



I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 28 MARS 2013
CONCERNANT LA PUBLICATION PAR LES OPÉRATEURS
DES INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES DESTINÉS AUX
UTILISATEURS HANDICAPÉS**

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCTION..... | 3 |
| 1.2. Objectifs..... | 3 |
| 1.3. Base légale..... | 3 |
| 1.4. Contexte juridique..... | 4 |
| 1.4.1. Contexte européen..... | 4 |
| 1.4.2. Contexte belge..... | 5 |
| 2. PROCÉDURE..... | 5 |
| 3. ANALYSE DES RÉACTIONS..... | 6 |
| 4. LES INFORMATIONS À PUBLIER PAR LES OPÉRATEURS..... | 9 |
| 4.1 Exigences à remplir par les personnes handicapées..... | 9 |
| 4.2 Accès aux services d'urgence pour les personnes handicapées..... | 9 |
| 4.3 Équipements destinés aux personnes handicapées..... | 10 |
| 4.3.1. Équipements destinés spécifiquement aux personnes handicapées..... | 10 |
| 4.3.2. Équipements destinés au grand public mais qui contiennent des applications qui conviennent aux personnes handicapées..... | 10 |
| 4.4 Tarifs spécifiques en faveur des personnes handicapées..... | 10 |
| 4.5 Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées..... | 11 |
| 5. MODALITÉS DE PUBLICATION..... | 11 |
| 5.1. Page Internet contenant des informations..... | 12 |
| 5.2. Brochure gratuite..... | 12 |
| 5.3. Informations faciles à exploiter..... | 12 |
| 5.4. Informations actualisées..... | 13 |
| 6. ENTRÉE EN VIGUEUR..... | 13 |
| 7. VOIES DE RECOURS..... | 13 |

1. INTRODUCTION

1.2. Objectifs

1. Dans le cadre de la problématique de l'utilisation de services de communications électroniques par des personnes handicapées, il y a lieu de tenir compte du fait que les personnes handicapées sont tributaires des services de communications électroniques dans leurs relations avec des tiers.
2. Dans son plan stratégique, l'IBPT s'est promis de veiller à ce que les personnes handicapées puissent bénéficier de manière optimale des offres de communications électroniques en termes de choix, de prix et de qualité¹.
3. En outre, les articles 111/1, 4°, et 113, §§ 2 et 3, de la loi relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») incitent les opérateurs à informer suffisamment les personnes handicapées sur les produits et services qui leur sont spécialement destinés, ainsi que sur les possibilités d'accès aux réseaux et aux services qui sont offertes par ces opérateurs aux personnes handicapées, d'une manière qui soit équivalente à celles offertes aux utilisateurs non handicapés.
4. En effet, pour pouvoir opter de manière utile et judicieuse pour un opérateur et un service donnés, il est nécessaire que les personnes handicapées puissent disposer des informations nécessaires et qui leur sont spécialement destinées, qu'elles soient abonnées ou non chez un opérateur.
5. De plus, les personnes handicapées doivent pouvoir disposer d'informations complètes, claires et synoptiques concernant les équipements et les services qui leur sont destinés.
6. Dans la décision qui suit, l'IBPT définit d'une part quelles informations doivent au moins être publiées (cf. section 4) et d'autre part les modalités de cette publication (cf. section 5).

1.3. Base légale

7. L'article 111/1, LCE stipule:

« L'Institut peut obliger les fournisseurs de réseaux publics de communications électroniques et/ou de services publics de communications électroniques de, entre autres:

(...)

4° fournir régulièrement aux abonnés handicapés des informations détaillées sur les produits et services qui leur sont destinés. »

¹ Le plan stratégique 2010-2013, p. 32, 8.4.4 <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=fr>

8. L'article 113, §§ 2 et 3, LCE stipule:

« § 2. Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service et concernant les mesures qui ont été prises pour garantir un accès équivalent aux utilisateurs finals handicapés. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

§ 3. L'Institut peut déterminer entre autres les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter. »

1.4. Contexte juridique

1.4.1. Contexte européen

9. Les articles 111/1 et 113, §§2 et 3 LCE constituent la transposition en droit belge respectivement des articles 21.3, f), 22.1 et 22.2 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (Directive « Service universel »).
10. Il y a lieu de souligner que les articles visés de la Directive Service universel sont introduits par la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009.
11. Dans cette directive, le législateur européen accorde une attention toute particulière à la problématique de l'utilisation des services de communications électroniques par des personnes handicapées.
12. Le Considérant 12 stipule ainsi:

« Il convient de garantir l'équivalence entre le niveau d'accès des utilisateurs finals handicapés aux services et le niveau offert aux autres utilisateurs finals. Pour ce faire, l'accès devrait être équivalent sur le plan fonctionnel, de sorte que les utilisateurs finals handicapés bénéficient de la même facilité d'utilisation des services que les autres utilisateurs finals, mais par des moyens différents. »

13. La première étape pour réaliser cette équivalence de traitement consiste à ce que les opérateurs fournissent aux personnes handicapées, de manière accessible, des informations correctes et complètes sur les services et les produits qui leur sont spécialement destinés.
14. À cet égard, il peut du reste être signalé que la majorité des États membres imposent déjà de telles obligations d'information à leurs opérateurs ou préparent des réglementations dans ce sens ².

1.4.2. Contexte belge

15. Les articles 111/1 et 113, §§2 et 3, LCE ont à ce jour été exécutés par les décisions suivantes de l'IBPT:
 - a) la décision du Conseil de l'IBPT du 13 novembre 2007 concernant la publication des informations concernant l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques, ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services (ci-après dénommée « la décision du 13 novembre 2007 »);
 - b) la décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations;
 - c) la décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations – cas des opérateurs mobiles.
16. La présente décision modifie la décision du mardi 13 novembre 2007 en ce qui concerne les parties relatives à la communication d'informations par les opérateurs en faveur des utilisateurs handicapés.
17. La présente décision ne change rien aux autres décisions susmentionnées.

2. PROCÉDURE

18. En vertu de l'article 19 de la loi IBPT, un projet de la présente décision a été soumis au public pour consultation.
19. La présente décision a fait l'objet d'une consultation par le biais du site Internet de l'IBPT du 28 janvier au 1er mars 2013.
20. L'IBPT a reçu des réactions des organisations suivantes:

² Source: "DG INFSO/H3, INCOM 12-1, 31/1/2012, INCOM REPORT based on the questionnaire on the regulatory framework on electronic communications; provisions on users with disabilities : questionnaire on the implementation of the current framework and the transposition of the new framework."

1. Belgacom
2. Fédération Francophone des Sourds de Belgique / Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties (Fevlado/FFSB)³
3. Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH)
4. Passe-Muraille
5. Platform Telecom Operators & Service Providers (Platform)
6. Vlaams Agentschap voor personen met een handicap (VAPH)

3. ANALYSE DES RÉACTIONS

21. En ce qui concerne l'accès aux services d'urgence, Belgacom fait remarquer que l'autorité dispose du « lead » à cet égard étant donné qu'un opérateur est tributaire pour la fourniture d'un accès spécial destiné à des personnes, des possibilités dont disposent les services d'urgence pour recevoir des appels d'urgence via d'autres canaux que la téléphonie vocale.
Belgacom suggère à cet égard que l'IBPT mette à la disposition des opérateurs les informations en matière d'accès aux services d'urgence s'adressant aux personnes handicapées qui doivent être publiées.
22. La plateforme attire l'attention sur le fait que, conjointement avec ASTRID, les opérateurs mettent tout en œuvre pour permettre les appels vers les services d'urgence par SMS pour certains groupes-cibles. Dès l'entrée en vigueur de ce nouveau service, les opérateurs publieront les informations utiles sur leur site Internet.
23. Fevaldo/FFSB estiment que l'IBPT doit prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que l'accès des utilisateurs finals handicapés aux services d'urgence soit équivalent à celui des autres utilisateurs finals grâce à des moyens techniques adaptés à leur handicap, concernant lesquels Fevaldo/FFSB renvoient à l'article 121/4, § 2, LCE.
24. Fevaldo/FFSB renvoient également au considérant 44 de la directive 2002/22 selon lequel les messages textuels sont moins fiables et manquent d'instantanéité. Ce considérant propose aux états membres « de promouvoir le développement et la mise en œuvre d'autres moyens d'accès aux services d'urgence, permettant un accès équivalent à celui offert par les appels vocaux. » Dans cette optique, Fevlado/FFSB soulignent que le paragraphe 4.2 du document de consultation contient d'autres formes d'accès aux services d'urgence, par exemple en faisant appel au concept de conversion totale (Real-Time-Text, vidéophonie, video-relay etc.). Pour de plus amples informations, Fevlado/FFSB renvoie au projet Reach 112.
25. Fevlado/FFSB estiment que pour proposer des équipements destinés à des personnes handicapées, il serait préférable que les opérateurs consultent d'abord les utilisateurs en question, notamment les personnes sourdes s'exprimant en langue des signes.

³ La Fevlado et la FFSB sont des organisations distinctes. Elles ont transmis une réaction conjointe à la consultation.

26. Fevlado/FFSB espèrent qu'en l'absence de fourniture par les opérateurs d'équipements adaptés aux personnes sourdes s'exprimant en langue des signes, l'IBPT encouragera toutefois leur offre, comme prévu à l'art. 23bis, § 2, de la Directive 2002/22.
27. La VAPH renvoie aux équipements qui ne sont pas spécifiquement destinés aux personnes handicapées mais qui sont toutefois adaptés à celles-ci, comme par exemple un iPhone qui est équipé de manière standard de possibilités d'agrandissement, de reproduction vocale et de commandes braille. Ou encore certains smartphones Android avec des applications lowcost ou des GSM pour les seniors qui sont accessibles dans une certaine mesure aux personnes malvoyantes. A titre d'exemple, la VAPH renvoie à l'offre de Belgacom sur sa page Internet dédiée aux personnes handicapées.
28. Passe-Muraille attire l'attention sur le fait que les personnes handicapées seraient dans certains cas exclues des services de communications électroniques s'il n'existait pas de services et/ou équipements appropriés pour ces personnes. Néanmoins, un grand nombre de personnes handicapées utilisent des équipements et services destinés au grand public. Pour ces équipements et services également, des informations devraient être disponibles pour permettre aux personnes handicapées de s'informer à leur sujet d'une manière équivalente.
29. Fevlado/FFSB souhaiteraient qu'il soit indiqué que les personnes sourdes s'exprimant en langue des signes peuvent réellement choisir entre différents opérateurs et services et que dans ce cadre, les opérateurs assurent des helpdesks et services de renseignements accessibles en langue des signes. Un helpdesk accessible peut être développé par le biais d'un système d'interprétation à distance en langue des signes sur le site Internet.
30. En ce qui concerne la page Internet contenant les informations, Belgacom déclare que l'exigence d'accessibilité de la page Internet aux utilisateurs handicapés à partir de la page d'accueil par le biais d'un double-clic est disproportionné. Belgacom ajoute encore que sa propre page Internet destinée aux personnes handicapées est accessible par 2 double-clics à partir de la page d'accueil.
31. Belgacom attire l'attention sur le fait que l'accessibilité de la page Internet spécifique est considérablement facilitée grâce à un code URL court et l'importante publicité qui en est faite dans les boutiques, etc. L'URL court peut en outre aisément être sélectionné par Google dans le cadre d'une recherche. En ce sens, Belgacom estime qu'un URL court est plus important que l'accessibilité via 1 clic.
32. Belgacom a des remarques fondamentales concernant l'exigence selon laquelle la page Internet destinée aux personnes handicapées devrait obtenir le label AnySurfer. Belgacom estime que l'architecture du site Internet que ce label impose entre en conflit avec l'architecture des sites commerciaux. Belgacom estime également que l'application de ce label n'est pas une condition pour pouvoir parler d'une page Internet conviviale pour les personnes handicapées. Belgacom explique que son site Internet a été testé par des représentants des personnes handicapées et a été déclaré convivial. Dans ce cadre, Belgacom attire l'attention sur les applications sonores qui font que la page Internet est également lisible pour les personnes souffrant d'un handicap visuel.
33. La Platform souhaite que l'obtention d'un label AnySurfer reste facultative. Il serait impossible d'obtenir ce label dans un délai de 2 mois. En outre, ce label ne peut être obtenu que lorsque la totalité du site Internet satisfait aux exigences du label. Les opérateurs attirent à cet égard l'attention sur le fait que leurs sites Internet sont vastes, complexes et diversifiés et que l'obtention d'un label AnySurfer pour la totalité du site Internet peut avoir un impact considérable et peut prendre des années.

34. Fevlado/FFSB attirent l'attention sur le fait que les exigences AnySurfer sont insuffisantes pour les personnes sourdes s'exprimant en langue des signes. Pour être totalement accessibles aux personnes sourdes s'exprimant en langue des signes, les pages Internet pour personnes handicapées doivent être traduites intégralement en langue des signes (par le biais de vidéos). Le lien vers la page d'accueil doit dès lors obtenir le label « en langue des signes flamande » et « en langue des signes de Belgique francophone ».
35. Le CSNPH souligne l'importance de développer une page Internet qui soit accessible par un seul clic. Il insiste pour que le site Internet soit accessible pour tout type de handicap, c.-à-d. accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes via le label AnySurfer, pour les personnes atteintes de surdité ou malentendantes en faisant appel à la langue des signes et pour les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle en appliquant le principe « facile à lire ».
36. La Platform signale que le Chapitre 5.1 de la consultation stipule qu'une simple publication sur le site Internet est suffisante et par conséquent, que les brochures sur papier visées au Chapitre 5.3 ne sont pas nécessaires ou requises. La Platform suppose dès lors que les mises à jour de la page Internet sont possibles au moyen de captures d'écran ou de liens vers les pages en question sans brochure papier.
37. Fevlado/FFSB auraient souhaité que l'IBPT demande lui-même ces mises à jour pour être sûr que celles-ci se fassent. Elles souhaitent également être impliquées dans la consultation des mises à jour.
38. La VAPH adhère à ce point de vue et estime également que les groupes d'utilisateurs concernés doivent être impliqués dans le suivi et le contrôle. La VAPH renvoie à cet égard aux discussions menées au sein du Comité consultatif et aux articles 4.3, 9, 21 et 33 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui a été ratifiée par la Belgique.
39. Le CSNPH déclare qu'un grand nombre de personnes handicapées n'ont pas d'accès ou pas d'accès aisé à l'Internet et craint qu'en utilisant uniquement l'Internet, ce soit justement le groupe le plus vulnérable qui soit exclu. Le CSNPH ajoute encore que les grands opérateurs disposent tous d'un réseau de magasins et qu'il est recommandé d'utiliser ce biais pour diffuser les informations. Le CSNPH ajoute également qu'il serait logique que les informations soient fournies sur papier lors de la signature du contrat.
40. Fevlado/FFSB souhaitent également attirer l'attention sur le fait que toutes les informations publiées par les opérateurs doivent être accessibles aux personnes sourdes s'exprimant en langue des signes de sorte que celles-ci aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter, conformément à l'article 113, à 3, LCE. Dans ce cadre, Fevlado/FFSB souhaitent également que l'IBPT diffuse des informations complètes sur les voies de recours pour les utilisateurs finals et que celles-ci soient également transposées en langue des signes.

4. LES INFORMATIONS À PUBLIER PAR LES OPÉRATEURS

41. L'article 111/1 LCE spécifie que les abonnés handicapés doivent être informés régulièrement et sous une forme détaillée sur les produits et services qui leur sont destinés. »
42. L'article 113 § 2 parle d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service et concernant les mesures qui ont été prises pour garantir un accès équivalent aux utilisateurs finals handicapés.
43. Sur la page Internet s'adressant aux personnes handicapées, ainsi que dans une brochure gratuite, les opérateurs indiquent au moins les informations suivantes:

4.1 Exigences à remplir par les personnes handicapées

44. L'opérateur indique clairement et en termes compréhensibles quelles exigences formelles et autres exigences les personnes handicapées doivent remplir pour entrer en considération pour les services et/ou produits spécifiques qui leur sont destinés.

4.2 Accès aux services d'urgence pour les personnes handicapées⁴

45. L'opérateur indique clairement que les services d'urgence⁵ visés à l'article 107, § 1er, LCE, sont joignables via le téléphone fixe et mobile. En ce qui concerne les services d'urgence, les numéros sont également indiqués. L'opérateur signale également que les numéros d'urgence 100, 101 et 112 sont également joignables par fax.
46. A cet effet, l'opérateur signale également que les services d'urgence répondent également aux appels téléphoniques « silencieux », c.-à-d. les appels où l'appelant ne dit rien.
47. L'opérateur mentionne également que les services d'urgence ne sont pas encore joignables par SMS, e-mail ou large bande (vidéophonie) et émet à cette occasion quelque réserve à l'égard de tout développement ultérieur en la matière (comme par exemple SMS112); lorsque les services d'urgence seront joignables via ce service ou d'autres services, il en fera naturellement mention.

⁴ Il convient d'attirer l'attention sur le fait que dans le cadre de la présente décision, l'IBPT ne peut pas imposer de nouvelles formes d'accès aux services d'urgence en vertu des articles 111/1 et 113, §§ 2 et 3. Cette matière est réglée par l'article 107, LCE, et relève des compétences du Roi et du ministre, c'est selon.

⁵ Voir article 21.3, Directive Service universel

4.3 Équipements destinés aux personnes handicapées

4.3.1. Équipements destinés spécifiquement aux personnes handicapées

48. Lorsqu'un opérateur fournit des équipements⁶ au sens de l'article 2, 43°, LCE, spécifiquement destinés à être utilisés par des personnes handicapées, l'opérateur donne au moins une description claire des caractéristiques des équipements en question qui sont pertinentes pour les personnes handicapées. À cet effet, il indique également dans quel sens et pour quelle catégorie de personnes handicapées⁷, ces équipements facilitent la communication⁸.
49. Si un opérateur ne propose pas d'équipements spécialement destinés à une utilisation par des personnes handicapées, il devra l'indiquer explicitement.

4.3.2. Equipements destinés au grand public mais qui contiennent des applications qui conviennent aux personnes handicapées

50. Les équipements destinés au grand public peuvent également contenir des applications qui visent à en faciliter⁹ l'utilisation par les personnes handicapées.
51. Un opérateur qui propose de tels équipements en fait mention, en mentionnant également les applications en question.
52. Si un opérateur ne propose pas d'équipements contenant des applications spécialement destinées à une utilisation par des personnes handicapées, il doit l'indiquer explicitement.

4.4 Tarifs spécifiques en faveur des personnes handicapées

53. Tout opérateur qui, conformément à l'article 74, §§ 2 et 3, LCE, est tenu de proposer des tarifs sociaux, publie au moins les données suivantes à cet égard:

⁶ Tous les coûts liés aux équipements doivent être clairement communiqués conformément à l'Annexe II, 2.2, in fine, directive service universel et article 111, § 1er, 3°, LCE.

⁷ Dans ce cadre, l'opérateur peut faire une distinction entre les personnes sourdes et malentendantes; les personnes aveugles et malvoyantes; les personnes souffrant de troubles de l'apprentissage, d'un retard d'apprentissage et d'un handicap mental; les personnes atteintes de troubles du mouvement (c.-à-d. de graves troubles du mouvement susceptibles d'influencer l'utilisation de moyens de communications électroniques comme la sclérose, la maladie de Parkinson, la maladie d'Huntington, l'arthrite, ...).

⁸ L'IBPT ne réagit pas à la remarque de Fevlado/FFSB selon laquelle si les opérateurs proposaient des équipements pour des personnes handicapées, il serait préférable qu'ils consultent d'abord les organisations en question qui représentent les personnes handicapées. Imposer une telle obligation irait en effet plus loin que les obligations d'information auxquelles la présente décision se limite.

⁹ L'on entend par là des applications qui sont intégrées dans les équipements. Lorsque de telles applications ou d'autres applications utiles peuvent être téléchargées, l'opérateur n'est pas tenu d'en faire mention.

1. Les conditions pour bénéficier d'un tarif social. À cet effet, l'opérateur indique clairement les conditions visées à l'article 22, Annexe LCE;
 2. Un aperçu transparent des formalités à remplir par le demandeur du tarif social;
 3. Les services auxquels s'applique le tarif social;
 4. Les réductions tarifaires dont peut bénéficier l'intéressé(e) par rapport à chaque plan tarifaire¹⁰.
54. Si un opérateur utilise d'autres tarifs qui s'adressent spécialement aux personnes handicapées, il les indique également.

4.5 Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

55. Chaque opérateur indique les autres mesures spécifiques qu'il prend en faveur des personnes handicapées¹¹.
56. Ces mesures complémentaires peuvent par exemple avoir trait à:
- l'accessibilité des helpdesks et des services de renseignements pour les personnes handicapées, une aide supplémentaire lors de l'installation des équipements;
 - des possibilités de facturation spéciales;
 - des surcoûts éventuels entraînés par ces services ou équipements spéciaux.¹²

5. MODALITÉS DE PUBLICATION

57. Concernant le mode de publication des informations, l'article 111/1 LCE stipule que l'IBPT peut imposer des obligations pour fournir régulièrement aux abonnés handicapés des informations détaillées sur les produits et services qui leur sont destinés. L'article 113, §3, LCE stipule également que l'IBPT peut déterminer la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.
58. C'est sur cette base que l'IBPT fixe les exigences suivantes par rapport à la publication des informations:

¹⁰ Cf. art. 38, Annexe LCE.

¹¹ Voir article 21.3, f, Directive Service universel et article 111/1, 4°, LCE.

¹² Voir Annexe II, 2.2, Directive Service universel, qui indique explicitement ce qu'il y a lieu de communiquer concernant tous ces « compléments de services ».

5.1. Page Internet contenant des informations

59. La publication est effectuée sur le site Internet de l'opérateur et plus précisément sur une page séparée qui s'adresse spécialement aux utilisateurs handicapés.
60. L'opérateur indique sur sa page d'accueil un lien vers la page Internet destinée aux utilisateurs handicapés.
Cette page Internet est accessible sur la page d'accueil via au maximum deux (double) clics.
61. L'opérateur veille à ce que le code URL de cette page Internet soit court et porte un nom évident.
62. Les informations peuvent être consultées par toute partie concernée sans que celle-ci ne doive demander un mot de passe ou entreprendre d'autres démarches à cet effet.

5.2. Brochure gratuite

63. Les informations visées aux parties 4.1 à 4.5 sont également diffusées par l'opérateur au moyen d'une brochure gratuite pouvant être obtenue auprès de l'opérateur sur simple demande et par envoi par courrier par l'opérateur. Il est recommandé que ces brochures soient également mises à disposition dans les points de vente.

5.3. Informations faciles à exploiter

64. Les informations figurant sur la page Internet destinée aux personnes handicapées ou dans la brochure doivent être rédigées en des termes clairs et compréhensibles. Si du vocabulaire technique est nécessaire, il sera expliqué de manière accessible.
65. Les informations figurant sur la page Internet destinée aux personnes handicapées ou dans la brochure seront aussi claires, synoptiques et complètes que possible.
66. Les visiteurs de la page Internet destinée aux personnes handicapées sont le moins possible renvoyés vers d'autres sites Internet ou parties de sites Internet qui ne font pas partie de la page Internet s'adressant aux personnes handicapées.
67. Afin d'optimiser l'accessibilité de la page Internet destinée aux personnes handicapées, l'opérateur doit répondre pour cette page aux critères du label AnySurfer et/ou rendre cette page Internet accessible via des applications sonores aux personnes souffrant d'un handicap visuel. L'IBPT n'oblige pas les opérateurs à faire en sorte que la totalité de leur site Internet réponde au label AnySurfer. La page destinée aux utilisateurs handicapés doit toutefois bel et bien répondre aux critères AnySurfer sans que le label AnySurfer ne puisse être obtenu dans ce cas (voir: <http://www.anysurfer.be/fr>), à moins que cette page Internet ne soit rendue accessible avec les applications sonores qui s'imposent.
68. Il est conseillé aux opérateurs de traduire également cette page Internet en langue des signes par le biais d'applications vidéo.

5.4. Informations actualisées

69. Les informations figurant sur la page Internet destinée aux personnes handicapées ou dans la brochure doivent être à jour.
70. Pour éviter toute confusion, l'opérateur doit supprimer de sa page web les informations qui ne sont plus d'actualité.
71. Afin de vérifier l'actualité des informations, les opérateurs indiquent également la date à laquelle les informations ont été mises sur la page web. La date sera également indiquée lors de tout changement ou adaptation.
72. Après la publication des informations, l'opérateur remet chaque année de sa propre initiative avant le 31 janvier à l'IBPT une mise à jour de la page web en question ainsi qu'une brochure ou encore, il communique que ces informations n'ont pas été modifiées. En 2013, chaque opérateur remet pour au plus tard le 31 mai la mise à jour de la page web en question ainsi que la brochure.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

73. La présente décision entre en vigueur le premier jour civil qui suit une période de 6 mois après la publication sur le site Internet de l'IBPT¹³.

7. VOIES DE RECOURS

74. Conformément à l'article 2, § 1er, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1 à 1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

¹³Les opérateurs disposent ainsi d'un délai raisonnable pour préparer et implémenter les publications requises comme il se doit, en tenant compte des mois d'été qui approchent.

75. La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.
76. Si la requête comporte des éléments qui doivent être traités de manière confidentielle, vous devez expressément l'indiquer et, à peine de nullité, introduire une version confidentielle de cette requête. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe du tribunal. Toute partie intéressée peut intervenir dans l'affaire dans les trente jours qui suivent cette publication.

Georges Deneff
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil