

[projet - confidentiel – ne pas diffuser]

Guidelines

Accessibilité des services de commerce électronique

Introduction	4
1. Champ d'application	6
1.1. Quels prestataires de services doivent se conformer aux exigences en matière d'accessibilité ?	6
1.2. Que sont les services de commerce électronique ?	6
2. Exigences en matière d'accessibilité	7
2.1. Que sont les exigences minimales en matière d'accessibilité ?	7
2.2. Quelles sont les exigences minimales en matière d'accessibilité pour les services de commerce électronique ?	7
2.2.1. Utilisez uniquement des produits accessibles lors de la prestation du service.	7
2.2.2. Informez clairement le consommateur sur le service.....	8
2.2.3. Veillez à ce que les services d'assistance puissent fournir des informations sur l'accessibilité et la compatibilité avec les technologies d'assistance.....	9
2.2.4. Informez sur l'accessibilité des produits et services offerts en vente	9
2.2.5. Fournissez une possibilité accessible d'identification, de sécurisation et de paiement.....	9
2.2.6. Veillez à ce que les sites web, les applications, les méthodes d'identification, la signature électronique et les services de paiement soient perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes	10
2.3. Que sont les critères en matière de performances fonctionnelles ?	13
3. Exceptions	14
3.1. Dans quels cas les exigences minimales en matière d'accessibilité peuvent-elles ne pas être appliquées ?	14
3.2. Comment un prestataire de services peut-il prouver une modification fondamentale ?	14
3.3. Comment un prestataire de services peut-il prouver une charge disproportionnée ?	15
4. Obligations d'information.....	16
4.1. Quelles informations un prestataire de services doit-il fournir aux consommateurs sur l'accessibilité du service ?	16
4.2. Quelles informations un prestataire de services doit-il fournir à l'Inspection économique ?	16
5. Situations particulières.....	17
5.1. Les exigences en matière d'accessibilité s'applique-t-elle lorsque le service est sous-traité à un tiers ?	17
5.2. Que doit faire un prestataire de services si le service ne peut pas répondre à toutes les exigences minimales en matière d'accessibilité ?.....	17
5.3. Que doit faire un prestataire de services si ses services répondaient aux exigences en matière d'accessibilité auparavant, mais plus maintenant ?	17
5.4. Si un consommateur dispose d'un droit de rétractation, cela doit-il également répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité ?	18
5.5. J'ai conclu en ligne un abonnement pour pouvoir lire mon journal. Les articles de ce journal doivent-ils également répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité ?	18
5.6. Outre la possibilité de conclure un contrat, mon site web et/ou application propose également d'autres contenus au consommateur (tels que des jeux, des photos et récits	

personnels, etc.). Quelles sont les pages qui doivent répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité ?	19
6. Délais	19
6.1. Prestataires de services qui ne sont pas des micro-entreprises	19
6.1.1. Contrats conclus après le 28 juin 2025	19
6.1.2. Contrats conclus avant le 28 juin 2025 et qui se poursuivent au-delà de cette date.....	19
6.1.3. Produits déjà utilisés avant le 28 juin 2025	20
6.1.4. Fichiers médias ou textes publiés sur le site/l'application avant le 28 juin 2025	20
6.1.5. Pages de sites web/applications archivées avant le 28 juin 2025	20
6.2. Micro-entreprises.....	20
6.2.1. Contrats conclus après le 28 juin 2030	20
6.2.2. Contrats conclus avant le 28 juin 2030 et qui se poursuivent au-delà de cette date.....	21
6.2.3. Produits déjà utilisés avant le 28 juin 2030	21
6.2.4. Fichiers médias ou textes publiés sur le site/l'application avant le 28 juin 2030	21
6.2.5. Pages de sites web/applications archivées avant le 28 juin 2030	21
7. Application de la loi	22
7.1. Qui veillera au respect des exigences en matière d'accessibilité ?	22
7.2. Quelles sont les sanctions possibles en cas d'infraction à la législation ?.....	22
7.3. Que peut faire un consommateur en cas d'infraction à la loi ?.....	22
7.4. Outre l'Inspection économique et le consommateur, y a-t-il d'autres personnes qui peuvent agir en cas d'infraction à la loi ?.....	24
8. Annexe 1 : exemples de prestataires de services offrant des services de commerce électronique	25
9. Annexe 2 : critères charge disproportionnée	26

Introduction

La directive sur les exigences en matière d'accessibilité¹ a été adoptée dans l'Union européenne le 17 avril 2019. Elle impose aux États membres de veiller à ce que tous les produits et services qu'elle énumère soient plus accessibles aux consommateurs. Cela inclut entre autres les services de commerce électronique. Le législateur belge a apporté plusieurs modifications législatives afin de répondre à cette obligation².

Les présentes guidelines ont pour but de clarifier la législation relative à l'accessibilité des services de commerce électronique. Il existait déjà une réglementation européenne sur la fourniture d'informations dans les contrats conclus à distance (tels que les achats sur des webshops) mais pas encore concernant l'accessibilité de ces informations.

Le principe que les prestataires de services doivent s'efforcer de respecter est qu'il doit être possible pour chaque consommateur de prendre, de manière indépendante, des décisions en connaissance de cause en ce qui concerne les contrats qu'il conclut par voie électronique. Cela signifie d'une part que les consommateurs handicapés doivent pouvoir utiliser les sites web et applications sur lesquels ils peuvent conclure ces contrats, et d'autre part que les informations sur les services de commerce électronique proposés doivent être compréhensibles. Les services de commerce électronique doivent donc être aussi utilisables et compréhensibles que possible, afin que l'aide d'autres personnes ne soit pas toujours nécessaire³.

Les présentes guidelines expliquent au point 1 le champ d'application de la réglementation. Il s'agit notamment de savoir ce que l'on entend précisément par services de commerce électronique. Le point 2 traite ensuite des exigences en matière d'accessibilité. Il décrit les exigences minimales et la manière dont les prestataires de services peuvent les appliquer dans la pratique. Il existe également des situations dans lesquelles les prestataires de services ne sont pas tenus de se conformer aux exigences en matière d'accessibilité. Elles sont examinées en détail au point 3, qui porte sur les exceptions.

Les prestataires de services doivent non seulement appliquer les exigences en matière d'accessibilité mais aussi informer les consommateurs sur la manière dont elles sont appliquées. En outre, ils doivent prévenir l'Inspection économique s'ils ne peuvent pas (ou plus) satisfaire aux exigences minimales en matière d'accessibilité. Ce que cela implique exactement et la manière dont cela doit avoir lieu sont expliqués au point 4, qui concerne les obligations d'information. Toutes les autres questions que les prestataires de services ou les consommateurs pourraient se poser sur l'application des exigences en matière d'accessibilité sont abordées au point 5, consacré aux situations particulières.

La législation relative à l'accessibilité des services de commerce électronique donne aux prestataires le temps d'adapter leurs services. La durée de cette période transitoire et les conséquences sont décrites au point 6, qui concerne les délais. Enfin, le point 7 fournit davantage d'informations sur l'application de la loi. Ce point explique qui peut effectuer des contrôles sur le respect de la loi et quelles sont les conséquences qu'une infraction peut avoir pour le prestataire de services. Il contient également plus d'informations sur ce que peut faire un consommateur ou une partie prenante s'il ou elle constate l'inaccessibilité d'un service de commerce électronique.

Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.

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 (ci-après : Directive sur les exigences en matière d'accessibilité).

² Loi du 5 novembre 2023 modifiant plusieurs livres du Code de droit économique et la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers en vue de la 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, pour ce qui concerne certains services.

³ Considérant 2 de la directive relative aux exigences en matière d'accessibilité.

Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.

1. Champ d'application

1.1. Quels prestataires de services doivent se conformer aux exigences en matière d'accessibilité ?

Les exigences en matière d'accessibilité entrent en vigueur à partir du 28 juin 2025. Tous les prestataires de services qui, à partir de ce moment, proposent aux consommateurs des services de commerce électronique devront veiller à ce que ces services soient accessibles⁴. Les prestataires de services dans les micro-entreprises bénéficient d'une période de transition plus longue (voir 6.1 Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.).

Bien que le service proposé soit toujours déterminant pour l'application, l'annexe 1 (voir 8) reprend quelques exemples de types de prestataires de services qui devront rendre leurs services accessibles. Cette liste n'est pas exhaustive.

1.2. Que sont les services de commerce électronique ?

Les services de commerce électronique sont des services fournis à distance, via des sites internet, des services intégrés sur des appareils mobiles, par voie électronique et à la demande individuelle d'un consommateur, en vue de conclure un contrat de consommation⁵. Un service de commerce électronique remplit donc toujours les conditions suivantes :

- « **à distance** » : cela signifie que les différentes parties au contrat, par exemple l'acheteur et le vendeur, ne sont pas présentes en même temps⁶ ;
- « **via des sites internet, des services intégrés sur des appareils mobiles** » : cela inclut les sites web et les applications mobiles (apps) ;
- « **par voie électronique** » : cela signifie que le service est envoyé et reçu au moyen d'équipements électroniques. Cela couvre à la fois le traitement et le stockage des données. Ces données sont entièrement transmises, acheminées et reçues par voie filaire, par radio, par moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques⁷ ;
- « **à la demande individuelle d'un consommateur** » : cela signifie que le consommateur doit pouvoir faire appel lui-même au service. Il doit donc pouvoir choisir de se rendre sur le site web ou d'utiliser l'application pour conclure un contrat ;
- « **en vue de conclure un contrat de consommation** » : cela signifie que le consommateur doit être en mesure de conclure un contrat. Par exemple, si des produits sont affichés sur un site web et que vous pouvez les acheter via ce site, vous pouvez, en tant que consommateur, conclure un contrat d'achat.

Les produits ou services proposés n'ont pas d'importance. Il s'agit donc d'une catégorie très large⁸. Cela peut concerner, entre autres, l'achat de nourriture, de vêtements, d'appareils électroniques, de voyages, de services d'utilité publique, d'abonnements à des services de téléphonie, de télévision, d'internet ou de streaming, etc. Pensez donc non seulement au consommateur qui achète un vêtement sur un site web, mais aussi à celui qui paie la recharge de sa voiture électrique via une application avec carte de recharge ou celui qui réserve son vol et sa maison de vacances en ligne via une plateforme de voyage.

Pour déterminer si le service offert est ou non un service de commerce électronique, les conditions susmentionnées découlant de la définition sont toujours décisives. **Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de sites web/applications qui ne remplissent pas ces conditions et ne sont**

⁴ VIII.59 CDE.

⁵ Art. I.9/1, 7° CDE.

⁶ Considérant 42 de la directive relative aux exigences en matière d'accessibilité.

⁷ Idem.

⁸ Considérant 43 de la directive relative aux exigences en matière d'accessibilité.

donc pas des services de commerce électronique. Cette liste n'est pas exhaustive, d'autres sites web/applications peuvent donc être exclus du champ d'application dans la pratique.

- Sites web/applications sur lesquels seules les entreprises peuvent conclure des contrats
Il s'agit de sites web ou d'applications qui s'adressent exclusivement aux entreprises. Ces sites web prennent les mesures nécessaires pour s'assurer que seules les entreprises peuvent conclure des contrats.
Attention ! À partir du moment où des consommateurs peuvent aussi conclure des contrats via ce site web ou cette application, il s'agit bien d'un service de commerce électronique.
- Sites web/applications à contenu uniquement éditorial
Il s'agit par exemple de sites web ou d'applications qui ne présentent que des expériences et récits de voyage personnels sans vous permettre de réserver ce voyage ni les maisons de vacances sur ce site web ou cette application. Vous ne pouvez donc pas conclure de contrat dans ce cas.
- Sites web/applications permettant uniquement de réserver un service en ligne sans obligation de paiement
Il s'agit de sites web et d'applications où vous pouvez par exemple prendre un rendez-vous chez le coiffeur ou réserver une table dans un restaurant, une commande chez le boucher ou le boulanger, etc., sans devoir déjà acheter ce service. Vous ne devez donc rien payer à l'avance et il n'y a pas de frais ou d'argent bloqué pour faire la réservation. Dans ces cas, le contrat est conclu uniquement dans les locaux du prestataire de services et donc pas à distance par voie électronique.

2. Exigences en matière d'accessibilité

2.1. Que sont les exigences minimales en matière d'accessibilité ?

Les exigences minimales en matière d'accessibilité sont les mesures qu'un prestataire de services doit au moins prendre pour que le plus grand nombre possible de personnes puissent par elles-mêmes conclure un contrat par voie électronique. Si un prestataire de services ne répond pas à ces exigences, il s'agit d'une infraction à la loi, qui peut être sanctionnée. Un prestataire de services peut toujours choisir de prendre davantage de mesures afin d'atteindre un public encore plus large.

2.2. Quelles sont les exigences minimales en matière d'accessibilité pour les services de commerce électronique ?

Plusieurs exemples et conseils concrets sont donnés dans les exigences en matière d'accessibilité mais cette liste n'est en aucun cas exhaustive. Les exigences en matière d'accessibilité peuvent toujours être respectées d'autres manières. tout contrôle réalisé évaluera donc systématiquement au cas par cas si les mesures prises sont suffisantes dans la situation concrète.

2.2.1. Utilisez uniquement des produits accessibles lors de la prestation du service

Cette exigence peut être importante si le fournisseur de services utilise de nouveaux équipements ou de nouvelles technologies pour la fourniture du service, mais elle ne se limite pas à cela⁹. Le

⁹ Les produits sont les biens et les services, les biens immeubles, les droits et les obligations. Voir art. I.1, 4° CDE.

fournisseur de services devra toujours veiller à ce que le service reste accessible, même si le consommateur doit utiliser certains produits pour y parvenir. Afin de donner aux prestataires de services suffisamment de temps pour adapter les produits, une période transitoire est prévue jusqu'au 28 juin 2030 (voir **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

2.2.2. Informez clairement le consommateur sur le service

Le consommateur doit toujours savoir clairement ce que contient le service. Cette information ne se limite pas à la conclusion du contrat d'utilisation du service. Le consommateur doit également savoir clairement comment il peut utiliser ou mettre fin au service et quels sont ses droits en la matière.

Si des produits sont utilisés dans le cadre de la fourniture du service, il faut clairement indiquer pourquoi ce produit est nécessaire pour le service et comment il doit être utilisé. En outre, le prestataire de services doit également informer sur les caractéristiques d'accessibilité de ce produit et sur la manière dont il peut être utilisé avec des dispositifs d'assistance ou d'autres équipements.

Lorsqu'il informe sur le service et les produits utilisés, le prestataire de services doit toujours respecter les conditions suivantes :

- Les consommateurs doivent pouvoir percevoir l'information par le biais d'au moins deux sens différents. Un texte doit ainsi pouvoir être perçu non seulement par la vue, mais aussi par l'ouïe ou le toucher. Pour remplir cette condition, le prestataire de services ne peut pas compter sur le fait que le consommateur disposera toujours des dispositifs d'assistance nécessaires. Il appartient au prestataire de services de mettre l'information à la disposition du consommateur par le biais d'au moins deux sens différents.
- Les informations doivent être compréhensibles (voir 2.2.6).
- Les informations doivent être clairement perceptibles par tous les consommateurs (voir 2.2.6).
- Le contenu des informations doit être dans un format de texte pouvant être converti dans d'autres formats d'assistance alternatifs. Le consommateur peut ainsi afficher le texte de différentes manières, par exemple en braille¹⁰.
- Le texte doit toujours être écrit dans une police de caractères de taille et de forme bien lisible, et avec un contraste suffisant. L'espacement des lettres, des lignes et des paragraphes doit être adaptable.
- Si des informations sont présentes dans une image, un diagramme, un schéma, une capture d'écran ou sous une autre forme non textuelle, le prestataire de services doit également fournir un affichage alternatif dans un texte. Le prestataire de services peut par exemple toujours prévoir un texte décrivant les points les plus importants¹¹.
- Le prestataire de services communique toutes les informations nécessaires pour la fourniture du service par voie électronique, par exemple via une clé USB¹² ou par mail. Ces informations doivent toujours être perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (voir 2.2.6).

D'autres exemples et conseils concrets pour rendre les sites web et les applications accessibles se trouvent sur le site web suivant : <https://accessibility.belgium.be/fr>.

¹⁰ Livre VIII CDE, annexe 4.

¹¹ Idem.

¹² Idem.

2.2.3. Veillez à ce que les services d'assistance puissent fournir des informations sur l'accessibilité et la compatibilité avec les technologies d'assistance

De nombreux prestataires de services proposent des services d'assistance visant à apporter une aide supplémentaire au consommateur. Il s'agit des services qui aident le consommateur à répondre à ses questions ou plaintes, par exemple les hot-lines, call-centers, services d'assistance technique, services de médiation ou services de formation. Si un prestataire de services offre un service d'assistance de ce type, ce service doit également pouvoir répondre aux questions relatives à l'accessibilité du service de commerce électronique. Ainsi, le service d'assistance dispose donc toujours d'une bonne connaissance de base de l'accessibilité du service de commerce électronique proposé et de sa compatibilité avec les technologies d'assistance. Il s'efforcera d'aider au mieux le consommateur à répondre à ses questions concernant l'accessibilité et ne se contentera pas de le renvoyer à d'autres instances.

Exemple

Avant qu'un consommateur n'effectue un achat sur un webshop, il essaie de se faire lire les conditions générales. Son logiciel de synthèse vocale ne peut toutefois pas lire le document. Ce consommateur peut prendre contact avec le webshop et demander de quelle manière ce document est rendu accessible. Le helpdesk cherche activement une solution pour le consommateur afin qu'il puisse lire le document.

2.2.4. Informez sur l'accessibilité des produits et services offerts en vente

Les consommateurs peuvent aujourd'hui acheter en ligne une gamme très variée et étendue de produits et de services. Les fournisseurs de ces produits et services doivent veiller à ce que cet achat puisse être effectué de manière accessible et informer les consommateurs à ce sujet (voir 2.2.2 et 2.2.5). Il est en outre important pour le consommateur de savoir si tous les produits et services proposés sont eux-mêmes accessibles¹³. Cela permet d'éviter autant que possible les mauvaises surprises après l'achat.

Toutefois, cette obligation ne va pas jusqu'à exiger du vendeur qu'il procède lui-même à un examen approfondi de chaque produit ou service afin d'en indiquer l'accessibilité. Pour ce faire, il peut s'appuyer sur les informations qui lui sont fournies par l'opérateur économique responsable, tel que le fournisseur, par exemple¹⁴. Si le vendeur ne reçoit aucune information, il ne peut pas non plus en communiquer au consommateur et ne doit donc pas se conformer à cette exigence.

2.2.5. Fournissez une possibilité accessible d'identification, de sécurisation et de paiement

Lors d'un achat en ligne, le consommateur a souvent la possibilité de créer un compte. Si le fournisseur offre cette possibilité, chaque consommateur doit avoir la possibilité de le faire. Un consommateur doit également toujours pouvoir payer en ligne. C'est uniquement ainsi qu'un consommateur peut effectuer l'achat. Il est donc important pour le consommateur que la demande des données d'identification, les possibilités de sécurisation (telles que la création d'un mot de passe) et le paiement soient accessibles. Les fonctions d'identification, de sécurisation et de paiement ne sont accessibles que si elles sont perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes. Le point suivant explique plus en détail les concepts de perceptible, utilisable, compréhensible et robuste (voir 2.2.6).

¹³ Livre VIII CDE, annexe 1^{re}, section 3, 1^o.

¹⁴ Idem.

2.2.6. Veillez à ce que les sites web, les applications, les méthodes d'identification, la signature électronique et les services de paiement soient perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes

Pour conclure un contrat via un site web ou une application, il faut d'abord que ce site web ou cette application soit accessible. De cette manière, le consommateur peut consulter et comprendre toutes les conditions de l'offre avant de choisir de conclure un contrat. En outre, pour pouvoir conclure un contrat, il est important que le consommateur puisse exprimer clairement sa volonté de conclure le contrat. Cela n'est possible que si les méthodes d'identification, la signature électronique et les services de paiement auxquels le site web fait référence sont suffisamment accessibles.

Les sites web, les applications, les méthodes d'identification, la signature électronique et les services de paiement ne sont accessibles que s'ils sont perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes :

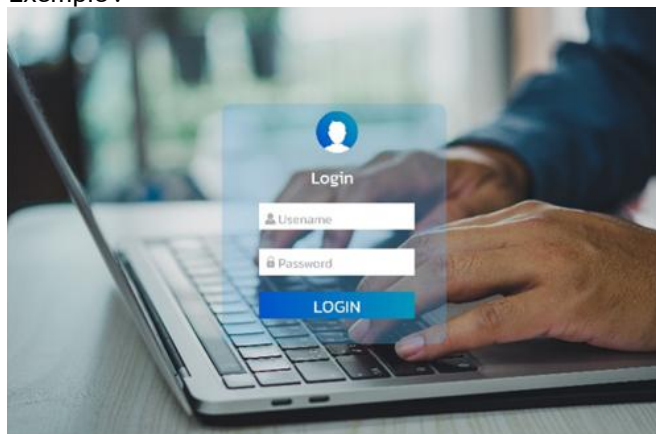
- **Perceptibles**

Les consommateurs doivent pouvoir percevoir toutes les informations. D'une part, cela signifie que les informations doivent non seulement être visibles, mais aussi qu'il doit être possible de les entendre ou de les toucher, le cas échéant par le biais de technologies d'assistance. D'autre part, par exemple, les informations visibles doivent l'être pour tout le monde. Par exemple, si un consommateur agrandit le texte sur l'écran, il doit toujours être en mesure de percevoir toutes les informations.

CONSEILS :

- Fournissez un texte audible et visible (via des sous-titres) lorsque les instructions sont présentées dans une vidéo¹⁵.
- Prévoyez une mise en page simplifiée afin que le contenu puisse être affiché de différentes manières sans perte d'information. Cette mise en page simplifiée doit être disponible facilement, par exemple via un bouton clair et permanent.
- Veillez à un contraste suffisant entre le texte et l'arrière-plan.
- N'utilisez jamais la police de caractères, le style (italique, gras, etc.) et/ou la couleur du texte comme seul moyen de transmettre l'information. Prévoyez toujours un autre moyen de mettre suffisamment l'accent sur cette information.
- Prévoyez toujours un affichage alternatif en texte pour les images ou tout autre contenu non textuel.

Exemple :



Alternatieve tekst

Hoe zou u dit object en de context ervan beschrijven aan iemand die blind of slechtziend is?

- De onderwerpen in detail
- De instelling
- De acties of interacties
- Andere relevante informatie

(1-2 gedetailleerde zinnen aanbevelen)

Persoon die gebruikersnaam en wachtwoord invoert op een laptop

¹⁵ Livre VIII CDE, annexe 4.

- Proposez plusieurs options de paiement. Pensez par exemple à des paiements via un code QR.
- Proposez plusieurs méthodes d'identification. Pensez par exemple aux questions de sécurité ou à l'identification par la reconnaissance faciale ou vocale ou par les empreintes digitales. De cette manière, il n'est plus nécessaire d'introduire des codes complexes.
- Évitez d'utiliser des CAPTCHA graphiques. Les CAPTCHA sont utilisés pour vérifier s'il s'agit d'un utilisateur réel. Cela consiste souvent à recopier des lettres difficiles à lire figurant sur une image ou à indiquer un objet précis parmi différentes photos. Pour les consommateurs malvoyants, c'est une tâche impossible.

Exemples de CAPTCHA graphiques :

good afternoon

CAPTCHA
Type the text you hear or see:
good afternoon

☐ I'm not a robot

Select all squares with
car

- Utilisables

Chaque consommateur doit pouvoir utiliser les sites web, les applications, les méthodes d'identification, la signature électronique et les services de paiement pour en tirer pleinement parti. Cela signifie que même avec l'aide de technologies d'assistance, il doit être possible d'accéder aux différentes pages d'un site web ou d'une application, de parcourir les procédures d'identification ou d'effectuer une signature ou un paiement électronique.

CONSEILS :

- Assurez-vous que le consommateur puisse utiliser toutes les fonctions à l'aide d'un clavier.
- Veillez à ce que les informations en mouvement puissent être mises en pause.
- Offrez suffisamment de temps pour passer en revue les informations. Évitez les limites de temps pour compléter les informations.
- Utilisez des titres clairs afin que les consommateurs sachent rapidement où ils se trouvent sur la page (web) et puissent facilement trouver les pages (web) nécessaires.
- Fournissez des instructions claires et un feedback concernant les actions à entreprendre.
- Minimisez le nombre d'étapes nécessaires à la réalisation du processus de paiement, de sécurisation ou autre.
- Assurez-vous que les applications fonctionnent bien avec les lecteurs d'écran tels que VoiceOver (pour iOS) et TalkBack (pour Android). Il sera ainsi possible pour les personnes malvoyantes d'effectuer par exemple un paiement mobile sécurisé.

- **Compréhensibles**

Les consommateurs doivent pouvoir comprendre les informations qu'ils reçoivent. Ce n'est que lorsqu'ils comprennent l'information qu'ils peuvent s'en servir pour agir. Par exemple, pour effectuer un achat en ligne, un consommateur doit non seulement être capable de percevoir mais aussi de comprendre les différentes étapes du processus d'achat. Il fera ainsi ce qu'il faut et entreprendra donc les actions correctes pour conclure l'achat.

CONSEILS :

- Évitez d'utiliser des mots difficiles. Si cela est inévitable, fournissez toujours des explications appropriées pour ces termes.
- Utilisez des phrases et des paragraphes simples et courts.
- Rédigez autant que possible à la forme active.
- Utilisez toujours les mêmes concepts pour éviter toute confusion.
- Évitez les abréviations. Si des abréviations sont utilisées, expliquez-les.
- Commencez par le message ou les points clés. Inscrivez-les au début, dès les premières phrases du texte.
- Évitez les informations redondantes. Concentrez-vous sur ce que le consommateur a besoin de savoir.
- Utilisez une structure de texte claire et logique avec une introduction, un milieu et une conclusion.

- **Robustes**

Les consommateurs doivent non seulement être en mesure de percevoir l'information, mais aussi de l'interpréter correctement. Il peut par exemple arriver qu'un consommateur puisse percevoir les informations à l'aide d'une technologie d'assistance mais que les informations se retrouvent à un endroit illogique en raison de l'utilisation de cette technologie, ou que les informations accompagnant une image ne correspondent pas exactement. Cela peut créer une fausse impression ou même rendre les informations complètement incompréhensibles. Même avec l'aide de technologies d'assistance, le consommateur doit pouvoir se fier aux informations qu'il reçoit.

CONSEIL :

- Via un logiciel, nommez et décrivez la fonction de l'information telle que : le nom, le rôle, les propriétés, les valeurs, etc.

Exemples : pour que la structure du texte soit claire dans un document HTML, les titres peuvent être désignés par <h1>, <h2>, etc., les paragraphes par <p>, les listes par ou et les tableaux par <table>.

- Veillez à ce que les informations et les fonctionnalités puissent être lues et utilisées par différents navigateurs et/ou appareils.

D'autres exemples et conseils concrets pour rendre les sites web et les applications accessibles se trouvent sur le site web suivant : <https://accessibility.belgium.be/fr>.

2.3. Que sont les critères en matière de performances fonctionnelles ?

Les critères en matière de performances fonctionnelles décrivent la manière dont un service doit être accessible. C'est la grande différence avec les exigences minimales en matière d'accessibilité. Les exigences minimales en matière d'accessibilité prescrivent explicitement les adaptations que doit effectuer le prestataire de services pour rendre le service accessible, tandis que les critères en matière de performances fonctionnelles indiquent uniquement le résultat à atteindre.

Il y a 11 critères en matière de performances fonctionnelles¹⁶ :

- utilisation en l'absence de vision ;
- utilisation en cas de vision limitée ;
- utilisation en l'absence de perception des couleurs ;
- utilisation en l'absence d'audition ;
- utilisation en cas d'audition limitée ;
- utilisation en l'absence de capacité vocale ;
- utilisation en cas de capacités de manipulation ou de force limitées ;
- utilisation en cas d'amplitude de mouvements limitée ;
- réduction du risque de déclenchement de réactions photosensibles ;
- utilisation en cas de capacités cognitives limitées ;
- vie privée (l'utilisation protège la vie privée).

Le prestataire de services n'est pas libre de choisir d'appliquer soit les exigences minimales en matière d'accessibilité, soit les critères en matière de performances fonctionnelles. Dans la mesure du possible, le prestataire de services doit toujours appliquer les exigences minimales en matière d'accessibilité. C'est uniquement s'il n'est pas possible pour le prestataire de services d'appliquer les exigences minimales en matière d'accessibilité à une ou plusieurs fonctions ou propriétés spécifiques du service qu'il peut appliquer les critères en matière de performances fonctionnelles pour rendre le service tout de même accessible. L'application des critères en matière de performances fonctionnelles doit toujours conduire à une accessibilité équivalente ou accrue.

¹⁶ Pour plus d'explications sur chaque critères en matière de performances fonctionnelles, voir le livre VIII CDE, annexe 1^{re}, section 4.

3. Exceptions

3.1. Dans quels cas les exigences minimales en matière d'accessibilité peuvent-elles ne pas être appliquées ?

En principe, les exigences minimales en matière d'accessibilité s'appliquent à tout prestataire de services proposant des services de commerce électronique. Ce n'est que s'il est impossible ou irréalisable pour le prestataire de service d'appliquer ces exigences dans la pratique qu'une exception peut être faite. Il n'existe que deux cas dans lesquels le prestataire de services peut démontrer qu'il n'est pas réalisable dans la pratique d'appliquer les exigences minimales en matière d'accessibilité :

- 1) une **modification fondamentale** du service : cela signifie que le prestataire de services devrait modifier le contenu du service de manière si radicale que le service deviendrait méconnaissable ou inexécutable (voir 3.2)¹⁷ ; et/ou
- 2) une **charge disproportionnée** : cela signifie que le coût, pour le prestataire de services, de se conformer à ces exigences est trop élevé par rapport à l'avantage en terme d'accessibilité pour le consommateur (voir 3.3).¹⁸

Si on se trouve dans l'un de ces deux cas et que le prestataire de services peut donc bénéficier d'une exception, cela ne signifie pas que le prestataire de services ne doit plus du tout tenir compte de l'accessibilité des services pour les consommateurs. Seuls les services pour lesquels le prestataire peut démontrer une modification fondamentale ou une charge disproportionnée sont couverts par l'exception. Tous les autres services proposés par le prestataire de services doivent toujours satisfaire aux exigences minimales en matière d'accessibilité. S'il apparaît que seules certaines exigences en matière d'accessibilité entraînent une modification fondamentale ou une charge disproportionnée, les autres exigences en matière d'accessibilité ne constituant aucun problème devront bien être appliquées (voir 5.2)¹⁹. S'il n'existe aucune exigence spécifique en matière d'accessibilité pour le service, les critères en matière de performances fonctionnelles doivent alors être appliqués (voir 2.3).

3.2. Comment un prestataire de services peut-il prouver une modification fondamentale ?

Il appartient au prestataire de services de vérifier si l'application des exigences minimales en matière d'accessibilité introduirait une modification fondamentale du service²⁰. Le prestataire de services est libre de choisir les arguments pour démontrer qu'il y aurait une modification fondamentale du service. Dans ce cadre, il ne doit pas tenir compte de critères prédéterminés. Cela ne veut pas dire que chaque modification sera considérée comme « fondamentale ». Le fait d'adapter, par exemple, la mise en page ou le texte d'un site web ou d'une application n'implique aucune modification fondamentale du service.

Exemple

Une montre connectée (smartwatch) ne dispose toujours que d'un petit écran, sans quoi elle ne pourrait plus être portée au poignet. Une application spécifiquement développée pour les montres connectées doit dès lors toujours tenir compte de cette limitation technique. Si le prestataire de services peut démontrer que l'application des exigences minimales en matière d'accessibilité a pour conséquence que l'application développée pour les montres connectées ne peut plus être utilisée sur une montre connectée, il peut invoquer l'exception prévue pour les modifications fondamentales.

L'évaluation doit toujours avoir lieu avant l'application de l'exception. Le prestataire de services note l'évaluation dans son intégralité par écrit et la conserve pendant une période d'au moins 5

¹⁷ Art. VIII.62, § 1^{er}, 1^o CDE.

¹⁸ Art. VIII.62, § 1^{er}, 2^o CDE.

¹⁹ Art. VIII.62, § 1^{er}, alinéa 2 CDE.

²⁰ Art. VIII.62, § 2 CDE.

ans à compter de la date de dernière fourniture du service²¹. Le prestataire de services doit communiquer son intention et l'évaluation de la modification fondamentale à l'Inspection économique (voir 4.2).

3.3. Comment un prestataire de services peut-il prouver une charge disproportionnée ?

Comme dans le cas d'une modification fondamentale, c'est au prestataire de services de vérifier si l'application des exigences minimales en matière d'accessibilité entraîne une charge disproportionnée²². Les critères et les coûts que le prestataire de services peut prendre en compte dans cette évaluation sont repris dans l'annexe 3 du livre VIII du CDE. Une copie de ces critères et de ces coûts est annexée aux présentes guidelines (voir 9, annexe 2). Il s'agit des trois grands critères suivants :

- Le rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et les coûts totaux de la prestation du service ;
- Le rapport entre les coûts et avantages estimés pour l'entreprise et les avantages estimés pour le consommateur ; et
- Le rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et le chiffre d'affaires net de l'entreprise.

Les différents postes de coûts qui relèvent précisément de ces critères sont énumérés dans l'annexe. Il s'agit par exemple de coûts pour du personnel supplémentaire, des formations, le développement de nouvelles procédures, etc. Une confrontation aux trois critères doit avoir lieu séparément pour chaque exigence minimale en matière d'accessibilité²³. Une évaluation générale ne tenant pas compte de chaque exigence séparément n'est pas suffisante.

Attention ! Un prestataire de services ne peut recourir à cette exception que s'il doit utiliser ses propres ressources pour améliorer l'accessibilité du service. Dès qu'il obtient des fonds d'autres sources pour améliorer l'accessibilité, cette exception ne peut plus s'appliquer. Peu importe ici que le financement soit public ou privé²⁴.

L'évaluation de la charge disproportionnée doit avoir lieu avant l'application de l'exception. Le prestataire de services rédige l'évaluation dans son intégralité, en clarifiant concrètement l'impact précis sur l'entreprise mais aussi sur le consommateur. Il conserve cette évaluation pendant une période d'au moins 5 ans à compter de la date de dernière fourniture du service²⁵. Le prestataire de services doit communiquer à l'Inspection économique son intention de se prévaloir de l'exception ainsi que l'évaluation de la charge disproportionnée (voir 4.2).

La situation économique pouvant évoluer, l'évaluation de la charge disproportionnée doit être revue de temps à autre. Une nouvelle évaluation doit ainsi toujours avoir lieu lorsque le service proposé est modifié. Si le service n'est pas modifié, une nouvelle évaluation doit tout de même être effectuée au moins tous les 5 ans. L'Inspection économique peut également toujours demander la réalisation d'une nouvelle évaluation avant la fin de ce délai si elle estime que l'évaluation actuelle n'est plus à jour²⁶.

²¹ Art. VIII.62, § 3 CDE.

²² Art. VIII.62, § 2 CDE.

²³ Art. VIII.62, § 3 CDE.

²⁴ Art. VIII.62, § 5 CDE.

²⁵ Art. VIII.62, § 3 CDE.

²⁶ Art. VIII.62, § 4 CDE.

4. Obligations d'information

4.1. Quelles informations un prestataire de services doit-il fournir aux consommateurs sur l'accessibilité du service ?

Le prestataire de services doit fournir des informations publiques sur la manière dont les services offerts sont rendus accessibles²⁷. Dans les conditions générales, ou dans un document similaire tel qu'une déclaration d'accessibilité, le prestataire de services doit toujours :²⁸

- donner une description générale du service ;
- fournir des informations sur le fonctionnement du service ; et
- indiquer comment les exigences en matière d'accessibilité ont été appliquées.

Il est important que le prestataire de services explique les possibilités et les limites²⁹. Ces informations doivent toujours être mises à la disposition du consommateur de manière accessible, sous forme écrite et orale, pendant toute la durée de fonctionnement du service. S'il existe des normes harmonisées et des spécifications techniques au niveau européen (par exemple, EN 17161:2019. *Design for All*), le prestataire de services peut les appliquer entièrement ou en partie pour satisfaire à cette obligation d'information³⁰.

4.2. Quelles informations un prestataire de services doit-il fournir à l'Inspection économique ?

Le prestataire de services doit informer de manière proactive l'Inspection économique dans deux cas :

- quand il souhaite faire usage d'une exception³¹ (voir 3.1) ; et
- lorsqu'un service n'est plus conforme aux exigences minimales en matière d'accessibilité (voir 5.3)³².

Le prestataire de services peut communiquer ces informations à l'Inspection économique par le biais du **formulaire d'enregistrement suivant : XXX**. **Après un enregistrement réussi sur le site web**, le prestataire de services peut offrir le service sans satisfaire à toutes les exigences minimales en matière d'accessibilité.

Attention ! Un enregistrement réussi ne signifie pas que l'Inspection économique approuve l'application de l'exception ou les mesures prises. Cela permet uniquement à l'Inspection économique d'effectuer un contrôle si elle l'estime nécessaire.

Dans les autres cas, le prestataire de services ne doit pas informer l'Inspection économique de manière proactive. L'Inspection économique peut toutefois toujours demander des informations complémentaires.

L'Inspection économique peut ainsi demander comment le prestataire de services porte à l'attention du consommateur les informations énumérées au point 4.1 ou comment il peut garantir que le service est et restera conforme aux exigences minimales en matière d'accessibilité (voir 5.3). Pour cela, le prestataire de services doit être en mesure de démontrer que son processus de prestation de services et son contrôle interne offrent des garanties suffisantes pour satisfaire à

²⁷ Art. VIII.60 CDE.

²⁸ Livre VIII CDE, annexe 2, 1°.

²⁹ Art. VIII.60 CDE.

³⁰ Livre VIII CDE, annexe 2, 2°.

³¹ Art. VIII.61, § 2 CDE.

³² Art. VIII.62, § 6 CDE.

ces obligations³³, non seulement pour la prestation de service actuelle mais aussi au cas où le ou les services devraient être modifiés à l'avenir.

5. Situations particulières

5.1. Les exigences en matière d'accessibilité s'applique-t-elle lorsque le service est sous-traité à un tiers ?

Oui, même si le service est sous-traité à un tiers, le prestataire de services doit continuer de veiller au respect des exigences minimales en matière d'accessibilité³⁴. Ceci s'applique aussi bien aux sous-traitances partielles que complètes de services. L'utilisation de services de tiers ne constitue dès lors pas un motif général d'exception. Les seuls motifs d'exception possibles sont la modification fondamentale et la charge disproportionnée (voir 3.1).

5.2. Que doit faire un prestataire de services si le service ne peut pas répondre à toutes les exigences minimales en matière d'accessibilité ?

Le principe de base est qu'un prestataire de services doit appliquer les exigences minimales en matière d'accessibilité à moins que cela ne soit impossible ou intenable dans la pratique. Ce n'est impossible ou intenable dans la pratique que s'il est satisfait aux conditions d'une exception (voir 3.1).

D'une part, cela signifie que si un prestataire de services ne peut pas appliquer une exigence minimale en matière d'accessibilité et peut bénéficier d'une exception pour cela, les autres exigences minimales en matière d'accessibilité doivent quand même être appliquées. Si un prestataire de services peut invoquer une exception, cela n'implique donc pas nécessairement une dispense complète de toutes les exigences minimales en matière d'accessibilité.

D'autre part, cela signifie également que si un prestataire de services ne peut se conformer que partiellement à une exigence minimale en matière d'accessibilité, il doit tout de même continuer à le faire. Supposons que seuls certains aspects spécifiques du service ne répondent pas aux exigences minimales en matière d'accessibilité et qu'il puisse obtenir une exception pour cela : les exigences minimales en matière d'accessibilité doivent toujours être appliquées à tous les autres aspects du service³⁵. Même lorsque le prestataire de services ne peut pas appliquer une ou plusieurs exigences en matière d'accessibilité, il doit tenir compte des critères en matière de performances fonctionnelles (voir 2.3).

5.3. Que doit faire un prestataire de services si ses services répondaient aux exigences en matière d'accessibilité auparavant, mais plus maintenant ?

Chaque prestataire de services doit prévoir des procédures garantissant le respect des exigences minimales en matière d'accessibilité pendant toute la durée du service³⁶. Cela signifie que pour chaque service nouveau ou modifié, un prestataire de services doit toujours vérifier si le service répond (toujours) aux exigences minimales en matière d'accessibilité. Les problèmes techniques empêchant l'accès au service doivent également être résolus rapidement. Enfin, toute éventuelle future nouvelle exigence en matière d'accessibilité doit pouvoir être appliquée facilement aux

³³ Livre VIII CDE, annexe 2, 3°.

³⁴ Art. VIII.59, alinéa 2 CDE.

³⁵ Art. VIII.62, § 1^{er}, alinéa 2 CDE.

³⁶ Art. VIII.61, § 1^{er} CDE.

services existants. Il sera donc important, pour le prestataire de services, d'effectuer régulièrement des tests et de suivre régulièrement des formations sur l'application de la réglementation.

S'il ressort de l'application des procédures qu'un service ne répond plus (entièrement) aux exigences minimales en matière d'accessibilité, le prestataire de services doit alors prendre des mesures pour y remédier le plus rapidement possible³⁷. S'il n'est pas possible de remédier au problème, le prestataire de services doit informer l'Inspection économique que le service ne répond plus aux exigences minimales en matière d'accessibilité (voir 4.2). Dans cette notification, il doit également indiquer immédiatement les mesures qu'il a prises pour tenter de remédier au problème ou de le limiter.

5.4. Si un consommateur dispose d'un droit de rétractation, cela doit-il également répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité ?

Lorsqu'un consommateur achète un produit ou un service en ligne, il peut en principe signaler dans les 14 jours qu'il souhaite renvoyer ce produit ou mettre fin à ce service. Il n'a pas à donner de motif. Il s'agit du droit de rétractation³⁸.

Le droit de rétractation doit toujours être accessible pour les consommateurs. Cela signifie que tant les informations sur le droit de rétractation que l'exercice du droit de rétractation doivent être conformes aux exigences minimales en matière d'accessibilité. En effet, l'obligation de fournir des services accessibles ne s'arrête pas à la conclusion du contrat. Tout consommateur doit pouvoir mettre fin à son contrat, ce qui signifie que la procédure de rétractation doit également toujours être accessible. Si le consommateur ne peut pas renoncer à son achat en raison d'informations inaccessibles ou d'une procédure de rétractation inaccessible, il peut introduire une plainte à ce sujet auprès de l'Inspection économique (voir 7.3).

5.5. J'ai conclu en ligne un abonnement pour pouvoir lire mon journal. Les articles de ce journal doivent-ils également répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité ?

Non, le produit ou le service vendu ne doit pas répondre aux exigences en matière d'accessibilité mentionnées au point 2. Les produits et services vendus ne doivent être accessibles que s'il existe également des exigences spécifiques en matière d'accessibilité dans la loi. C'est par exemple le cas des systèmes informatiques, des liseuses numériques et des services bancaires³⁹.

Le prestataire qui fournit en ligne l'abonnement au journal doit toutefois informer le consommateur de l'accessibilité des articles de journaux proposés (voir 2.2.4). De cette manière, il peut éviter les mauvaises surprises au consommateur.

³⁷ Art. VIII.61, § 2 CDE.

³⁸ Art. VI.45 et suiv. CDE. Pour plus d'informations, voir <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/reglementation/delais-de-retractation>.

³⁹ Pour une énumération complète des produits et services pour lesquels des exigences en matière d'accessibilité sont prévues par la loi, voir l'article 2 de la directive relative aux exigences en matière d'accessibilité.

5.6. Outre la possibilité de conclure un contrat, mon site web et/ou application propose également d'autres contenus au consommateur (tels que des jeux, des photos et récits personnels, etc.). Quelles sont les pages qui doivent répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité ?

Si le site web ou l'application donne au consommateur la possibilité de conclure un contrat, toutes les pages dont le consommateur a besoin pour décider ou non de conclure un contrat et toutes les pages permettant de conclure, d'exécuter et de résilier le contrat doivent répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité. Cela signifie que toute page traitant des produits ou services proposés doit également être conforme à ces prescriptions. Si ces pages ne sont pas accessibles, le consommateur risque de manquer des informations dont il a besoin pour décider de conclure ou non le contrat.

Toutes les autres pages du site web ou de l'application ne sont pas tenues de respecter les exigences minimales en matière d'accessibilité. Il s'agit par exemple des pages au contenu purement éditorial, comme des photos et histoires personnelles.

6. Délais

Les périodes transitoires sont différentes pour les micro-entreprises et pour les prestataires de services qui ne sont pas des micro-entreprises. Les micro-entreprises bénéficient d'un délai supplémentaire de 5 ans pour procéder aux adaptations nécessaires. Les micro-entreprises sont des entreprises qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2.000.000 euros⁴⁰. Les différentes périodes transitoires pour chaque type de fournisseur de services sont énumérées ci-dessous.

6.1. Prestataires de services qui ne sont pas des micro-entreprises

6.1.1. Contrats conclus après le 28 juin 2025

Les prestataires de services qui ne sont pas des micro-entreprises doivent satisfaire aux exigences minimales en matière d'accessibilité à partir du 28 juin 2025⁴¹.

6.1.2. Contrats conclus avant le 28 juin 2025 et qui se poursuivent au-delà de cette date

Une exception existe pour les contrats de services de commerce électronique conclus avec un consommateur avant le 28 juin 2025 et se poursuivant au-delà de cette date. Ces contrats peuvent courir sans modification pendant un maximum de 5 ans, c'est-à-dire jusqu'au 28 juin 2030⁴².

Il s'agit toujours de contrats dans lesquels un service de commerce électronique (ou tout autre service énuméré dans la directive sur les exigences en matière d'accessibilité) est fourni à un consommateur. Cela n'inclut pas les autres contrats de services conclus par l'entreprise, par exemple les contrats de gestion de sites web. L'entreprise ne peut pas invoquer son contrat de gestion existant (conclu avant le 28 juin 2025) avec son concepteur de sites web pour bénéficier

⁴⁰ Art. I.9/1, 5° CDE.

⁴¹ Art. 38 de la loi du 5 novembre 2023 modifiant plusieurs livres du Code de droit économique et la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers en vue de la transposition partielle de la directive 2019/882.

⁴² Idem, art. 39, alinéa 1.

de la période transitoire. Le site web du prestataire de services devra satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité à partir du 28 juin 2025.

6.1.3. Produits déjà utilisés avant le 28 juin 2025

Une exception existe pour les produits utilisés dans le cadre de la prestation du service de commerce électronique avant le 28 juin 2025. Le prestataire de services peut continuer d'utiliser ces produits jusqu'à un maximum de cinq ans après cette date, à savoir jusqu'au 28 juin 2030⁴³.

Attention ! Le site web ou l'application où le prestataire de service offre le service de commerce électronique n'est pas considéré comme un produit utilisé dans le cadre de la prestation du service de commerce électronique. Aucune période transitoire supplémentaire de maximum cinq ans n'est donc applicable ici. Tous les sites web et toutes les applications doivent donc être accessibles à partir du 28 juin 2025.

6.1.4. Fichiers médias ou textes publiés sur le site/l'application avant le 28 juin 2025

Les fichiers médias temporels préenregistrés ne doivent pas satisfaire aux exigences minimales en matière d'accessibilité s'ils étaient déjà publiés sur le site web avant le 28 juin 2025⁴⁴. Il s'agit par exemple de vidéos et d'extraits sonores. Il en va de même pour les fichiers de texte tels que Word et PDF mais aussi, par exemple, Excel ou PowerPoint⁴⁵.

Attention ! Si ces fichiers médias ou de texte sont adaptés ou mis à jour après le 28 juin 2025, l'exception ne s'applique pas. Ces fichiers médias ou de texte doivent donc répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité.

6.1.5. Pages de sites web/applications archivées avant le 28 juin 2025

Certains contenus de pages web ou d'applications ne sont plus pertinents ou actuels, mais restent accessibles au public. Ces pages web et applications peuvent être considérées comme des archives. Cela signifie que le contenu ne sera certainement pas modifié ou mis à jour après le 28 juin 2025. Le contenu de ces pages web ou applications n'est pas tenu de répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité⁴⁶.

Attention ! L'exception ne s'applique qu'au contenu des pages web et des applications pour lesquelles il est clair pour les consommateurs qu'il s'agit d'un contenu archivé. Mentionnez dès lors toujours expressément que cette page web ou cette application est archivée et ne sera plus mise à jour. Dès que la page web ou l'application contient des informations qui sont actuelles ou pertinentes pour le consommateur, l'exception ne s'applique pas.

6.2. Micro-entreprises

6.2.1. Contrats conclus après le 28 juin 2030

Pour les prestataires de services qui sont des micro-entreprises, une période transitoire est prévue jusqu'au 28 juin 2030⁴⁷. Cela concerne l'application complète de la loi, et donc à la fois l'application des exigences minimales en matière d'accessibilité et le respect des obligations d'information.

⁴³ Idem, art. 39, alinéa 2.

⁴⁴ Art. VIII.58, § 2, 1^o CDE.

⁴⁵ Art. VIII.58, § 2, 2^o CDE.

⁴⁶ Art. VIII.58, § 2, 5^o CDE.

⁴⁷ Idem, art. 40, alinéa 1^{er}.

6.2.2. Contrats conclus avant le 28 juin 2030 et qui se poursuivent au-delà de cette date

Une exception existe pour les contrats de services de commerce électronique conclus avant le 28 juin 2030 et se poursuivant au-delà de cette date. Ces contrats peuvent courir sans modification pendant un maximum de 5 ans, c'est-à-dire jusqu'au 28 juin 2035⁴⁸.

Il s'agit toujours de contrats dans lesquels un service de commerce électronique (ou tout autre service énuméré dans la directive sur les exigences en matière d'accessibilité) est fourni à un consommateur. Cela n'inclut pas les autres contrats de services conclus par l'entreprise, par exemple les contrats de gestion de sites web. L'entreprise ne peut pas invoquer son contrat de gestion existant (conclu avant le 28 juin 2030) avec son concepteur de sites web pour bénéficier de la période de transition. Le site web du prestataire de services devra satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité à partir du 28 juin 2030.

6.2.3. Produits déjà utilisés avant le 28 juin 2030

Une exception existe pour les produits utilisés dans le cadre d'un service de commerce électronique avant le 28 juin 2030. Le prestataire de services peut continuer d'utiliser ces produits jusqu'à un maximum de cinq ans après cette date, à savoir jusqu'au 28 juin 2035⁴⁹.

Attention ! Le site web ou l'application où le prestataire de service offre le service de commerce électronique n'est pas considéré comme un produit utilisé dans le cadre de la prestation du service de commerce électronique. Aucune période transitoire supplémentaire de maximum cinq ans n'est donc applicable ici. Tous les sites web et toutes les applications doivent donc être accessibles à partir du 28 juin 2030.

6.2.4. Fichiers médias ou textes publiés sur le site/l'application avant le 28 juin 2030

Les fichiers médias préenregistrés d'une certaine durée ne doivent pas satisfaire aux exigences minimales en matière d'accessibilité s'ils étaient déjà publiés sur le site web avant le 28 juin 2030⁵⁰. Il s'agit par exemple de vidéos et d'extraits sonores. Il en va de même pour les fichiers de texte tels que Word et PDF mais aussi, par exemple, Excel ou PowerPoint⁵¹.

Attention ! Si ces fichiers médias ou de texte sont adaptés ou mis à jour après le 28 juin 2030, l'exception ne s'applique pas. Ces fichiers médias ou de texte doivent donc répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité.

6.2.5. Pages de sites web/applications archivées avant le 28 juin 2030

Certains contenus de pages web ou d'applications ne sont plus pertinents ou actuels, mais restent accessibles au public. Ces pages web et applications peuvent être considérées comme des archives. Cela signifie que le contenu ne sera certainement pas modifié ou mis à jour après le 28 juin 2030. Le contenu de ces pages web ou applications n'est pas tenu de répondre aux exigences minimales en matière d'accessibilité⁵².

Attention ! L'exception ne s'applique qu'au contenu des pages web et des applications pour lesquelles il est clair pour les consommateurs qu'il s'agit d'un contenu archivé. Mentionnez dès lors toujours expressément que cette page web ou cette application est archivée et ne sera plus mise à jour. Dès que la page web ou l'application contient des informations qui sont actuelles ou pertinentes pour le consommateur, l'exception ne s'applique pas.

⁴⁸ Idem, art. 40, alinéa 2.

⁴⁹ Idem, art. 40, alinéa 2.

⁵⁰ Art. VIII.58, § 2, 1° CDE.

⁵¹ Art. VIII.58, § 2, 2° CDE.

⁵² Art. VIII.58, § 2, 5° CDE.

7. Application de la loi

7.1. Qui veillera au respect des exigences en matière d'accessibilité ?

L'Inspection économique est compétente pour le contrôle du respect des exigences en matière d'accessibilité dans les services de commerce électronique.

7.2. Quelles sont les sanctions possibles en cas d'infraction à la législation ?

Si elle constate une infraction à la législation, l'Inspection économique interviendra. Elle peut décider d'adresser un avertissement au prestataire de services afin de l'inciter à régulariser la situation, ou directement reprendre ses constatations dans un procès-verbal.

Ce procès-verbal peut être transmis au parquet (le procureur du Roi), qui assurera le suivi, ou peut donner lieu à une transaction ou à une amende administrative. La transaction consiste en la proposition d'une somme de 26 à 60.000 euros dont le paiement volontaire éteint l'action publique. L'amende administrative inflige au prestataire de services le paiement d'une somme de 208 à 80.000 euros ou de maximum 4 % du chiffre d'affaires annuel⁵³.

Ces montants peuvent encore être majorés s'il est question de « mauvaise foi ». C'est par exemple le cas quand le prestataire de services a déjà commis des infractions similaires dans le passé mais continue de refuser d'appliquer pleinement la réglementation. Les montants de transaction peuvent alors atteindre 150.000 euros pour une amende administrative et 200.000 euros ou maximum 6 % du chiffres d'affaires annuel⁵⁴.

Le prestataire de services peut se soustraire à tout ou partie du paiement de cette somme d'argent dans deux cas. Le prestataire de services peut accepter les mesures correctives éventuellement proposées par l'Inspection économique⁵⁵. Ces mesures correctives peuvent viser à garantir la cessation de l'infraction, à réduire la probabilité que l'infraction se reproduise à l'avenir et/ou à indemniser les personnes ayant subi un préjudice du fait du service inaccessible. Si l'Inspection économique ne propose pas elle-même de mesures correctives, le prestataire de services peut, de sa propre initiative, présenter une proposition dans ce sens via un engagement formel⁵⁶. Si l'Inspection économique accepte cette proposition, elle la publiera sur son site web. Dans les deux cas, il sera tenu compte de toutes les mesures prises par le prestataire de services dans l'imposition de la sanction.

7.3. Que peut faire un consommateur en cas d'infraction à la loi ?

Si un consommateur remarque qu'un des services de commerce électronique est inaccessible, il peut entreprendre les démarches suivantes :

- **Prendre contact avec le prestataire de services**

Nous conseillons aux consommateurs de toujours commencer par prendre contact avec le prestataire de services. Le consommateur et le prestataire de services peuvent ainsi vérifier ensemble si le service est effectivement inaccessible et le prestataire de services peut directement voir s'il peut résoudre le problème.

- **Introduire une plainte**

⁵³ Art. XV.70, XV.99/1 et XV.101/1 CDE et AR du 10 avril 2014 relatif au règlement transactionnel des infractions aux dispositions du Code de droit économique et ses arrêtés d'exécution.

⁵⁴ Idem.

⁵⁵ Art. XV.62/7 CDE.

⁵⁶ Art. XV. 31/2 CDE.

Si le prestataire de services est injoignable ou si le problème persiste, le consommateur peut déposer une plainte auprès de l'Inspection économique. Déposer une plainte est gratuit pour le consommateur⁵⁷. Cela peut toujours se faire via la plateforme ConsumerConnect : <https://consumerconnect.be/fr/signalez-nous-une-infraction>. Il est également possible d'envoyer ou de remettre une lettre à l'adresse suivante :

North Gate

Boulevard Roi Albert II 16

1000 Bruxelles

Lors du dépôt d'une plainte en ligne via la plateforme ConsumerConnect, le consommateur doit remplir un formulaire. Si le consommateur souhaite envoyer sa plainte par lettre, il doit s'assurer de mentionner toutes les informations suivantes⁵⁸ :

- le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courrier électronique du plaignant ;
- une description détaillée du problème d'accessibilité ;
- tout document supplémentaire susceptible d'aider l'Inspection économique à analyser le problème d'accessibilité (par exemple, des captures d'écran des pages du site web qui ne sont pas accessibles).

Dans les 30 jours suivant la réception de la plainte, l'Inspection économique informe le consommateur par écrit de la recevabilité de la plainte⁵⁹. Cela signifie que l'Inspection économique examinera d'abord si elle peut enquêter sur la plainte. Dans les cas suivants, l'Inspection économique ne peut **pas** enquêter⁶⁰ :

- lorsqu'il apparaît clairement et immédiatement que le prestataire de services respecte correctement la législation ou que l'Inspection économique ne reçoit pas du plaignant suffisamment d'informations pour ouvrir une enquête (plainte manifestement infondée) ;
- lorsqu'il s'agit d'un fait antérieur au 28 juin 2025 (ou au 28 juin 2030 pour les micro-entreprises) car la réglementation n'était pas encore applicable à ce moment-là ;
- lorsqu'il s'agit d'une plainte exactement identique à une plainte déjà examinée par l'Inspection économique et qu'il n'y a aucun élément nouveau par rapport à cette plainte précédente ;
- lorsque la plainte porte sur des faits qui se sont déroulés il y a plus de 10 ans (les faits sont prescrits).

Si l'Inspection économique n'enquête pas sur une plainte ou arrête l'enquête, elle en informe le consommateur dans un délai de 30 jours. Elle mentionnera toujours les motifs pour lesquels la plainte ne fait pas l'objet d'une enquête ou pour lesquels l'enquête en cours est interrompue⁶¹.

Dans le cas d'une plainte recevable, l'Inspection économique ne partage pas spontanément les informations relatives à l'enquête. Le consommateur peut toutefois toujours demander un état des lieux. Dans ce cas, l'Inspection économique vérifie d'abord si le consommateur a un intérêt à obtenir ces informations. Elle examine ensuite dans quelle mesure elle peut partager les informations. Dans ce cadre, elle tient compte par exemple de la possibilité que cela puisse interférer avec l'enquête ou violer les droits fondamentaux des intéressés.

⁵⁷ Art. XV.18/5, § 1^{er}, alinéa 1 CDE.

⁵⁸ Art. XV.18/5, § 1^{er}, alinéa 2 CDE.

⁵⁹ Art. XV.18/5, § 2 CDE.

⁶⁰ Art. XV.18/5, § 3 CDE.

⁶¹ Art. XV.18/5, § 4 CDE.

7.4. Outre l'Inspection économique et le consommateur, y a-t-il d'autres personnes qui peuvent agir en cas d'infraction à la loi ?

D'autres personnes que l'Inspection économique et le consommateur lui-même peuvent uniquement agir dans deux cas :

- **Une réclamation au nom d'un consommateur**

Un consommateur peut choisir d'introduire lui-même une réclamation ou de mandater un organe, une organisation ou une association à but non lucratif de le faire en son nom⁶². Seules sont éligibles les organisations valablement constituées, ayant la personnalité juridique, ayant des objectifs statutaires d'intérêt public et actives dans le domaine de la protection des droits et des libertés des personnes handicapées⁶³.

Ces organisations peuvent introduire une réclamation de la même manière que le consommateur (voir 7.3). Il est toutefois important que cette organisation prouve toujours qu'elle est active dans le domaine de la protection des droits et libertés des personnes handicapées, par exemple via l'envoi ou la transmission de rapports d'activité⁶⁴.

- **Une action en réparation collective**

Si un grand groupe de consommateurs subit un dommage par le fait qu'un prestataire de services n'a pas appliqué les exigences minimales en matière d'accessibilité, une organisation peut également agir de sa propre initiative. En tant que représentant de ces consommateurs, elle peut introduire une action en réparation collective devant le juge civil⁶⁵. Ce représentant peut alors tenter de parvenir à un accord à l'amiable avec le prestataire de services ou, en cas d'échec, laisser le tribunal rendre un jugement.

Attention ! Tout le monde ne peut pas agir en tant que représentant. Un représentant doit toujours répondre aux exigences énumérées dans la loi⁶⁶. Les représentants possibles sont Test-Achats ou le Service de Médiation pour le Consommateur. Pour plus d'informations sur l'action en réparation collective, voir <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/action-en-reparation>.

⁶² Art. XV.18/6, § 1^{er} CDE.

⁶³ Art. XV.18/6, § 2 CDE.

⁶⁴ Art. XV.18/6, § 3 CDE.

⁶⁵ Art. XVII.37, 1^o, i) CDE.

⁶⁶ Art. XVII.39, § 1^{er} CDE.

8. Annexe 1 : exemples de prestataires de services offrant des services de commerce électronique

Administrateur d'un webshop	Un webshop est un site web sur lequel une entreprise offre en vente ses produits et services.
Administrateur d'une plateforme de commerce électronique ou d'une plateforme de vente en ligne	Une plateforme de commerce électronique ou de vente en ligne est un site web ou une application où les entreprises et/ou les particuliers peuvent proposer leurs produits et/ou services aux consommateurs. <i>Exemples : bol.com, 2ememain.be, Vinted...</i>
Administrateur d'une plateforme d'enchères en ligne	Une plateforme d'enchères en ligne est une plateforme où les consommateurs peuvent enchérir sur des produits et/ou des services pendant une durée déterminée. Le consommateur qui a placé l'offre la plus élevée pendant la durée fixée a acheté le produit ou le service. <i>Exemples : biddit.be, ventes-publiques.be...</i>
Administrateur d'un app store	Une plateforme numérique où les utilisateurs peuvent rechercher, télécharger et acheter des applications (apps) pour différents appareils, tels que les smartphones, les tablettes et les ordinateurs <i>Exemples : Google Play, Apple App Store...</i>
Administrateur d'une boutique in-app	Certaines applications offrent la possibilité d'effectuer des achats dans l'application, via une boutique in-app. Pensez aux jeux dans lesquels vous pouvez acheter des objets supplémentaires pour votre personnage ou payer un supplément pour des niveaux/défis supplémentaires.
Administrateur d'une carte de recharge numérique⁶⁷	Si vous souhaitez recharger une voiture électrique à une station de recharge, vous pouvez souvent le faire via une carte de recharge numérique. Cette carte de recharge vous permet de démarrer ou d'arrêter la session de recharge via une application. <i>Exemples : chargemap.com, smoovapp.eu...</i>

⁶⁷ Voir également le considérant 38 et l'article 17, 2, (1) du règlement (UE) 2023/1804 du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs.

9. Annexe 2 : critères charge disproportionnée

Annexe 3 du livre VIII du Code de droit économique

Critères d'évaluation du caractère disproportionné de la charge

Critères pour l'évaluation et preuves à apporter à l'appui de cette évaluation :

- 1° Rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et les coûts totaux (dépenses opérationnelles et dépenses en capital) pour fabriquer, distribuer ou importer le produit ou fournir le service que supportent les opérateurs économiques.

Éléments à appliquer pour évaluer les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité :

- a) critères liés à des coûts organisationnels ponctuels à prendre en considération dans l'évaluation :
 - I. coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité ;
 - II. coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité ;
 - III. coûts liés à la mise au point d'un nouveau procédé pour inclure l'accessibilité dans la prestation de services ;
 - IV. coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité ;
 - V. coûts ponctuels liés à l'examen de la législation sur l'accessibilité ;
- b) critères liés aux coûts récurrents de développement et de production à prendre en considération dans l'évaluation :
 - I. coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le service ;
 - II. coûts supportés dans le cadre des procédés de fabrication ;
 - III. coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le service ;
 - IV. coûts liés à l'établissement de la documentation.

- 2° Estimation des coûts et des avantages pour les opérateurs économiques, y compris en ce qui concerne les processus de production et les investissements, par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu de la quantité et de la fréquence d'utilisation d'un service spécifique.

- 3° Rapport entre les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité et le chiffre d'affaires net de l'opérateur économique.

Éléments à appliquer pour évaluer les coûts nets de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité :

- a) critères liés à des coûts organisationnels ponctuels à prendre en considération dans l'évaluation :

- I. coûts liés à des ressources humaines supplémentaires spécialisées dans les questions d'accessibilité ;
- II. coûts liés à la formation des ressources humaines et à l'acquisition de compétences en matière d'accessibilité ;
- III. coûts liés à la mise au point d'un nouveau procédé pour inclure l'accessibilité dans la prestation de services ;
- IV. coûts liés à la mise au point d'orientations concernant l'accessibilité ;
- V. coûts ponctuels liés à l'examen de la législation sur l'accessibilité ;
- b) critères liés aux coûts récurrents de développement et de production à prendre en considération dans l'évaluation :
 - I. coûts liés à la conception des caractéristiques d'accessibilité pour le service ;
 - II. coûts liés aux essais d'accessibilité concernant le service ;
 - III. coûts liés à l'établissement de la documentation.