



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

Avis rendu d'initiative par la Plateforme.

Avis rendu au nom de la Plateforme et plus précisément :

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

1. AVIS DESTINÉ

- Pour suite utile à Monsieur David Clarinval, ministre de l'Emploi, de l'Economie et de l'Agriculture
- Pour suite utile à Monsieur Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Egalité des chances
- Pour suite utile à Monsieur Maxime Prévot, vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères, des Affaires européennes et de la Coopération au développement
- Pour suite utile à Madame Vanessa Matz, ministre de l'Action et de la Modernisation publiques, chargée des Entreprises publiques, de la Fonction publique, de la Gestion immobilière de l'État, du Numérique et de la Politique scientifique
- Pour suite utile à Madame Eléonore Simonet, ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME
- Pour suite utile à madame Caroline Gennez, Vlaams minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen
- Pour suite utile à madame Nawal Ben Hamou, Secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, chargée du Logement et de l'Egalité des chances
- Pour suite utile à Monsieur Yves Coppieters, ministre wallon de la Santé, de l'Environnement, des Solidarités et de l'Économie sociale
- Pour suite utile à Monsieur Yves COPPIETERS : ministre de la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de la Santé, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes
- Pour suite utile à Madame Lydia Klinkenberg, Ministerin für Familie, Soziales, Wohnen und Gesundheit
- Pour suite utile à l'inspection économique du Service Public fédéral Economie (SPF Economie) pour les services de commerce en ligne et les services bancaires
- Pour suite utile à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
- Pour suite utile au SPF Intérieur (IBZ), Sécurité civile
- Pour suite utile au SPF Mobilité et Transports
- Pour suite utile à Vlaamse overheid – Consumentenzaken
- Pour suite utile au Service public de Wallonie
- Pour suite utile à la Région de Bruxelles-Capitale
- Pour suite utile à la Fédération Wallonie-Bruxelles
- Pour suite utile à Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens
- Pour suite utile aux différents services publics concernés par les procédures de contrôle de la mise en œuvre de l'EAA (reprendre la liste établie sous le point 2.)
- Pour information à Monsieur Bart de Wever, Premier ministre
- Pour information à Monsieur Matthias Diependaele, Minister-President van de Vlaamse regering
- Pour information à Monsieur Adrien Dolimont, Ministre-Président de la Wallonie
- Pour information à Monsieur Rudi Vervoort, Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale

- ❑ Pour information à Madame Elisabeth DEGRYSE, Ministre-Présidente de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- ❑ Pour information à Monsieur Oliver Paasch, Ministerpräsident, Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens
- ❑ Pour information à Unia
- ❑ Pour information au mécanisme de coordination de l'UNCRPD
- ❑ Pour information au médiateur fédéral
- ❑ Pour information à Vlaamse Ombudsdienst
- ❑ Pour information au service de médiation commun à la Fédération Wallonie-Bruxelles et à la Région wallonne
- ❑ Pour information à Ombuds Bruxelles
- ❑ Pour information à Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft

2. OBJET

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

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

Cela concerne particulièrement :

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

les terminaux en libre-service sont couverts par la présente directive

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

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

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

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

Au niveau de la mise en œuvre, les textes de transposition belges prévoient, depuis le 28 juin 2025, que les entreprises doivent notamment :

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

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

Contrôle de la mise en œuvre de l'EAA en Belgique

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

- L'inspection économique du Service Public fédéral Economie (SPF Economie) pour les services de commerce en ligne et les services bancaires
- [L'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications \(IBPT\)](#) pour les terminaux en libre-service, les systèmes informatiques matériels et systèmes d'exploitation, les équipements terminaux avec des capacités informatiques interactives, les liseuses numériques (e-readers), les services de communication électronique (téléphone, SMS, Accès Internet)
- La [Communauté française](#), la [Communauté flamande](#) et la [Communauté germanophone](#) pour les médias audiovisuels, les services donnant accès au contenu audiovisuel, les livres numériques
- Le SPF Intérieur (IBZ) pour le numéro d'urgence 112
- Le [SPF Mobilité et Transports](#) pour le transport de personnes par voies ferroviaires, aériennes, par bateau ou par bus (+ de 250km)
- Les [Région Wallonne](#), [Région de Bruxelles-Capitale](#) et [Région Flamande](#) pour les transports urbains et suburbains et régionaux (bus, tram et métro)

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

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

3. REMARQUE MÉTHODOLOGIQUE

Pour les points « 4. Analyse » et « 5. Avis », une précision méthodologique s'impose : cet avis a fait l'objet d'un processus de rédaction long impliquant l'ensemble des conseils d'avis.

Lors de la réunion de la Plateforme interfédérale des conseils d'avis (« la Plateforme ») du 5/12/2025, quelques derniers ajouts étaient proposés. Les participants à la réunion les ont jugés pertinents et sans contrariété par rapport à tous les éléments de position approuvés par les instances respectives de chaque Conseil. Ces éléments ont été intégrés en précisant le Conseil à l'origine de l'ajout.

4. ANALYSE

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

a) Consultation des organisations représentatives des personnes en situation de handicap

La mise en œuvre du principe de « handistreaming » en Belgique, basé sur le prescrit de la Convention ONU sur les droits des personnes en situation de handicap, prévoit que les autorités doivent consulter les organisations représentatives des personnes en situation de handicap dans les processus de décision qui concernent les personnes qu'elles représentent. La directive EAA fait, par essence, partie des processus visés.

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

1. Le CSNPH et le BDF ont été invités et ont participé à deux réunions plénières au cours de l'année 2021 (02/04/2021 et 23/09/2021). Ces réunions se sont avérées sans réel intérêt, étant donné que chaque question ou demande était éludée par l'une des réponses suivantes :
 - a) « ... cela a déjà fait l'objet d'un accord avec les différentes entités concernées, il est impossible de modifier cet accord... » ;
 - b) « ... cela fait partie de discussions et de négociations qui auront lieu en groupe de travail... ». Les Organisations représentatives de personnes en situation de handicap se sont vu refuser la possibilité de participer à ces réunions et, une fois l'accord obtenu en groupe de travail ; il n'était plus possible d'y changer une virgule en vertu de la réponse a) ci-dessus ;
 - c) « ... le Belgique transposera la directive en se limitant strictement à ce qui est rendu obligatoire par le texte de la

directive EAA. Elle n'ira pas plus loin que ce qui est contenu dans le texte de la directive... ».

2. Le CSNPH a reçu, le 19 novembre 2021, une demande d'avis de Monsieur le Ministre de l'Economie sur la transposition de la partie de la transposition dépendant du SPF Economie. En réponse, le CSNPH a rendu l'avis [2022/04](#), le 17/01/2022.
3. Le CSNPH a reçu une demande d'avis de Monsieur le ministre de l'Economie (lettre du 23 mai 2025). Cette demande portait sur le « projet de lignes directrices sur l'accessibilité des services de commerce électronique ». En réponse, le CSNPH a rendu l'avis [2025/17](#), le 23/06/2025. Les autres entités en charge de la transposition de la partie les concernant n'ont pas demandé l'avis du conseil d'avis handicap compétent pour leur niveau de pouvoir.

Il est à noter que le présent avis ne porte que sur une partie des aspects relatifs à la transposition de la Directive EAA et que les conseils d'avis régionaux et communautaires n'ont pas été consultés pour les aspects relevant de leur compétence.

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

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

b) Portée de la Directive

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

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

c) Information au niveau du SPF Economie, une information « fournisseur » complète

La Plateforme constate que le site internet du SPF Economie donne un certain nombre d'explications aux prestataires de services sur les obligations qui s'appliquent à eux depuis l'entrée en vigueur de la directive.

Ces informations sont contenues dans deux PDF qui ne respectent pas les standards d'accessibilité :

- [Guidelines « Accessibilité des services bancaires » \(PDF, 578.49 Ko\)](#)
- [Guidelines « Accessibilité des services de commerce électronique » \(PDF, 556.54 Ko\)](#)

d) Information au niveau du SPF économie, une information « utilisateurs » très succincte

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

- Une recherche sur « Directive EAA » sur ce site donne 5 résultats dont deux seulement sont utiles.
 - Le premier résultat renvoie à la page <https://news.economie.fgov.be/251714-directive-sur-l-accessibilite-un-pas-en-avant-pour-une-societe-plus-inclusive/>. Celle-ci donne une bonne présentation globale de la directive, très nettement orientée « entreprises », mais comportant quelques informations éparpillées intéressant les consommateurs.
 - Le second renvoie à la page <https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/guidance/cadre-legal-concernant>.

Cette page donne certaines informations générales concernant l'accessibilité des services bancaires et/ou de commerce électronique : veiller à ce que les informations soient fournies sous deux canaux sensoriels différents au minimum (par exemple audio, visuel, braille...), de manière compréhensible, que les images soient décrites, que la police de caractère soit adaptable, etc.

Elle donne également les liens vers une guideline pour l'accessibilité des services bancaires ([Guidelines « Accessibilité des services bancaires » \(PDF, 578.49 Ko\)](#)) et une guideline pour l'accessibilité des services de commerce électronique ([Guidelines « Accessibilité des services de commerce électronique » \(PDF, 556.54 Ko\)](#)).

Elle précise que les prestataires de services bancaires ou de commerce électronique ne doivent pas se conformer à ces exigences lorsque les adaptations nécessaires « représentent une charge disproportionnée » ou exigent une modification fondamentale qui transformerait radicalement le service. Dans ces deux cas, l'entreprise doit le signaler à l'inspection économique via un formulaire en ligne accessible via un large bandeau vert foncé portant l'inscription « formulaire » en lettres blanches.

La page donne la possibilité de signaler à l'inspection économique un défaut d'accessibilité d'un service bancaire ou de commerce en ligne. Cela peut se faire par un lien internet, par l'envoi d'un e-mail à une adresse dédiée ou par courrier postal. Étonnamment ici, pas de bandeau imposant du même type que celui utilisé pour une demande de dérogation...

Enfin, elle identifie les autres instances en charge de faire respecter la mise en œuvre de la directive... La multiplication des instances de contrôle est une réalité belge, mais cela rend les choses fort compliquées pour les utilisateurs...

- Une recherche sur les mots-clés « protection des consommateurs » ne donne aucun résultat en lien avec la mise en œuvre de la directive EAA et les modalités d'introduction d'une plainte en cas de défaut d'accessibilité. Pourtant, un consommateur ou une consommatrice en situation de handicap confronté à un défaut d'accessibilité bancaire, par exemple, effectuera vraisemblablement prioritairement une recherche sur ces termes... Par ailleurs, la page « [ConsumerConnect](#) » existe. Un lien vers celle-ci serait utile.

e) Information au niveau de l'IBPT

Une recherche effectuée sur le site internet de l'Institut belge des services postaux et de télécommunications (IBPT) n'a donné aucun résultat via les mots « EAA », « European Accessibility Act » et « directive européenne (UE) 2019/882 ».

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

f) Information au niveau des Communautés

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

g) Information au niveau des transports

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

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

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

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

h) Information au niveau du numéro d'appel d'urgence 112

C'est le SPF Intérieur (IBZ) qui est responsable du contrôle de la mise en œuvre de la directive EAA pour le numéro d'urgence 112. Le site Internet <https://ibz.be/fr>

ne donne aucune information sur l'accessibilité du numéro d'appel 112. Il ne précise pas non plus les modalités de dépôt de plainte en cas de défaut d'accessibilité.

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

Par ailleurs, si la Directive EAA oblige les fournisseurs de services de télécommunication à transmettre des transpositions en *Real Time Text* lors d'un appel vocal à partir de 2027, elle ne prévoit aucune obligation en matière d'envoi de messages vidéo. La personne dont la langue maternelle est la langue des signes et qui ne maîtrise pas la lecture ne pourra donc pas passer de message d'urgence en autonomie.

i) Délai de mise en œuvre allongé pour les microentreprises

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

Le CSNPH note par ailleurs avec beaucoup d'enthousiasme la volonté de la [Ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME d'augmenter facilité pour les PME d'accéder aux marchés publics](#). Si les PME voient leur accès aux marchés publics augmenter, il faut aussi alors qu'elles respectent l'EAA comme les plus grosses entreprises.

j) Les parties prenantes ont des besoins communs

Lors de son assemblée générale du 27/11/2025, le Belgian Disability Forum a pris connaissance des conclusions de la thèse *Breaking barriers : stakeholder-based approaches to evaluating and enhancing inclusivity in digital transport services* défendue à la VUB en faculté de sciences économiques appliquées. Monsieur Hannes DELAERE¹ y fait ressortir les besoins suivants qui sont communs pour l'ensemble des « parties prenantes » :

- Les « parties prenantes » sont les différents acteurs concernés. En l'occurrence, il s'agit des consommateurs et des fournisseurs de biens et services, en ce compris les services publics.
- Toutes les « parties prenantes » ont besoin d'un cadre réglementaire clair et stable.
- Toutes les « parties prenantes » doivent disposer d'une information complète, accessible et inclusive.
- Le cadre réglementaire doit être complété par un ou des standards.

¹ Delaere(H.), *Breaking barriers: Stakeholder-based approaches to evaluating and enhancing inclusivity in digital transport services*, Brussels, 2025. [PhD Thesis, Vrije Universiteit Brussel]. <https://researchportal.vub.be/en/publications/breaking-barriers-stakeholder-based-approaches-to-evaluating-and-/>

- Le cadre réglementaire doit prévoir un processus de « plainte » simple, inclusif, accessible et efficace pour identifier les défauts de conformité. L'important, à ce niveau, n'est pas tant de « punir » que d'identifier les problèmes et d'y remédier.
- "De nombreux services ne répondent pas aux besoins des personnes vulnérables en raison de lacunes dans les cadres réglementaires, d'une collaboration limitée entre les parties prenantes, d'un manque de connaissances sur les utilisateurs vulnérables et de l'absence de pratiques de conception inclusives"².

Le Belgian Disability Forum a souhaité reprendre ici ces considérations qui lui paraissent pertinentes dans le cadre de la mise en œuvre de l'EAA.

5. AVIS

La Plateforme des conseils d'avis :

Constate que la Belgique, dans l'ensemble de ses composantes fédérées, se limite systématiquement à une transposition minimale des directives européennes. Pourtant, le principe qui sous-tend la logique des « directives européennes d'harmonisation » est de contribuer à l'établissement d'un socle réglementaire minimal commun. Rien n'empêche un Etat membre d'aller plus loin que les exigences minimales de la directive.

- **demande que les transpositions de directives qui ont une incidence sur la vie des personnes en situation de handicap fassent l'objet d'une transposition ambitieuse afin de permettre des avancées significatives pour les personnes en situation de handicap.**
- **demande, dans le cas spécifique de la directive EAA, de dépasser le cadre limitatif des exigences de la directive : pour améliorer l'accessibilité des services et des produits, il est possible et nécessaire d'aller au-delà des exigences minimales prévues par la directive EAA.**

Constate que la consultation prévue au cours de la phase de transposition de la Directive EAA, censée respecter les engagements pris par la Belgique dans le cadre de la Convention ONU sur les droits des personnes handicapées, s'est limitée à une approche incomplète et « pro forma ».

- **demande que pour toute transposition à venir d'une directive européenne ayant un impact sur les personnes en situation de handicap, une réelle concertation soit organisée avec les Conseils d'avis handicap existant aux différents niveaux de pouvoir de la Belgique.**

Le Belgian Disability Forum :

- **demande que cette concertation implique la participation des Conseils d'avis handicap existant aux différents niveaux de pouvoir de la Belgique aux réunions plénières mais aussi aux**

² DELAERE (H.), *Ibid*, *Abstract*.

différents groupes de travail qui prépareront les décisions formelles à prendre en réunions plénières.

- **demande que les Conseils d'avis handicap existant aux différents niveaux de pouvoir de la Belgique soient impliqués dans toutes les réunions de concertation relatives à l'implémentation de la Directive EAA qui auront lieu en 2026 et 2027.**

Constate la faiblesse des informations données aux utilisateurs finaux et aux utilisatrices finales en situation de handicap par les services publics fédéraux, régionaux et communautaires sur la mise en œuvre de l'EAA.

Une information correcte des utilisatrices finales et des utilisateurs finaux est une nécessité pour que la Directive EAA prenne réellement ses effets.

Par ailleurs, sans une gestion correcte des plaintes, les autorités compétentes n'auront pas connaissances des défauts de mise en œuvre et ne pourront y apporter remède.

- **demande qu'une information grand public soit prévue en 2026 sur l'EAA, sur son impact pour les personnes en situation de handicap et sur les obligations qui en découlent pour les prestataires concernés.**
- **demande la création d'une plateforme en ligne unique (logique de « guichet unique ») pour le signalement de défauts de mise en œuvre de la directive par des fournisseurs de biens et services. Cette plateforme réorientera les plaintes vers les instances de contrôle compétentes.**
- **demande que la procédure d'enregistrement des plaintes soit de qualité, visible et accessible pour toute personne en situation de handicap. Cela implique :**
 - **de publier des instructions claires, dans les trois langues nationales y compris en Facile à lire et à comprendre (FALC) et dans les trois langues des signes nationales, dans des formats accessibles, respectant les normes WCAG.**
 - **que ces instructions doivent préciser où et comment introduire une plainte, quelles informations et annexes éventuelles inclure, quelles suites seront données à la déclaration de plainte.**
 - **de promouvoir activement le droit de déposer plainte au travers de campagnes d'information organisées par les services publics ou par les organisations représentatives de personnes en situation de handicap et les prestataires d'accessibilité, moyennant un financement ad-hoc.**

Constate que les différents services en charge du contrôle de certains aspects de la mise en œuvre de l'EAA s'acquittent de manière variable de leur mission de contrôle. Certains ne donnent aucun moyen de transmettre une plainte. Par ailleurs, les pages concernées sur ces différents sites internet ne respectent pas elles-mêmes la directive EAA ni la directive sur l'accessibilité du Web.

- **demande qu'un portail unique soit créé à destination des utilisateurs et utilisatrices. Ce portail unique devra reprendre, en langage clair et en langue facile à lire et à comprendre, toutes les**

informations utiles sur la portée de la directive EAA et un formulaire de dépôt de plainte, en français, en néerlandais et en allemand ainsi que dans les langues des signes correspondantes.

- **demande que les services publics concernés mettent leurs sites internet en conformité avec la directive EAA.**
- **demande que les services publics concernés mettent leurs sites internet et, prioritairement, les pages consacrées à la mise en œuvre et au contrôle de la directive EAA en conformité avec la [loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](#) visant à transposer la [directive européenne \(UE\) 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](#).**
- **demande que les services publics compétents mettent en œuvre des contrôles pro-actifs de manière à ce que l'accessibilité soit effective et à ce que la charge du contrôle du respect des règles de la directive EAA ne repose pas sur les citoyens et sur leurs organisations représentatives.**
- **demande que les procédures de suivi des plaintes soient clarifiées et rendues transparentes pour les utilisateurs finaux et pour leurs organisations représentatives.**
- **demande qu'une évaluation annuelle des plaintes soit rendue publique et reprenne le nombre de contrôles effectués, le nombre de plaintes déposées, le nombre de sanctions infligées et le suivi des infractions constatées.**
- **demande que les sanctions nécessaires en cas de non-mise en conformité soient prises et rendues publiques afin de garantir la pleine inclusion des personnes en situation de handicap.**

NOOZO :

Constate que l'ensemble du processus d'information des parties prenantes et de contrôle de la mise en œuvre de la directive EAA est totalement faussé.

- **demande que les informations à destination des utilisateurs finaux et utilisatrices finales ainsi que les formulaires de plainte soient adaptés d'urgence pour répondre aux exigences des normes WCAG. L'urgence est ici une nécessité car ces aspects devaient être rencontrés depuis le 28 juin 2025.**
- **demande que les règles d'accessibilité soient explicitées de manière claire et concrète de sorte que les entreprises puissent les respecter. Ces règles seront assorties d'exemples de bonnes pratiques pertinents.**

Constate que la logique de rédaction de la Directive est construite sur trois axes successifs : obligations – contrôle - sanction. Une telle approche ne favorise pas la remédiation. La priorité, du point de vue de la Plateforme des conseils d'avis, doit aller à la « remédiation » plutôt qu'au « rachat » au travers d'une forme de pénalité ou d'amende.

- **demande que le processus de mise en œuvre de la directive soit orienté dans le sens d'une remédiation positive selon 4 axes successifs : objectifs à atteindre – évaluation – remédiation –**

sanction. L'étape « sanction » ne devrait, idéalement, jamais être activée.

Constate que la Directive EAA rend obligatoire la technologie Real Time Text dans les échanges lors d'appels au numéro d'urgence « 112 ». Cependant, la directive ne prévoit aucune obligation en matière d'utilisation de vidéoconférence pour des échanges dans le cadre d'appels au numéro d'urgence « 112 ».

- **demande que la Belgique aille plus loin que les exigences de la Directive EAA en matière d'appels au numéro d'urgence « 112 » de sorte que des personnes puissent l'utiliser en s'exprimant dans l'une des langues des signes nationales.**

Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées:

- **demande que les petites et moyennes entreprises (PME) qui pourront accéder aux marchés publics doivent aussi respecter toutes les règles d'accessibilité.**