

Luxembourg, le 7 janvier 2025

Note d'information 25/1 relative à l'entrée en vigueur le 26 juin 2025 de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Par la présente note d'information, l'Office de surveillance de l'accessibilité des produits et services (ci-après l'« **OSAPS** ») et le Commissariat aux Assurances (ci-après le « **CAA** ») souhaitent attirer l'attention de l'ensemble des personnes physiques et morales soumises au contrôle du CAA sur l'entrée en vigueur le 26 juin 2025 de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (ci-après la « **Loi du 8 mars 2023** »).

Dans le but de renforcer l'inclusion et de permettre à tout citoyen de participer pleinement à la vie sociale, la Loi du 8 mars 2023 aura pour but d'améliorer l'accessibilité d'un certain nombre de produits et de services pour tous les consommateurs.

Dans le secteur des assurances, pourraient, notamment, être concernés :

- le matériel informatique comme les ordinateurs et les tablettes ainsi que leurs systèmes d'exploitation respectifs mis à disposition des consommateurs ;
- les bornes d'enregistrement utilisées par les professionnels du secteur ;
- les formulaires interactifs (p.ex. lors de la modification ou la conclusion d'un contrat d'assurance) ;
- les outils de communication (p.ex. une messagerie sécurisée) ;
- les outils OCR (*Optical character recognition*) ;
- les documents sous forme de PDF s'ils sont destinés aux consommateurs (p.ex. les documents précontractuels tels que les documents d'informations clés) ;
- les sites Internet et les applications mobiles s'ils contiennent les services énumérés ci-avant.

Les contenus visés pourraient, notamment, être :

- les informations en texte courant ;
- les contrats d'assurance et les avenants y relatifs.

La Loi du 8 mars 2023 précise que, pendant une période transitoire s'achevant le 28 juin 2030, les prestataires de services ont la possibilité de continuer à fournir leurs services en utilisant des produits qu'ils utilisaient légalement pour fournir des services similaires avant cette date.

Les contrats de services convenus avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi peuvent courir sans modification jusqu'à expiration, mais pas plus que cinq ans à compter de ladite date.

Les terminaux en libre-service utilisés légalement par les prestataires de services pour fournir des services avant la date d'entrée en vigueur de la loi peuvent continuer à être utilisés pour fournir des services similaires jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, cette période ne pouvant dépasser vingt ans après leur mise en service.

Pour toute information supplémentaire, nous vous remercions de bien vouloir contacter l'OSAPS :

Tél. : 00352 247 7 6565

E-mail : info@osaps.etat.lu

www : [Site du Gouvernement](#)

Le Comité de Direction du CAA

Le Coordinateur général de l'OSAPS