

Rapport final d'AccessibleEU

Se familiariser avec la législation européenne sur l'accessibilité.

Travailler ensemble pour construire une Union européenne plus accessible aux
personnes handicapées.

Consortium composé de :



Contenu

1. À propos d'AccessibleEU.....	2
2. Objet des présentes lignes directrices.....	2
3. Législation européenne sur l'accessibilité.....	3
3.1. Loi européenne sur l'accessibilité.....	3
3.2. Marchés publics.....	8
3.3. Communications, médias et technologies de l'information.....	9
3.4. Transports en commun.....	12
3.5. Services numériques.....	22
3.6. Accès à la justice.....	24
4. Normes associées aux directives et mandats de l'UE.....	25
4.1. Normes d'accessibilité.....	25
5. Annexe I. Exigences en matière d'accessibilité.....	28
5.1. Exigences en matière d'accessibilité numérique.....	28
5.2. Informations sur les produits et services.....	31
5.3. Numéro d'urgence européen (112).....	32
5.4. Exigences en matière d'accessibilité pour les services de transport.....	32

1. À propos d'AccessibleEU

Le Centre européen de ressources sur l'accessibilité (AccessibleEU) est l'une des initiatives phares proposées dans la [stratégie de la Commission européenne pour les droits des personnes handicapées](#). L'objectif principal du Centre est de soutenir la mise en œuvre de la législation de l'Union européenne (UE) sur l'accessibilité dans tous les États membres, et d'accroître la cohérence et l'efficacité des politiques d'accessibilité, en facilitant l'accès aux connaissances pertinentes. AccessibleEU rassemble des autorités nationales, des experts, des professionnels et d'autres parties prenantes de tous les domaines de l'accessibilité, dans le but de partager les bonnes pratiques, les expériences et l'expertise afin de faciliter la mise en œuvre du droit de l'UE.

2. Objet des présentes lignes directrices

Ces lignes directrices sont un document concis et facile à utiliser, visant à fournir des connaissances sur la législation et les normes les plus pertinentes de l'Union européenne en matière d'accessibilité. Les lecteurs auront une meilleure compréhension de leur but, de leur portée, de leurs principaux éléments et de leurs exigences. Ce document comprend également les dates auxquelles les États membres ont été ou seront tenus de mettre en œuvre les dispositions énoncées ou de les transposer dans leur législation nationale.

Cependant, il est important que les lecteurs vérifient à l'échelle nationale ce que leurs propres autorités ou fournisseurs ont fait pour se conformer à la législation. Pour plus d'explications sur les actes juridiques résumés dans ce document, AccessibleEU a préparé une série de [guides complémentaires disponibles sur le site web du Centre](#).

3. Législation européenne sur l'accessibilité

3.1. Loi européenne sur l'accessibilité

3.1.1. Directive 2019/882/UE relative aux exigences d'accessibilité des produits et services

- **But**

[La directive 2019/882/UE](#), également connue sous le nom d'Acte européen sur l'accessibilité, vise à harmoniser les législations nationales et les exigences minimales en matière d'accessibilité afin d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur. Son objectif ultime est de faire de l'Europe une société plus inclusive en améliorant l'accès des personnes handicapées aux produits et services, y compris dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cette directive fixe également les exigences relatives à l'accessibilité financière de l'accès à internet, à la communication vocale et à la disponibilité des équipements et services connexes pour les consommateurs handicapés.

- **Portée**

Les technologies numériques sont au cœur de la présente directive, qui s'applique aux produits et services mis sur le marché après le 28 juin 2025 [article 2]. Il s'agit notamment de:

- Smartphones, tablettes, ordinateurs et systèmes d'exploitation, équipements TV
- Distributeurs automatiques de billets et terminaux de paiement
- Liseuses et livres électroniques
- Billetterie et machines d'enregistrement
- Services téléphoniques
- Services bancaires
- Commerce électronique

- Sites Web et autres sources d'information sur les transports
- Services de médias audiovisuels (SMAV)
- Appels au numéro d'urgence européen 112.

[Vous trouverez un résumé des exigences en matière d'accessibilité pour les produits et services couverts par la présente directive dans la section 5 du présent rapport.](#)

- Les États membres de l'UE doivent transposer la présente directive dans leur droit national. Bien qu'ils soient tenus d'atteindre ses objectifs, ils sont libres de décider de la manière de l'appliquer [article 31].
 - Les États membres doivent veiller à ce que les fabricants et les prestataires de services mettent uniquement sur le marché des produits et fournissent uniquement des services relevant du champ d'application de l'acte européen sur l'accessibilité que lorsqu'ils satisfont aux exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive [article 6]
 - Lorsque les produits et services sont conformes aux exigences d'accessibilité énoncées dans l'Acte Européen sur l'Accessibilité, les États membres ne peuvent pas entraver leur circulation sur le marché sur leur territoire pour des raisons liées aux exigences d'accessibilité [article 6].
 - En ce qui concerne les produits, l'Acte Européen sur l'Accessibilité impose des obligations aux fabricants, aux mandataires, aux importateurs et aux distributeurs [article 7].
 - Les fabricants doivent veiller à ce que les produits soient conçus et fabriqués conformément aux exigences d'accessibilité applicables et fixées par la présente directive. Ils doivent effectuer une évaluation de conformité et rédiger une déclaration UE de conformité qui doit être conservée pendant 5 ans et être disponible pour les autorités compétentes sur demande. Ils doivent également apposer le marquage CE [article 7].

- Les autorités de surveillance du marché doivent vérifier le respect des exigences d'accessibilité applicables et, si nécessaire, exiger des fabricants qu'ils prennent toutes les mesures correctives appropriées dans un délai raisonnable et, en cas de non-respect de ces mesures, qu'ils retirent le produit du marché [Article 19].
- Les prestataires de services doivent concevoir et fournir des services conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la Directive et préparer des informations expliquant comment les services répondent aux exigences applicables en matière d'accessibilité. Ces informations doivent être disponibles dans différents formats accessibles et conservées pendant toute la durée de fonctionnement du service [article 13].
- Les États membres désignent les autorités chargées de vérifier la conformité des services aux exigences en matière d'accessibilité, de donner suite aux plaintes et aux rapports sur les problèmes liés à la non-conformité et de vérifier que le prestataire de services a pris les mesures correctives nécessaires [article 23].

[Vous trouverez ci-dessous un résumé de l'information sur les exigences en matière de produits et de services à la section 5.2 du présent rapport.](#)

- **Environnement bâti**

L'Acte européen sur l'accessibilité laisse aux États membres la possibilité de se conformer aux exigences en matière d'accessibilité en ce qui concerne l'environnement bâti utilisé par les clients des services couverts par la directive. L'annexe III contient une liste d'exigences indicatives à cet effet [article 4].

- **Exemption**

Les petites entreprises fournissant des services sont généralement exemptées de l'obligation de se conformer à la directive 2019/882. [Article 4].

- **Charge disproportionnée et altération fondamentale : de quoi s'agit-il et quand les réclamer ?**

Les exigences en matière d'accessibilité fixées par la présente directive s'appliquent dans la mesure où elles n'exigent pas une modification du produit ou des services entraînant une modification fondamentale de sa nature fondamentale, ou n'imposent pas une charge disproportionnée aux fabricants ou prestataires de services concernés, c'est-à-dire une charge organisationnelle ou financière excessive supplémentaire pour l'entreprise (telle que la prise d'une part importante de leurs ressources humaines et financières). Le manque de priorité, de temps ou de connaissances ne doit pas être considéré comme un motif légitime. Les organisations qui reçoivent des financements, qu'ils soient publics ou privés, ne peuvent pas prétendre à une charge disproportionnée en raison de problèmes financiers.

Les fabricants et les prestataires de services concernés doivent évaluer si le respect des exigences en matière d'accessibilité entraînerait une modification fondamentale ou imposerait une charge disproportionnée. Ils doivent documenter cette évaluation et conserver tous les résultats pertinents pendant une période de cinq ans. [Article 14].

- **Date(s)**
 - 28 juin 2022 – Date limite fixée pour que les États membres transposent la directive en droit national.
 - 28 juin 2025 - Les États membres doivent veiller à la mise en œuvre de leur législation nationale
 - 28 juin 2030 – Fin de la période transitoire au cours de laquelle les prestataires de services peuvent utiliser des produits non conformes aux exigences d'accessibilité énoncées dans l'Acte européen sur l'accessibilité. À cette date, chaque État membre doit présenter un rapport – et après ce premier rapport, un tous les 5 ans – évaluant l'application de la directive.

- 28 juin 2045 - Tous les terminaux libre-service inaccessibles devront être retirés.

3.1.2. Directive 2016/2102/UE relative à l'accessibilité des sites web et des applications mobiles pour les organismes du secteur public

- **But**

[La directive 2016/2102/UE](#) établit les exigences minimales auxquelles les sites web et les applications doivent répondre pour être accessibles aux personnes handicapées. Les États membres peuvent maintenir ou introduire des mesures conformes au droit de l'Union qui vont au-delà des exigences minimales en matière d'accessibilité des sites web et des applications mobiles établies par la présente directive.

- **Portée**

Elle s'applique aux sites web et aux applications mobiles appartenant à des organismes du secteur public dans tous les États membres. L'objectif est d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services publics en ligne.

- **Principales dispositions**

- Les États membres doivent veiller à ce que les organismes du secteur public prennent les mesures nécessaires pour rendre leurs sites web et leurs applications mobiles plus accessibles, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.
- Les organismes du secteur public peuvent se prévaloir d'une dérogation pour un site web ou une application mobile spécifique, lorsque le respect des exigences en matière d'accessibilité leur imposerait une charge disproportionnée, compte tenu de la taille, des ressources et de la nature de l'organisme du secteur public concerné, ainsi que des coûts et avantages estimés pour l'organisme du secteur public concerné par rapport aux avantages estimés pour les personnes handicapées [article 5]

- Les organismes publics doivent fournir une déclaration d'accessibilité détaillée sur la manière dont leurs sites web sont conformes aux exigences énoncées dans la directive ou suivant le modèle établi dans la décision d'[exécution 2018/1523 de l'UE du 11 octobre 2018](#) [Article 7].
- Les États membres sont également chargés de faciliter les programmes de formation sur la création, la gestion et la mise à jour de contenus accessibles pour les sites web et les applications mobiles. Ils doivent également sensibiliser à l'importance des exigences en matière d'accessibilité et partager les bonnes pratiques [Article 7].
- Le respect des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive doit faire l'objet d'un contrôle par les États membres, qui doivent faire un rapport à la Commission européenne sur les résultats pertinents [article 8].
- Les organismes publics doivent fournir aux utilisateurs des informations sur la façon de signaler des problèmes d'accessibilité, et un lien vers un formulaire de plainte ou un mécanisme créé à cet effet [article 8].

- **Date(s)**

La date limite pour que tous les sites web du secteur public de l'UE se conforment à cette directive était le 23 septembre 2020, et, pour les applications mobiles, le 23 juin 2021 [article 12].

[Vous trouverez un résumé des besoins et des exigences en matière d'accessibilité à la section 5 du présent rapport.](#)

3.2. Marchés publics

3.2.1. Directive 2014/24/UE relative aux marchés publics

- **Objet et champ d'application de la directive**

[La directive 2014/24/UE](#) fixe les règles applicables aux marchés publics en Europe. Il établit les cas où l'accessibilité est obligatoire lors de l'achat de produits et de services. Cette directive est l'une des deux principales directives de l'UE qui

fixe le cadre des marchés publics, avec [la directive 2014/25/UE \(directive sur les services publics\)](#).

- **Portée**

Elle ne s'applique qu'aux offres dont la valeur monétaire n'est pas inférieure aux seuils fixés par la Commission européenne. Ces seuils sont révisés tous les deux ans. Les parties intéressées doivent consulter régulièrement le Journal officiel de l'Union européenne pour une mise à jour de ces seuils [article 1].

- **Principales dispositions**

- Le processus d'approvisionnement doit être effectué de préférence à l'aide de moyens de communication électroniques. Celles-ci doivent être non discriminatoires et conformes aux exigences d'accessibilité [article 22].
- Les spécifications techniques doivent répondre aux critères d'accessibilité énoncés dans l'Acte européen sur l'accessibilité [article 42].
- L'offre économiquement la plus avantageuse doit être identifiée sur la base du prix ou du coût et peut comporter le meilleur rapport qualité-prix, qui doit être évalué sur la base de critères, notamment qualitatifs, environnementaux et/ou sociaux, liés à l'objet du marché public en question. Ces critères peuvent inclure l'accessibilité [article 67, paragraphe 2].

- **Date(s)**

La date limite fixée aux États membres, pour transposer cette directive dans leur droit national, était le 18 avril 2016 [article 90].

3.3. Communications, médias et technologies de l'information

3.3.1. Directive 2018/1972/UE établissant le code européen des communications

- **But**

[La directive 2018/1972/UE](#) vise à mettre en œuvre un marché intérieur harmonisé des télécommunications, des médias et des technologies de l'information afin de renforcer la connectivité et la qualité des services de communications électroniques en Europe. Il vise également à assurer une meilleure protection des consommateurs et à permettre aux utilisateurs finaux handicapés, y compris les personnes âgées, d'accéder aux services de communication sur la base de l'égalité avec les autres.

- **Portée**

La directive réglemente les réseaux de communications électroniques (télécommunications), les services de télécommunications et les installations et services associés [Article 1]

- **Principales dispositions**

Le code exige des États membres qu'ils veillent à ce que tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées, aient accès à des services de communication abordables et accessibles. À cet égard, ils doivent :

- Mettre en place des mesures appropriées pour promouvoir la création d'un marché de produits et de services abordables qui intègrent des installations pour les personnes handicapées, y compris des équipements dotés de technologies d'assistance. Par exemple, le coût des services de relais pour les consommateurs handicapés devrait être équivalent au coût moyen des services de communications vocales [paragraphe 226].
- Rendre les services d'urgence, y compris le numéro d'urgence européen 112, accessibles aux utilisateurs finaux handicapés. Ce service doit être gratuit [article 109, paragraphe 7].
- L'accès des personnes handicapées aux services d'urgence doit être équivalent à celui dont bénéficient les personnes non handicapées [article 109, paragraphe 5].

[Vous trouverez ci-dessous un résumé des exigences en matière d'accessibilité pour le numéro d'urgence 112 à la section 5.3 du présent document.](#)

- Veiller à ce que les clients handicapés bénéficient de la concurrence et aient un accès équivalent aux services de communications électroniques et bénéficient du choix des fournisseurs de services sur la base de l'égalité avec les autres. Par exemple, qu'ils aient accès à des conditions équivalentes, notamment en matière de prix, de tarifs et de qualité de service [paragraphe 297].
- Veiller à ce qu'une assistance appropriée et accessible soit fournie à un client handicapé d'un service donné [Article 85 (4)].
- Veiller à ce que les informations relatives au service, y compris les informations contractuelles, soient fournies de manière claire, compréhensible et dans un format accessible [Article 102].

- **Date(s)**

La date limite pour que les États membres transposent cette directive dans leur droit national était le 21 décembre 2020. D'ici juin 2025, la messagerie instantanée en temps réel au moins, devra être déployée dans tous les États membres

[\[European Emergency Number Association, 2021, p. 16\]](#).

3.3.2. Directive 2018/1808/UE relative aux services de médias audiovisuels

- **But**

La [Directive 2018/1808/UE](#) régit la coordination à l'échelle de l'UE de la législation nationale sur les services de médias audiovisuels. Cela inclut la radiodiffusion traditionnelle ainsi que les plates-formes en ligne émergentes et les nouveaux médias. Elle s'applique donc à une variété de fournisseurs de services tels que les radiodiffuseurs, les plates-formes de partage de vidéos et d'autres services de médias audiovisuels à la demande opérant au sein de l'Union européenne.

- **Portée**

La directive s'applique aux prestataires de services de médias établis dans les États membres. En principe, un prestataire de services de médias est considéré comme établi dans un État membre si son siège social est situé et si les décisions

éditoriales sont prises dans cet État membre. Les services de médias audiovisuels destinés exclusivement à la réception dans des pays tiers ne sont pas soumis à la présente directive [article 2].

- **Principales dispositions**

- Les États membres doivent veiller à ce que les fournisseurs de services de médias relevant de leur juridiction rendent leurs contenus accessibles aux personnes handicapées, en particulier aux personnes souffrant d'une déficience visuelle ou auditive [voir point 22].
- Les personnes handicapées doivent avoir accès à un point de contact accessible et disponible en ligne pour obtenir des renseignements ou déposer des plaintes concernant des problèmes d'accessibilité [article 7].

- **Date(s)**

Le délai de transposition de la directive a expiré le 19 septembre 2020.

3.4. Transports en commun

Le 23 novembre 2023, la Commission européenne a proposé [le pack mobilité des passagers](#), dans lequel une attention particulière est accordée aux besoins des passagers handicapés et/ou à mobilité réduite. Ces propositions visent à améliorer l'expérience des passagers et des voyageurs en renforçant leurs droits.

La proposition offre des mécanismes d'application plus solides et introduit de nouvelles règles pour les passagers aériens qui ont réservé leurs vols par l'intermédiaire d'un intermédiaire. Elle protège également les droits des passagers utilisant différents types de transport au cours d'un même voyage. Par exemple, les trains et les bus. Les personnes à mobilité réduite qui passent d'un mode de transport à un autre au cours de leur voyage seront assistées aux points de correspondance par les transporteurs et les opérateurs de terminaux lorsqu'elles voyagent dans le cadre d'un contrat de transport unique ou, lorsqu'elles transitent par des hubs multimodaux de passagers. De même, les compagnies aériennes qui

demandent aux passagers à mobilité réduite de voyager accompagnés, doivent permettre à l'accompagnateur de voyager gratuitement.

Toutefois, jusqu'à l'adoption du pack mobilité des passagers proposé en novembre, la législation résumée ci-dessous restera en vigueur.

3.4.1. Règlement (UE) n° 2021/782 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 2021/782](#) fixe les règles relatives aux droits des passagers ferroviaires handicapés et aux conditions offertes par les prestataires de transport ferroviaire.

- **Portée**

En principe, les droits des passagers ferroviaires de l'Union européenne sont applicables à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans tous les États membres. Toutefois, les États membres peuvent exempter certains types de services de l'application de ces droits en vertu de la réglementation. Le règlement fait référence aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite : il s'agit de toute personne présentant une déficience permanente ou temporaire susceptible d'empêcher son utilisation pleine et efficace des transports sur un pied d'égalité avec les autres passagers ou dont la mobilité lors de l'utilisation des transports est réduite en raison de son âge [article 2].

- **Principales dispositions**

- La réservation et les billets pour les passagers handicapés ne peuvent pas entraîner de frais supplémentaires [article 11, paragraphe 4].
- Toute information sur le voyage, y compris les changements d'horaire, les urgences et les facilités d'accès à bord, entre autres, doit être disponible dans des formats accessibles [article 22, paragraphe 1].

- Les gestionnaires de gare et les compagnies ferroviaires doivent offrir une assistance gratuite aux passagers handicapés à la fois en gare et à bord. Les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir monter et descendre d'un train sans problème [article 23, paragraphe 1].
- Si une compagnie de chemin de fer exige qu'une personne handicapée soit accompagnée à bord du train, l'accompagnateur doit avoir le droit de voyager gratuitement et d'être assis, si possible, à côté du voyageur principal [article 23, paragraphe 1, point b)].
- Les passagers handicapés doivent avoir accès aux mêmes services que les autres passagers à bord [article 23 (1h)].
- Les passagers doivent être indemnisés intégralement et sans retard injustifié pour toute perte ou dommage à l'équipement de mobilité, y compris le traitement des chiens d'assistance blessés pendant le voyage [Article 13].
- Si le voyage est interrompu et ne peut pas continuer le jour même et que la compagnie ferroviaire doit proposer un hébergement pour la nuit, les besoins des chiens d'assistance doivent également être pris en compte, dans la mesure du possible [article 20, paragraphe 2].
- Un système de traitement des plaintes doit être mis en place pour les voyageurs par les gestionnaires de gares et les entreprises de transport. Les instructions et les détails de la procédure de plainte doivent être disponibles dans des formats accessibles [article 28].
- Les personnes handicapées doivent demander une assistance voyage et disposer d'un délai de préavis de 24 heures pour demander une assistance voyage (24 heures avant le départ). Toutefois, les gestionnaires de gare et les fournisseurs de services doivent faire un effort raisonnable pour offrir une assistance, même sans préavis de 24 heures [article 24].
- En outre, le personnel chargé de cette assistance devrait recevoir une formation ciblée sur le handicap afin qu'il sache comment répondre aux besoins

des passagers handicapés. Des cours de remise à niveau réguliers sont également prévus [article 26].

- **Date(s)**

Ce règlement s'applique à tous les États membres à partir de juin 2023.

3.4.2. Règlement (UE) n° 1300/2014 de la Commission relatif aux spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (STI-PMR)

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 1300/2014 de la Commission](#), également appelé « STI-PMR », traite de l'accessibilité des trains et des gares. L'objectif est que tous les États membres s'efforcent d'améliorer l'accessibilité de leur système ferroviaire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

- **Portée**

La STI-PMR s'applique à tous les espaces publics des gares dédiés au transport de voyageurs. Il couvre tous les aspects relatifs à l'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (par exemple : l'infrastructure, le matériel roulant, l'exploitation et la gestion du trafic) [Article 2].

- **Principales dispositions**

- Les trains et les gares, neufs et rénovés, doivent être équipés de dispositifs d'accessibilité, tels que :
 - Toilettes accessibles en fauteuil roulant
 - Signaux audio
 - Boucles d'écoute à la billetterie
 - Marquage tactile sur les quais
 - éclairage

Voir la section 4.2 de l'annexe pour plus d'informations.

- Les États membres sont tenus d'élaborer et de s'efforcer de mettre en place un plan national de mise en œuvre définissant la manière dont ils élimineront progressivement tous les obstacles identifiés à l'accessibilité sur l'ensemble du réseau ferroviaire [article 8].

- **Date(s)**

Le règlement de la Commission a été publié en novembre 2014 et est entré en vigueur en janvier 2015.

3.4.3. Règlement (UE) n° 181/2011 relatif aux droits des passagers dans le transport par autobus et par autocar

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 181/2011](#) établit les règles relatives aux droits des passagers voyageant en bus ou en autocar et les conditions offertes par les prestataires de transport par autobus/autocar.

- **Portée**

Le règlement s'applique aux passagers voyageant avec des services réguliers d'autobus/autocar au départ d'un terminal situé sur le territoire d'un État membre et dont la distance de trajet est égale ou supérieure à 250 km.

- **Principales dispositions**

- Les passagers ont droit à une indemnisation ou à un remplacement similaire pour les équipements ou appareils de mobilité perdus ou endommagés pendant le voyage. L'indemnisation doit être égale au coût de remplacement ou de réparation du matériel perdu ou endommagé [Article 7].
- Les compagnies d'autocars ne peuvent pas refuser une réservation ou un billet à une personne en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite. Le refus n'est autorisé que pour des raisons de sécurité justifiées. Par exemple, si la conception du véhicule ne permet pas d'embarquer ou de débarquer en toute sécurité un passager handicapé [article 9].

- Les systèmes de réservation et de vente de billets en ligne ou numériques (sites web ou applications) doivent être accessibles aux passagers handicapés [article 9].
 - Les transporteurs en bus ou en autocar ne peuvent pas facturer de frais supplémentaires aux passagers handicapés pour les réservations et les billets. Les conditions doivent être les mêmes que celles qui s'appliquent aux autres passagers [article 9].
 - Si un transporteur, un agent de voyages ou un voyageur refuse une réservation d'une personne pour des raisons de handicap ou de mobilité réduite pour des raisons de sécurité, cette personne peut demander à être accompagnée d'une autre personne capable de fournir l'assistance requise. L'accompagnateur doit être transporté gratuitement et, dans la mesure du possible, être assis à côté de la personne handicapée [article 10].
 - Les prestataires de services de transport et le personnel des gares doivent fournir une assistance gratuite aux personnes handicapées dans les terminaux et à bord des autobus et des autocars et doivent être dûment formés à cette fin [article 13].
 - L'organisme gestionnaire du terminal doit désigner un point à l'intérieur ou à l'extérieur du terminal où les personnes handicapées ou à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander une assistance. Le point doit être clairement indiqué et offrir des informations de base sur le terminal et l'assistance fournie, dans des formats accessibles [article 13].
- **Date(s)**

Le règlement s'applique à tous les États membres depuis le 1er mars 2013.

3.4.4. Règlement (UE) n° 1107/2006 relatif aux droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles voyagent en avion

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 1107/2006](#) établit des règles pour la protection et la fourniture d'une assistance aux passagers handicapés et à mobilité réduite qui ont l'intention d'utiliser des services aériens commerciaux de passagers.

- **Portée**

Le règlement s'applique aux passagers au départ, en transit ou à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre. Les règles s'appliquent également aux passagers voyageant d'un pays tiers vers un État membre à bord d'une compagnie aérienne de l'UE [article 1].

- **Dispositions pertinentes**

- Les compagnies aériennes ne peuvent pas refuser une réservation ou un billet à une personne en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite. Le refus n'est autorisé que pour des raisons de sécurité justifiées [article 3].
- Les passagers qui se voient refuser l'embarquement après l'achat d'un billet ont droit à un remboursement ou à un réacheminement [article 2].
- Les aéroports doivent désigner un point où les passagers handicapés peuvent annoncer leur arrivée et demander de l'aide [article 5].
- Une assistance aux passagers handicapés doit être fournie à l'aéroport et dans l'avion, ainsi qu'à l'embarquement et au débarquement [voir annexe I].
- L'assistance doit être gratuite [voir article 8].
- Les transporteurs aériens et les organismes de gestion des aéroports doivent veiller à ce que leur personnel soit correctement formé à la manière de fournir une assistance [article 11].

- Les passagers handicapés doivent notifier leurs besoins particuliers aux transporteurs aériens, à leurs agents ou aux voyagistes au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée [article 6].
- Les compagnies aériennes peuvent demander aux passagers handicapés de voyager accompagnés d'une personne capable de leur fournir une assistance, si le passager ne peut pas satisfaire aux exigences essentielles de sécurité sans assistance (atteindre le gilet de sauvetage, attacher la ceinture de sécurité et évacuer l'avion en cas d'urgence) [Article 3].
- Si une compagnie aérienne ne se conforme pas au présent règlement, les passagers handicapés peuvent déposer une plainte auprès de l'organisme gestionnaire de l'aéroport, de la compagnie aérienne ou de l'organisme désigné par l'État membre où se trouve l'aéroport [article 15].
- Les États membres peuvent prévoir des sanctions à l'encontre de toute compagnie aérienne de l'UE qui ne se conforme pas au présent règlement [article 16].
- Les informations sur les règles de sécurité et les restrictions qui s'appliquent aux équipements et appareils utilisés par les passagers handicapés doivent être disponibles dans des formats accessibles. Cela s'applique aux voyagistes et aux agents de voyages qui effectuent des réservations de voyages aériens [article 4].
- Les chiens d'assistance doivent être accueillis dans les avions conformément aux lois nationales applicables [Article 7].
- **Date(s)**

Le règlement s'applique à tous les États membres depuis juillet 2008.

3.4.5. Directive 2009/45/UE relative aux règles et normes de sécurité applicables aux navires à passagers

- **But**

[La directive 2009/45/CE](#) introduit un niveau uniforme de sécurité des personnes et des biens sur les navires à passagers et les engins à passagers à grande vitesse, nouveaux et existants, lorsque les deux catégories de navires et d'embarcations effectuent des voyages intérieurs. Il fixe également des procédures de négociation au niveau international en vue d'une harmonisation des règles applicables aux navires à passagers effectuant des voyages internationaux.

- **Portée**

La présente directive s'applique aux navires et embarcations à passagers suivants lorsqu'ils effectuent des voyages intérieurs [article 3]. :

- Navires à passagers neufs et existants d'une longueur de 24 mètres et plus
- Embarcations à passagers à grande vitesse

- **Principales dispositions**

Voir l'annexe III pour plus de détails.

- La conception du navire doit permettre aux personnes handicapées ou à mobilité réduite d'embarquer et de débarquer facilement avec ou sans assistance. Il doit également leur permettre de se déplacer autour du navire, d'entrer et de sortir des ponts sans aide ou par des rampes, des élévateurs (adaptés PMR) ou des ascenseurs. Les mains courantes, les couloirs et les passages, les portes et les portes doivent permettre le mouvement d'une personne en fauteuil roulant.
- Les panneaux installés à bord d'un navire pour aider les passagers doivent être accessibles et faciles à lire pour les personnes à mobilité réduite (y compris les personnes ayant une déficience sensorielle) et être placés à des points clés.
- Les exploitants devraient avoir les moyens à bord du bâtiment, visuellement et verbalement, de faire des annonces aux personnes handicapées. Les systèmes d'alarme doivent être conçus pour être accessibles aux passagers à mobilité réduite, y compris les passagers ayant des troubles sensoriels ou des troubles d'apprentissage.

- **Date(s)**

Cette directive aurait dû être transposée par tous les États membres depuis janvier 2003.

Règlement (UE) n° 1177/2010 relatif aux droits des passagers voyageant par mer et par voie navigable intérieure

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 1177/2010](#) précise les règles relatives aux droits des passagers voyageant par mer ou par voie navigable intérieure et les conditions offertes par les prestataires de transport.

- **Portée**

– Le présent règlement s'applique aux passagers voyageant sur des services de transport de passagers exploités par un transporteur de l'Union et embarquant et/ou débarquant sur le territoire d'un État membre. Il existe toutefois quelques exceptions, par exemple le règlement ne s'applique pas aux navires certifiés pour transporter jusqu'à 12 passagers ou aux excursions et visites touristiques autres que les croisières [article 2].

- **Principales dispositions**

- Les États membres doivent veiller à ce que les gestionnaires de ports et les entreprises de transport établissent des règles d'accès non discriminatoires pour les passagers [article 9].
- Les passagers ne doivent pas se voir refuser une réservation, un billet ou un embarquement en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite. Le refus n'est autorisé que pour des raisons de sécurité justifiées [article 7].
- L'assistance sur place pour les passagers handicapés doit être fournie gratuitement au port et à bord. Les passagers doivent être en mesure d'embarquer et de débarquer du navire en toute sécurité. Les exploitants de

terminaux doivent veiller à ce que leur personnel soit correctement formé pour fournir cette assistance [article 14].

- Les informations relatives au voyage, y compris les conditions d'accès, doivent être disponibles dans des formats accessibles [Article 9].
- Les chiens d'assistance doivent être accueillis conformément à la législation de l'État membre à partir duquel le prestataire de services exerce ses activités [article 10].

- **Date(s)**

Le règlement est appliqué dans tous les États membres depuis le 18 décembre 2012.

[Vous trouverez un résumé des exigences générales en matière d'accessibilité applicables aux transports publics en Europe à la section 5.4 du présent rapport.](#)

3.5. Services numériques

3.5.1. Règlement (UE) n° 2022/2065 relatif à un marché unique des services numériques (loi sur les services numériques)

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 2022/2065](#) spécifie des règles harmonisées relatives à la fourniture de services numériques intermédiaires dans le marché intérieur européen aux services intermédiaires offerts à des destinataires situés dans l'UE.

- **Portée**

Le règlement s'applique aux services intermédiaires proposés à des destinataires situés dans l'UE [article 2].

- **Principales dispositions**

Le présent règlement appelle à l'établissement d'un code de conduite qui facilite l'accessibilité des très grandes plateformes en ligne et des moteurs de recherche afin de garantir que les informations répondent aux exigences d'accessibilité

énoncées dans la législation de l'UE. En d'autres termes, ces informations doivent être faciles à trouver et accessibles aux personnes handicapées [article 47].

- **Date(s)**

Le règlement est entré en vigueur en novembre 2022 et doit s'appliquer à tous les États membres à partir du 17 février 2024.

3.5.2. Règlement (UE) n° 910/2014 relatif à l'identification électronique et aux services de confiance pour les transactions électroniques dans le marché intérieur

- **But**

[Le règlement \(UE\) n° 910/2014](#) vise à améliorer la confiance dans les transactions électroniques à l'échelle de l'UE et à accroître l'efficacité des services en ligne publics et privés et du commerce électronique. Il supprime également les obstacles aux systèmes d'identification électronique et de signature électronique, de sorte que les personnes physiques et morales peuvent utiliser leur identification électronique dans n'importe quel pays de l'Union européenne.

- **Portée**

Le règlement établit un cadre juridique transfrontalier pour les signatures électroniques, le cachet électronique, l'horodatage électronique, la livraison électronique certifiée et l'authentification des sites web [article 2].

- **Principales dispositions**

Dans la mesure du possible, les services de confiance fournis et les produits utilisés par les utilisateurs finaux dans la fourniture de ces services doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées [article 15].

- **Dates**

Ce règlement s'applique à tous les États membres depuis le 1er juillet 2016.

3.6. Accès à la justice

3.6.1. Directive 2012/29/UE établissant des normes minimales relatives aux droits, à l'aide et à la protection des victimes de la criminalité

- **But**

[La directive 2012/29/UE](#) vise à garantir que les victimes d'infractions soient reconnues, traitées de manière respectueuse, professionnelle, sensible et non discriminatoire, et qu'elles bénéficient d'informations, d'un soutien et d'une protection appropriés. Elle vise également à s'assurer qu'ils sont en mesure de participer aux procédures pénales.

- **Portée**

Les dispositions de la directive s'appliquent aux victimes de tous les crimes, mais une attention particulière est accordée à des catégories spécifiques de victimes, y compris les victimes handicapées.

- **Principales dispositions**

Les États membres de l'UE doivent veiller à ce que les victimes handicapées puissent bénéficier pleinement des droits énoncés dans la présente directive, sur la base de l'égalité avec les autres, par exemple en veillant à ce que les communications soient données dans un langage simple et accessible, à l'oral ou à l'écrit. Ils doivent également faciliter l'accès aux locaux où se déroulent les procédures pénales et veiller à ce que les informations fournies répondent aux critères d'accessibilité fixés par la législation de l'Union européenne [point 15].

- **Date(s)**

La directive est entrée en vigueur en novembre 2012. Le délai de transposition a expiré le 16 novembre 2015.

4. Normes associées aux directives et mandats de l'UE.

4.1. Normes d'accessibilité

4.1.1. EN 301 549 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC

- **Objet et champ d'application de la norme**

La norme européenne [EN 301 549](#) spécifie les exigences d'accessibilité fonctionnelle pour une variété de solutions de technologies de l'information et de la communication (TIC). Les 2 dernières versions de cette norme ont été harmonisées. La dernière version, la [norme EN 301 549 v3.2.1](#) est celle actuellement en vigueur.

La norme comprend une description des procédures d'essai et une méthodologie d'évaluation pour chaque exigence, et fait référence aux WCAG 2.1 pour l'application des exigences d'accessibilité. Elle est destinée à être utilisée avec des technologies, des produits et des services basés sur le Web et non Web qui utilisent à la fois des logiciels et du matériel.

Cette norme a été adoptée en réponse aux mandats de normalisation M [376](#) et [M 554 de la Commission européenne](#).

4.1.2. EN 17210 :2021 Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti – Exigences fonctionnelles

- **Objet et champ d'application de la norme**

[La norme EN 17210 :2021](#) a été élaborée en réponse au mandat de normalisation [M 420](#) Environnement bâti de la Commission européenne. Elle spécifie une série d'exigences et de recommandations fonctionnelles en matière d'accessibilité et d'utilisabilité pour de nombreux éléments de construction, d'assemblage, de configuration intérieure, ainsi que pour les composants et aménagements qui composent l'environnement bâti.

Plus précisément, ces exigences fonctionnelles et recommandations concernent les aspects de construction des zones piétonnes et urbaines extérieures,

l'approche et l'accès aux bâtiments, la circulation intérieure et l'utilisation des installations à l'intérieur des bâtiments, la sortie des bâtiments dans des situations normales et l'évacuation en cas d'urgence. La norme comprend également des exigences fonctionnelles et des recommandations relatives aux bâtiments destinés à des usages spécifiques tels que l'hébergement, y compris l'hébergement hôtelier et les logements adaptables, l'utilisation culturelle, de loisirs et sportive, et les installations de transport, entre autres.

Les exigences et recommandations sont formulées en termes qualitatifs et décrivent les objectifs à atteindre en fonction de la diversité des utilisateurs dans une perspective de parcours de vie. Ils peuvent être utilisés comme critères d'attribution de marchés publics ainsi qu'à d'autres fins, telles que la législation sur l'accessibilité.

Deux rapports techniques ont été élaborés pour être lus parallèlement à la norme EN 17210. Il s'agit de :

- [CEN/TR 17621 :2021](#) Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti – Critères et spécifications de performance technique. Le présent document illustre les critères et spécifications techniques de performance permettant de satisfaire aux exigences fonctionnelles de la norme européenne EN 17210.
- [CEN/TR 17622 :2021](#) Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti – Évaluation de la conformité. Le présent document évalue la conformité aux exigences fonctionnelles de la norme EN 17210.

4.1.3. EN 17161 :2019 Conception pour tous – Accessibilité

- **Objet et champ d'application de la norme**

[La norme 17161 :2019](#) spécifie des exigences et des recommandations qui permettent aux organisations d'élargir la diversité des personnes qu'elles servent en identifiant leurs différents besoins, caractéristiques, capacités et préférences, en les impliquant dans leurs procédures et processus. Elle aide également les

organisations à se conformer aux exigences légales applicables en matière d'accessibilité de leurs produits, biens et services.

Le présent document promeut l'accessibilité, selon une approche de conception pour tous, pour les produits, biens et services d'usage quotidien et leur interopérabilité avec les technologies d'assistance. Cependant, il ne fournit pas de spécifications techniques de conception.

Les exigences énoncées dans cette norme sont génériques et s'appliquent à un large éventail de produits et de services.

5. Annexe I. Exigences en matière d'accessibilité

5.1. Exigences en matière d'accessibilité numérique

Les besoins et exigences d'accessibilité suivants doivent être pris en compte lors du développement de sites Web, d'applications ainsi que d'autres produits et services couverts par la législation de l'Union européenne, y compris ceux liés aux transports par autobus, par train, par avion et par voie d'eau.

Remarque : Le tableau A.1 de la norme EN 301 549 fournit une liste plus détaillée des exigences en matière d'accessibilité des contenus Web.

5.1.1. Utilisation sans vision

Il doit y avoir au moins un mode d'utilisation qui ne nécessite pas de vision. Par exemple, les lecteurs d'écran ou le braille. Pour améliorer l'utilisation sans vision, le contenu doit inclure les éléments suivants :

- Alternatives textuelles - tout contenu non textuel tel que les images doit avoir une alternative textuelle qui transmet le sens ou l'objectif équivalent. (Référence EN 301 549 : clause 10.1.1).
- Structure de contenu adéquate – le contenu doit avoir des en-têtes (H1, H2, H3) et des étiquettes correctement imbriqués. Elle doit être organisée logiquement et sémantiquement. (Référence EN 301 549 : clauses 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Clavier accessible : toutes les fonctionnalités du contenu doivent pouvoir être utilisées via une interface clavier, et pas seulement avec une souris. (Référence EN 301 549 : clauses 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Contenu multimédia – tout contenu multimédia doit être décrit en audio. Référence EN 301 549 : articles 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Utilisation avec une vision limitée

Le contenu, les produits et les services numériques doivent fournir ou être compatibles avec des fonctionnalités qui permettent aux utilisateurs finaux ayant une vision limitée de mieux les voir.

- Augmentation de la taille du texte – le texte doit être redimensionnable afin que le défilement ne soit pas nécessaire. (Référence EN 301 549 : articles 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Contraste de couleur suffisant – La combinaison de contraste de couleur doit être suffisante. Les utilisateurs doivent également être en mesure d'ajuster le contraste des couleurs. (Référence EN 301 549 : articles 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Utilisation sans perception de la couleur

Le contenu ne doit pas obliger les utilisateurs finaux à faire la distinction entre les couleurs.

- Utilisation de la couleur – toute information transmise en utilisant uniquement la couleur doit avoir une alternative accessible, telle que du texte. (Référence EN 301 549 : clauses 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Utilisation sans audition

Si le produit ou le service comporte un contenu multimédia, il doit y avoir une alternative à l'information auditive.

- Interprétation en langue des signes – le contenu médiatique disponible sur un site Web ou une application doit inclure une interprétation en langue des signes (références EN 301 549 : clause 6.5).

5.1.5. Utilisation avec une audition limitée

Si le produit ou le service fournit du contenu multimédia, il doit inclure des fonctionnalités qui permettent aux utilisateurs de mieux entendre l'information. Les utilisateurs qui n'entendent pas peuvent également bénéficier de ces fonctionnalités d'accessibilité.

- Sous-titres – tout contenu multimédia doit avoir des sous-titres. (Référence EN 301 549 : clause 7.1).

- Alternative aux messages vocaux – si le site Web, l'application ou le produit fournit des services de communication, il doit y avoir une alternative aux messages vocaux. Par exemple, les services de messagerie texte (article 6.4 de référence EN 301 549).
- Fonctionnalité de texte en temps réel - un exemple de cette fonctionnalité est un logiciel qui fournit des sous-titres en temps réel pendant les appels téléphoniques. La personne ayant une audition limitée lit ce que dit la personne à l'autre bout du fil (EN 301 549, point de référence 6.2).

5.1.6. Utilisation sans capacités vocales

Si le contenu, le produit ou le service nécessite une saisie vocale, il doit fournir une alternative. Certains utilisateurs qui n'ont pas de capacités vocales bénéficient de fonctionnalités d'accessibilité conçues pour les utilisateurs qui n'entendent pas ou qui ont une audition limitée, comme les services de messagerie texte ou la fonctionnalité de texte en temps réel.

- Fournir une alternative à l'authentification par reconnaissance vocale (EN 301 549 référence clause 5.3).
- Une plate-forme de visioconférence qui assure la communication vocale doit également fournir un canal de communication textuelle en temps réel (article de référence 6.2.1.2 de la norme EN 301 549).
- Un service basé sur la voix doit fournir une alternative qui ne nécessite pas la voix (article 6.4 de référence EN 301 549).

5.1.7. Utilisation avec une manipulation limitée de la force

Les produits ne doivent pas inclure de caractéristiques qui impliquent l'utilisation d'une grande résistance ou d'une grande portée. Cependant, les produits qui obligent les utilisateurs à toucher un écran, à faire des mouvements du poignet ou à utiliser la force doivent fournir des alternatives, telles que des fonctions de commande vocale.

- Force utilisée : les utilisateurs ne devraient pas avoir à utiliser une grande force pour activer un élément sur une interface utilisateur. (Référence EN 301 549 : clause 8.4.2.2.).

5.1.8. Minimiser les déclencheurs de crises photosensibles

Évitez de publier du contenu qui clignote 3 fois ou plus par seconde, ou qui indique que le flash est inférieur aux seuils généraux de flash et de flash rouge. Permettre aux utilisateurs d'arrêter toute animation incluse (référence EN 301 549 : clauses 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Utilisation avec une cognition, un langage ou un apprentissage limités

Les informations sur les produits ou services doivent être claires et sans jargon technique ni termes complexes (EN 301 549, point de référence 9.3.1). De plus, les instructions et les étiquettes doivent être claires (article de référence 9.3.3.2 de la norme EN 301 549).

5.2. Informations sur les produits et services

Les informations sur les services et produits couverts par l'Acte européen sur l'accessibilité doivent être disponibles dans plusieurs formats. Par exemple, dans un site web, une application, des documents audiovisuels, etc. Il s'agit notamment d'informations sur les installations d'accessibilité offertes par les fournisseurs de services aériens, ferroviaires, d'autobus et maritimes.

Les informations sur les produits qui figurent sur le produit lui-même (étiquetage, emballage et avertissements) et les instructions d'utilisation (manuel d'utilisation, site Web, application, etc.) doivent inclure les éléments suivants :

- Objectif du produit, mode d'activation et d'utilisation
- Compatibilité avec les technologies d'assistance
- Fonctionnalités d'accessibilité incluses et comment les utiliser

5.3. Numéro d'urgence européen (112)

Les personnes handicapées, y compris les personnes sourdes et aveugles, doivent pouvoir accéder au numéro d'urgence unique européen, le 112, dans des conditions égales à celles des autres. Ceci est contraignant pour tous les États membres.

- Le service doit être compatible avec d'autres formes de communication telles que les SMS, les SMS en temps réel, les appels vidéo ou les services de relais, y compris les textes déjà écrits ou les pictogrammes. Les TIC fournissant des services de relais ou d'accès aux services d'urgence doivent répondre aux [exigences applicables de la norme ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Référence EN 301 594 : article 13).
- Lorsqu'ils utilisent une communication textuelle telle que les SMS, le chat ou le texte en temps réel, les opérateurs doivent informer les appelants que le message a été reçu.
- Les opérateurs doivent être en mesure de répondre aux appels vidéo en utilisant la langue des signes nationale et internationale.
- Un langage facile à comprendre doit être utilisé dans toutes les communications avec les appelants.
- Les appels silencieux doivent être pris en considération, car l'appelant peut être une personne dans une situation d'urgence réelle qui peut ne pas être en mesure de parler.

(Source : [EENA, \(2021\). Accessibilité des services d'urgence pour les personnes handicapées](#)).

5.4. Exigences en matière d'accessibilité pour les services de transport

Les gares routières, routières et portuaires, les aéroports et les gares doivent être conçus de manière à permettre aux passagers de trouver facilement leur chemin et de se déplacer. Vous trouverez ci-dessous un résumé des exigences générales pour rendre les services de transport accessibles. Cependant, pour une explication

détaillée et des instructions sur la façon de concevoir les places de transport public, consultez la norme EN 17210 :2021.

- **Information** - Les itinéraires à l'intérieur d'une gare ou d'un terminal doivent être correctement signalés et bien éclairés. Les panneaux doivent être faciles à percevoir et à comprendre. Les informations doivent être complètes, concises et opportunes avec des symboles, des icônes et des pictogrammes reconnaissables. Il doit également y avoir une signalisation tactile pour les personnes ayant une déficience visuelle. Les panneaux contenant des informations sur les situations d'urgence et la sécurité devraient avoir la priorité sur la publicité. (Référence EN 17210 :2021 : clauses 6.2, 6.4, 6.6 et 6.7).
- **Contraste visuel adéquat** - Il doit y avoir différents niveaux de contraste visuel pour permettre aux gens de percevoir plus facilement leur environnement et de reconnaître les différentes zones. Par exemple, un contraste modéré entre de grandes surfaces (sols, murs, plafonds, etc.), des portes et des cadres de portes, des composants d'ouverture et de fermeture de portes, des mains courantes et des murs et d'autres éléments fixes dans l'environnement. Pour les éléments liés à la sécurité, un contraste élevé doit être fourni. Par exemple, les parois vitrées, l'accès aux escaliers mécaniques, le bord des marches, etc. (référence EN 17210 :2021 : clause 6.3).
- **Informations audio** - Les gares, terminaux et aéroports doivent fournir des informations audio pour avertir des dangers et des urgences, notifier les numéros de porte, la collecte des billets, etc. Ces informations doivent être faciles à comprendre, en volume adéquat et sans ambiguïté. Il doit également être disponible sous plusieurs formats, par exemple sous forme d'annonce publique et dans une application. (Référence EN 17210:2021 : clause 6.5).
- **Itinéraires accessibles** – Au moins un itinéraire accessible doit être prévu pour relier tous les principaux éléments d'un terminal. Par exemple, les points d'arrivée, les entrées accessibles, y compris les points d'information des passagers. Ces itinéraires doivent suivre la distance la plus courte entre l'entrée de la destination et l'aire de stationnement. Il doit également être

- séparé du passage des véhicules dont les vélos par une bordure, un garde-corps ou une barrière. (Référence EN 17210:2021 : clause 7.1).
- **Zones d'embarquement et de débarquement** - Doivent être marquées du symbole international d'accessibilité et du symbole ISO. Lorsqu'il existe une différence de niveau entre la route et le trottoir, un renforcement doit être prévu pour faciliter le transfert des personnes utilisant un fauteuil roulant. Les véhicules équipés de dispositifs de levage spéciaux doivent fournir un espace permettant à une personne utilisant un fauteuil roulant de manœuvrer en toute sécurité. Les sièges doivent être proches de la zone d'embarquement et de débarquement. De plus, des indicateurs tactiles de surface de marche doivent être fournis pour permettre aux personnes aveugles de trouver leur chemin pour entrer et sortir. (Référence EN 17210:2021 : clause 8.2)
 - **Places de stationnement accessibles** - Les places de stationnement réservées aux personnes handicapées doivent être situées à proximité de l'entrée de l'immeuble. Le nombre de places réservées doit être déterminé par les législations nationales. (Référence EN 17210 :2021 : clause 8.3).
 - **Rampes** - Les bâtiments doivent être conçus de manière à ce qu'il n'y ait pas besoin de rampes. Les rampes sont nécessaires lorsque la pente d'un itinéraire accessible est supérieure à une pente douce. De plus, une volée de marches doit être fournie, sauf si le changement de niveau est égal ou inférieur à deux marches. De même, les sections avec des rampes courbes doivent être évitées. Les rampes intérieures ne doivent être utilisées que pour couvrir des différences de niveau limitées et jamais pour relier différents étages d'un bâtiment. (Référence EN 17210 :2021 : clause 10.1).
 - **Toilettes accessibles** - Les toilettes accessibles sont essentielles dans tout lieu public. Ils doivent être dans des zones faciles et rapides à trouver. Au moins une salle de bain doit être unisexe pour permettre l'assistance aux deux sexes. Ils doivent également permettre le transfert d'un utilisateur d'un fauteuil roulant aux toilettes en tête. De plus, les toilettes doivent inclure un lavabo et

fournir des moyens d'appeler à l'aide en cas d'urgence. (Référence EN 17210 :2021 : clause 12.1).