



*« L'acte européen sur l'accessibilité: impacts normatifs en France » - 5 décembre 2024*



# Adaptation des services de contrôles (DGCCRF)

- **Un champ d'intervention transversal nouveau...**

- Directive 2019/882 concernant l'accessibilité des produits et services aux personnes handicapées, transposée aux articles L. 412-13 et D-412-49 et suivants du code de la consommation.

★ *Une compétence partagée avec d'autres entités (ARCEP, ARCOM, ACPR, AMF, Banque de France)*

- **...qui complète une approche sectorielle en matière de droit des passagers.**

- Règlement (UE) n°2021-782 (ferroviaire)
- Règlement (UE) n° 1177/2010 (maritime et fluvial)
- Règlement (UE) n° 181/2011 (autocar et autobus)

- **Une montée en puissance des contrôles**

- Organisation en administration centrale
- Formations et accompagnement des agents sur le terrain
- Enquête dès 2025 (ciblage sectoriel) combinant approche transverse et sectorielle

- SignalConso, un outil à destination des consommateurs et des entreprises



[www.signal.conso.gouv.fr](http://www.signal.conso.gouv.fr)

- Une plateforme gratuite qui permet à un consommateur de signaler un litige avec un professionnel dans 17 secteurs d'activités différents.
- Quel se passe-t-il à la suite d'un signalement?
  1. Le site SignalConso informe le professionnel qui peut répondre et prendre en charge directement le traitement du signalement.
  2. La DGCCRF a également connaissance du signalement. Le cas échéant, une enquête peut être lancée.

- Mise à jour SignalConso afin d'intégrer l'accessibilité dans les transports.



### **Transports en commun, voyages, loisirs**

Annulation, retard, avion, train, bateau, taxi, **accessibilité**,  
hôtel, camping, spectacle, salle de sport, ...

**Ajout dans la section « Transport en commun/Mobilité/Voyage »  
d'un parcours permettant de signaler des problématiques  
spécifiquement liées à l'accessibilité :**

- **indication du mode de transport concerné,**
- **précision du problème d'accessibilité.**