

Informations sur la façon dont le service répond aux exigences en matière d'accessibilité

Directive (UE) 2019/882, article 13, paragraphe 2, et annexe V

Prestataire de services	Example Shop Ltd (sample)
Service	Example online shop (sample)
État(s) membre(s) dans lequel (lesquels) le service est proposé	DE, FR, IE
Mesuré le	2026-10-09
Catégorie de service (article 2, paragraphe 2)	commerce électronique (Art. 2(2)(f))
Date du document	2026-10-15
Préparé par	SmileStory Inc.
Responsabilité	Établi par SmileStory Inc. à partir d'une mesure automatisée. Le prestataire de services est responsable du contenu de ces informations et de la complétion des champs signalés.

Texte officiel de la directive (UE) 2019/882 :

INFORMATIONS SUR LES SERVICES CONFORMES AUX EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

1. Le prestataire de services inclut les informations évaluant la façon dont le service respecte les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 4 dans les clauses et conditions générales ou dans un document équivalent. Ces informations décrivent les exigences applicables et portent, dans la mesure nécessaire à l'évaluation, sur la conception et le fonctionnement du service. Outre l'information du consommateur exigée en vertu de la directive 2011/83/UE, cette documentation comporte, le cas échéant, les éléments suivants:

- (a) une description générale du service dans des formats accessibles;
- (b) les descriptions et explications nécessaires pour comprendre le fonctionnement du service;
- (c) une description de la manière dont les exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I sont remplies par le service.

2. Pour satisfaire aux exigences du point 1 de la présente annexe, le prestataire de services peut appliquer entièrement ou en partie les normes harmonisées et les spécifications techniques dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne.

3. Le prestataire de services fournit des informations démontrant que le procédé de prestation du service et le suivi de celui-ci assurent sa conformité avec le point 1 de la présente annexe et avec les exigences applicables de la présente directive.

1. Informations requises par l'annexe V, point 1

Où ces informations sont publiées (conditions générales ou document équivalent) : [à compléter par le prestataire de services]

Comment obtenir ces informations sous forme orale et dans d'autres formats accessibles (article 13, paragraphe 2) : [à compléter par le prestataire de services]

a) Description générale du service dans des formats accessibles

[à compléter par le prestataire de services]

b) Descriptions et explications nécessaires pour comprendre le fonctionnement du service

[à compléter par le prestataire de services]

c) Manière dont les exigences en matière d'accessibilité de l'annexe I sont remplies

Le tableau résume chaque exigence de l'annexe I, section III. Le dossier de preuves en donne le détail.

Exigence	Texte officiel	Résultat
III(a)	veiller à ce que les produits utilisés dans la fourniture du service soient accessibles, conformément à la section I et, le cas échéant, à la section II;	Vérification manuelle uniquement — ne peut pas être évalué par des tests automatisés À décrire par le prestataire de services après un examen manuel.
III(b)(i)	en mettant à disposition les informations au moyen de plusieurs canaux sensoriels;	Aucune défaillance automatisée — vérification manuelle restante Les contrôles automatisés n'ont relevé aucune défaillance ; un examen manuel reste nécessaire.
III(b)(ii)	en présentant les informations de façon compréhensible;	Aucune défaillance automatisée — vérification manuelle restante Les contrôles automatisés n'ont relevé aucune défaillance ; un examen manuel reste nécessaire.
III(b)(iii)	en présentant les informations aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent;	Vérification manuelle uniquement — ne peut pas être évalué par des tests automatisés À décrire par le prestataire de services après un examen manuel.
III(b)(iv)	en mettant à disposition le contenu informatif dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels;	Aucune défaillance automatisée — vérification manuelle restante Les contrôles automatisés n'ont relevé aucune défaillance ; un examen manuel reste nécessaire.
III(b)(v)	en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes;	Défaillances relevées (automatisé) Les contrôles automatisés que nous rattachons à cette exigence ont signalé des défaillances (le rattachement des WCAG et de la norme EN 301 549 à l'annexe I est notre interprétation, et non une correspondance officielle). Évaluation du prestataire de services : [à compléter par le prestataire de services]
III(b)(vi)	en accompagnant tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu; et	Défaillances relevées (automatisé) Les contrôles automatisés que nous rattachons à cette exigence ont signalé des défaillances (le rattachement des WCAG et de la norme EN 301 549 à l'annexe I est notre interprétation, et non une correspondance officielle). Évaluation du prestataire de services : [à compléter par le prestataire de services]

Exigence	Texte officiel	Résultat
III(b)(vii)	en fournissant les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;	Vérification manuelle uniquement — ne peut pas être évalué par des tests automatisés À décrire par le prestataire de services après un examen manuel.
III(c)	rendre les sites internet, y compris les applications en ligne connexes, et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, accessibles d'une manière cohérente et appropriée en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes;	Défaillances relevées (automatisé) Les contrôles automatisés que nous rattachons à cette exigence ont signalé des défaillances (le rattachement des WCAG et de la norme EN 301 549 à l'annexe I est notre interprétation, et non une correspondance officielle). Évaluation du prestataire de services : [à compléter par le prestataire de services]
III(d)	le cas échéant, veiller à ce que les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur l'accessibilité du service et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.	Vérification manuelle uniquement — ne peut pas être évalué par des tests automatisés À décrire par le prestataire de services après un examen manuel.

2. Normes harmonisées et spécifications techniques

Aucune norme harmonisée relative à cette directive n'a été publiée au Journal officiel ; aucune n'a donc été appliquée. Les WCAG 2.2 (niveaux A et AA) et les clauses web de la norme EN 301 549 V3.2.1 ont servi de références techniques pour les tests. Cela ne crée pas de présomption de conformité.

3. Processus de prestation du service et suivi

Procédures qui maintiennent le service en conformité (article 13, paragraphe 3) — qui est responsable de l'accessibilité, comment les modifications sont vérifiées avant leur mise en production, comment les signalements des utilisateurs sont traités : [à compléter par le prestataire de services]. Le nouveau test automatisé réalisé par SmileStory Inc. est planifié (chaque trimestre) comme l'un des éléments d'entrée de ces procédures.

Autorités chargées de la conformité des services

- **Deutschland:** Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AÖR) — <https://www.mlbf-barrierefrei.de/>; Schlichtungsstelle nach § 16 des Behindertengleichstellungsgesetzes (bei dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen) (conciliation) — <https://www.schlichtungsstelle-bgg.de/>; Bundesfachstelle für Barrierefreiheit (advice) — <https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/>
- **France:** Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) — <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf> Vérifiez ce point par rapport au texte officiel en vigueur avant de publier.
- **Éire / Ireland:** Competition and Consumer Protection Commission (CCPC) — <https://www.ccpc.ie/>; National Disability Authority (advice) — <https://nda.ie/eea>

Avertissements

- SmileStory Inc. n'est pas un organisme de certification. Le présent document ne certifie pas la conformité ; la question de savoir si le service satisfait aux exigences est tranchée par les autorités chargées de vérifier la conformité des services (article 23) et, en dernier ressort, par les juridictions.
- Le présent document ne constitue pas un avis juridique.
- À la date du 2026-10-15, aucune norme harmonisée ni aucune spécification technique au titre de l'article 15 n'avait été publiée au Journal officiel de l'Union européenne pour la directive (UE) 2019/882 ; la norme EN 301 549 V3.2.1 n'est visée qu'au titre de la directive (UE) 2016/2102. Le respect de la norme EN 301 549 ou des WCAG ne donne donc pas lieu à une présomption de conformité avec la directive (UE) 2019/882 (article 15, paragraphe 1).
- La documentation technique de l'annexe IV et la déclaration UE de conformité s'appliquent aux fabricants de produits, et non aux prestataires de services ; elles ne font pas partie du présent document.

SmileStory Inc. · Informations sur la façon dont le service répond aux exigences en matière d'accessibilité · Généré le 2026-10-15 à partir d'une mesure automatisée (2026-10-09T21:51:34.724Z)