2019/882 ». Une utilisation du moteur de recherche avec le terme « accessibilité » ne lui permettra pas de trouver la page utile.

Ces informations ne sont disponibles qu’en français et en néerlandais. Les Belges germanophones n’ont donc pas accès à ces informations et n’ont pas la possibilité de faire valoir leurs droits dans leur langue maternelle.

**h) Information au niveau du numéro d’appel d’urgence 112**

C’est le SPF Intérieur (IBZ) qui est responsable du contrôle de la mise en œuvre de la directive EAA pour le numéro d’urgence 112. Le site Internet <https://ibz.be/fr> ne donne aucune information sur l’accessibilité du numéro d’appel 112. Il ne précise pas non plus les modalités de dépôt de plainte en cas de défaut d’accessibilité.

Jusqu’à présent, le numéro 112 n’est pas utilisable par les personnes sourdes dont la langue maternelle est la langue des signes car les logiciels d’appel d’urgence et d’interprétation en langue des signes ne sont pas compatibles entre eux. Lors d’un appel d’urgence, les interprètes ou la personne sourde (???) obtiennent un écran blanc : la personne ne recevra pas les informations pourtant vitales pour elle…

**i) Délai de mise en œuvre allongé pour les microentreprises**

Au niveau de la mise en œuvre, les microentreprises disposent d’un délai supplémentaire de 5 ans, soit jusqu’au 28 juin 2030. Ce n’est pas anodin car les microentreprises représentent la grande majorité des entreprises en Belgique : <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/statistiques-structurelles-des-entreprises-2022-959-des-entreprises-belges-sont-des-micro>

**4. AVIS**

La plate forme des conseils d’avis

Constate que la concertation au cours de la phase de transposition s’est limitée à une approche « pro forma ».   
**🡺 demande que pour toute transposition à venir d’une directive européenne ayant un impact pour les personnes en situation de handicap, une réelle concertation soit organisée avec les structures représentatives des personnes en situation de handicap.**

Constate la faiblesse des informations données aux utilisateurs finaux et aux utilisatrices finales (personnes en situation de handicap) par les services public fédéraux, régionaux et communautaires sur la mise en œuvre de l’EAA Une information correcte des utilisatrices finales et des utilisateurs finaux est une nécessité pour que la directive EAA prenne réellement ses effets. Par ailleurs, sans une gestion correcte des plaintes, les autorités compétentes n’auront pas connaissances des défauts de mise en œuvre et ne pourront y apporter remède.  
**🡺 demande qu’une information grand public soit prévue en 2026 sur l’EAA, sur son impact pour les personnes en situation de handicap et sur les obligations qui en découlent pour les prestataires concernés  
🡺 demande la création d’une plateforme en ligne unique (logique de « guichet unique ») pour le signalement de défauts de mise en œuvre de la directive par des fournisseurs de biens et services. Cette plateforme réorientera les plaintes vers les instances de contrôle compétentes.  
🡺 demande que la procédure d’enregistrement des plaintes soit de qualité et visible. Cela implique :**

* **de publier des instructions claires, dans les trois langues nationales y compris en Facile à lire et à comprendre (FALC) et dans les trois langues des signes nationales. Ces instructions doivent préciser où et comment introduire une plainte, quels informations et annexes éventuelles inclure, quelles suites seront donnée à la déclaration de plainte**
* **de promouvoir activement le droit de déposer plainte au travers de campagnes d’information organisées par les services publics ou par les organisations représentatives de personnes en situation de handicap et les prestataire d’accessibilité, moyennant un financement ad-hoc**

Constate que les différents services en charge du contrôle de certains aspects de la mise en œuvre de l’EAA s’acquittent de manière variable de leur mission de contrôle. Certains ne donnent aucun moyen de transmettre une plainte. Par ailleurs l’ensemble des pages concernées sur ces différents sites internet ne respectent pas la directive EAA ni la directive sur l’accessibilité du Web.  
**🡺demande qu’un portail unique soit créé à destination des utilisateurs et utilisatrices. Ce portail unique devra reprendre, en langage clair et en langue facile à lire et à comprendre toutes les informations utiles sur la portée de la directive EAA et un formulaire de dépôt de plainte, en français, en néerlandais et en allemand ainsi que dans les langues des signes correspondantes.**

**🡺 demande que les services publics concernés mettent leurs sites Internet en conformité avec la directive EAA**

**🡺 demande que les services publics concernés mettent leurs sites Internet et, prioritairement, les pages consacrées à la mise en œuvre et au contrôle de la directive EAA en conformité avec la** [loi du 19 juillet 2018 relative à l’accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2018/07/19/2018040577/justel) **visant à transposer** la [directive européenne (UE) 2016/2102 relative à l’accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=FR).  
**🡺 demande que les services publics compétents mettent en œuvre des contrôles pro-actifs de manière** **à ce que l’accessibilité soit effective et à ce que la charge du contrôle du respect des règles de la directive EAA ne repose pas sur les citoyens et sur leurs organisations représentatives  
🡺 demande que les procédures de suivi des plaintes soient clarifiées et rendues transparentes pour les utilisateurs finaux et pour leurs organisations représentatives****🡺 demande qu’une évaluation annuelle des plaintes soit rendue publique et reprenne le nombre de contrôles effectués, le nombre de plaintes déposées, le nombre de sanctions infligées et le suivi des infractions constatées**

**🡺 demande que les sanctions nécessaires en cas de non mise en conformité soient prises et rendues publiques afin de garantir la pleine inclusion des personnes en situation de handicap**

Eventuellement :

Constate que depuis le vote de la directive EAA, le recours à l’intelligence artificielle (IA) a fait son irruption dans la vie de tous les citoyens et toutes les citoyennes. La Directive EAA est-elle conforme aux attendus du [règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=OJ:L_202401689) (AI Act), paru au *Journal officiel de l'Union européenne* du 12 juillet 2024 et dont l’applicabilité s’échelonne du 2 février 2025 au 2 août 2027 ?   
**🡺 demande qu’une évaluation de l’impact attendu de l’utilisation de l’IA dans la mise en œuvre de l’EAA et, sur base des résultats obtenus, d’interroger la Commission européenne sur les mesures correctrices éventuellement nécessaires.**

*Commentaire CAWaB :*

*De manière générale, pour le CAWaB, la priorité est d’assurer une pleine et entière application de la Directive, des contrôles effectifs et suffisants ainsi que des sanctions en cas de non-conformité, avant de penser à une extension de son champ d’application…* ***🡪 où doit-on mentionner cela ?***