

Comment les micro-entreprises peuvent se conformer aux exigences en matière d'accessibilité ?



Effective depuis le 28 juin 2025, la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, vise à rendre les produits et services perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes pour tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap. L'accessibilité est bien plus qu'une obligation légale, elle peut être aussi une opportunité pour les entreprises. Mais comment s'y prendre lorsqu'on est une entreprise de moins de 10 personnes ? L'Office de la Surveillance de l'Accessibilité des Produits et Services ([OSAPS](#)) vient d'éditer un guide en trois langues (FR / ALL / ENG) avec quelques outils et stratégies à mettre en place.

Qu'est ce que la loi du 8 mars 2023 ?

La loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services est la transposition nationale de la directive européenne (UE) 2019/882 du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ([European Accessibility Act – EAA](#)) qui établit comment les produits et les services doivent être conçus pour que tout le monde puisse les utiliser facilement, en garantissant notamment aussi l'accès aux personnes ayant des limitations fonctionnelles et, en particulier, aux personnes en situation de handicap.

Qu'est-ce qu'une micro-entreprise ?

C'est une entreprise qui emploie moins de 10 travailleurs et dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 2 millions d'euros, ou dont le total du bilan n'excède pas 2 millions d'euros.

Y-a-t-il des avantages pour une micro-entreprise à se conformer à la loi du 8 mars 2023 ?

Si les micro-entreprises sont traitées différemment des autres opérateurs économiques concernant la mise en conformité des services et la mise à disposition de certaines informations, la mise en conformité à la loi peut être un moyen de se démarquer sur un marché concurrentiel conscient de la nécessité de l'inclusion et de l'accessibilité.

Quels sont les produits et services concernés par la loi ?

- le matériel informatique grand public comme les ordinateurs, smartphones et tablettes et leurs systèmes d'exploitation respectifs (le matériel et les logiciels qui y sont exécutés) ;
- les terminaux de paiement, les bornes d'enregistrement, les distributeurs de billets ou de titres de transport – à l'exclusion de ceux présents à bord des moyens de transport ;
- les téléviseurs connectés à internet (smart TV) ou les équipements donnant accès à des services audiovisuels ;
- les liseuses électroniques ;
- les services de communications électroniques, qui comprennent par exemple les services de téléphonie et d'internet ;
- l'accès aux services de médias audiovisuels (vidéo à la demande, replay, etc.) ;
- les fichiers (audio, vidéo, etc.) préenregistrés disponibles sur Internet ou une app, qui ne sont pas considérés comme des archives ;
- les services liés au transport de passagers par avion, bus, train et bateau (leurs sites Internet et applications mobiles notamment), sauf exceptions prévues par la loi ;

- les plateformes services bancaires électroniques, de paiement en ligne et de monnaie électronique ;
- les livres numériques ;
- le commerce électronique ;
- les numéros d'urgence 112 et 113.

Comment évaluer ses produits pour leur mise en conformité ?

Il est judicieux de commencer par une auto-évaluation. Il existe des outils qui peuvent aider à évaluer automatiquement certains aspects d'un site web et d'applications mobiles (accessibilité numérique). Ces outils fournissent souvent des rapports préliminaires qui mettent en évidence les points à améliorer. Le [guide de l'OSAPS](#) en offre une sélection.

Qu'est-ce que l'accessibilité cognitive ? Comment procéder dans ce cas ?

L'accessibilité cognitive, dans le contexte numérique, concerne la conception d'interfaces et de contenus web qui soient compréhensibles et utilisables par tous, y compris les personnes rencontrant des difficultés de compréhension, de mémorisation, d'attention ou d'autres défis liés aux capacités cognitives. Il s'agit de rendre l'information accessible et facile à traiter, en tenant compte de la diversité des manières dont les individus perçoivent et traitent l'information. Il existe plusieurs approches pour procéder et il est aussi possible de faire appel à des professionnels pour avoir un soutien dans la démarche à suivre.

Qu'est-ce qu'un plan d'accessibilité ? Quelle est son utilité ?

Un plan d'accessibilité comporte plusieurs étapes stratégiques qui aident à garantir que les produits et services sont accessibles à tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap et les personnes ayant des limitations fonctionnelles. La consultation d'entités et de services de référence, l'examen et le suivi périodiques des mesures d'accessibilité mises en œuvre et de leur qualité, l'utilisation des avancées technologiques et l'évolution des besoins et des attentes des personnes auxquelles les services sont destinés, sont particulièrement importants.

Y-a-t-il un contrôle de conformité ?

Oui. Il est effectué par l'OSAPS. Ses missions consistent notamment à contrôler la conformité des produits et services sur le marché luxembourgeois ; mettre en place des mécanismes de contrôle appropriés pour vérifier si les dérogations à l'application des exigences d'accessibilité prévues par la loi sont justifiées ; fournir des lignes directrices et des outils aux micro-entreprises ; informer le public sur l'existence de l'OSAPS, ses responsabilités et ses décisions, et sensibiliser à l'accessibilité.

Découvrir le [guide en français](#).

Entdecken der [Leitfaden auf Deutsch](#).

Discover the [guide in English](#).