

Signaler un problème d'accessibilité

Sans LuxTrust

MyGuichet.lu

Comment signaler un problème d'accessibilité ?

- Un produit ou un service **n'est pas** accessible ?

Par exemple :

- Un site Internet est difficile à lire ?
- Un bancomat est trop haut pour une personne en fauteuil roulant ?

- Alors vous pouvez le dire ici :

www.osaps.lu.



Étapes pour signaler un problème



Première étape



Question de sécurité

Vous devez répondre à une **question de sécurité**.
La question de sécurité est un calcul.

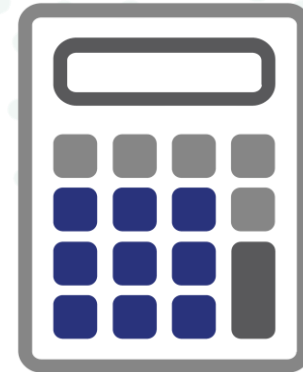
Il y a **2 types de questions**.

Vous allez avoir une des 2 :

- Quelle est la moitié d'un nombre ?
- Quelle est la somme d'un nombre ?

La somme veut dire :

le résultat d'un nombre + 1 nombre.

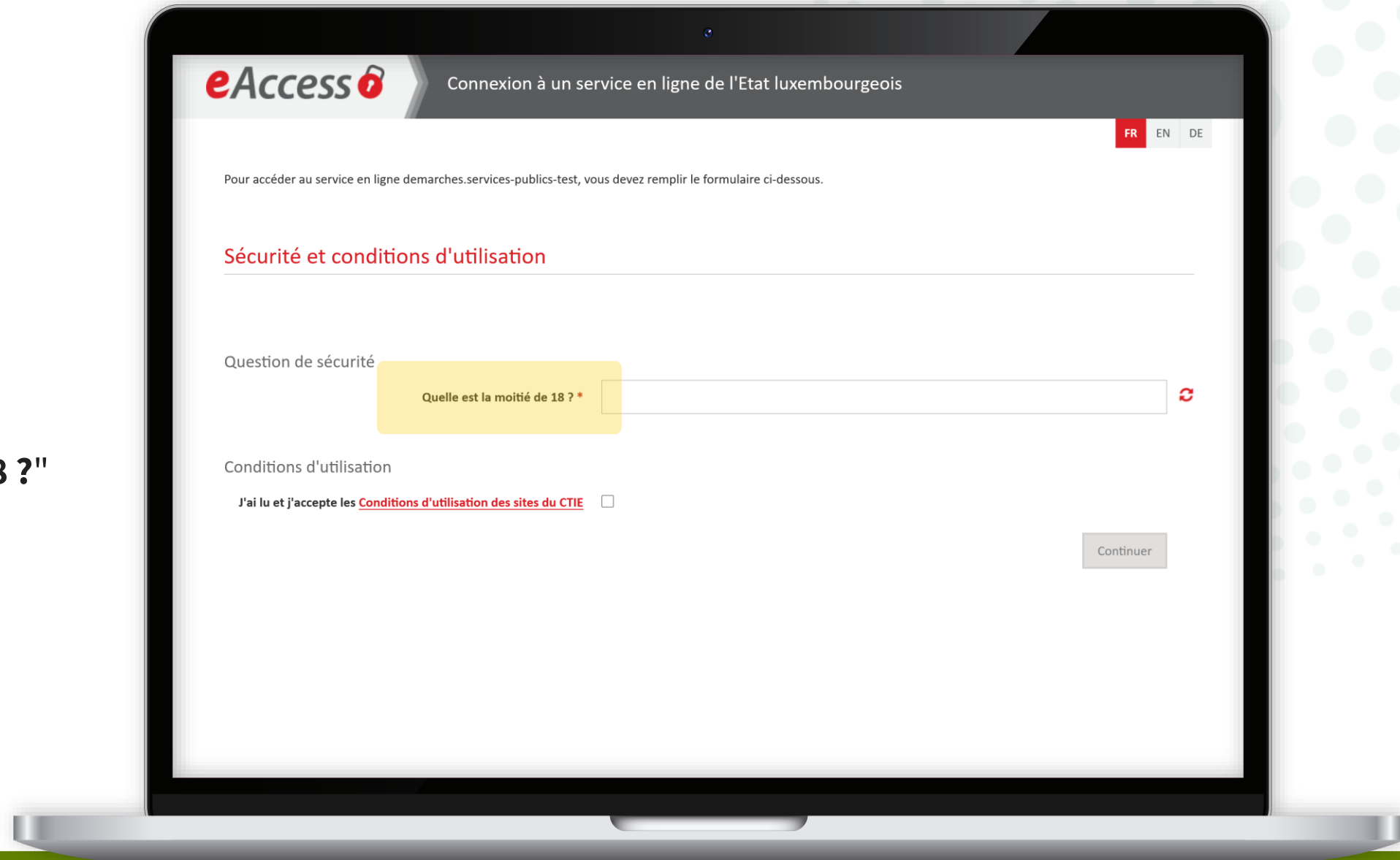




Quelle est la moitié d'un nombre ?

1

Exemple :
"Quelle est la moitié de 18 ?"



Pour répondre à cette question,
vous pouvez utiliser votre **calculatrice**.

Par exemple :

- sur votre ordinateur
- ou votre smartphone.

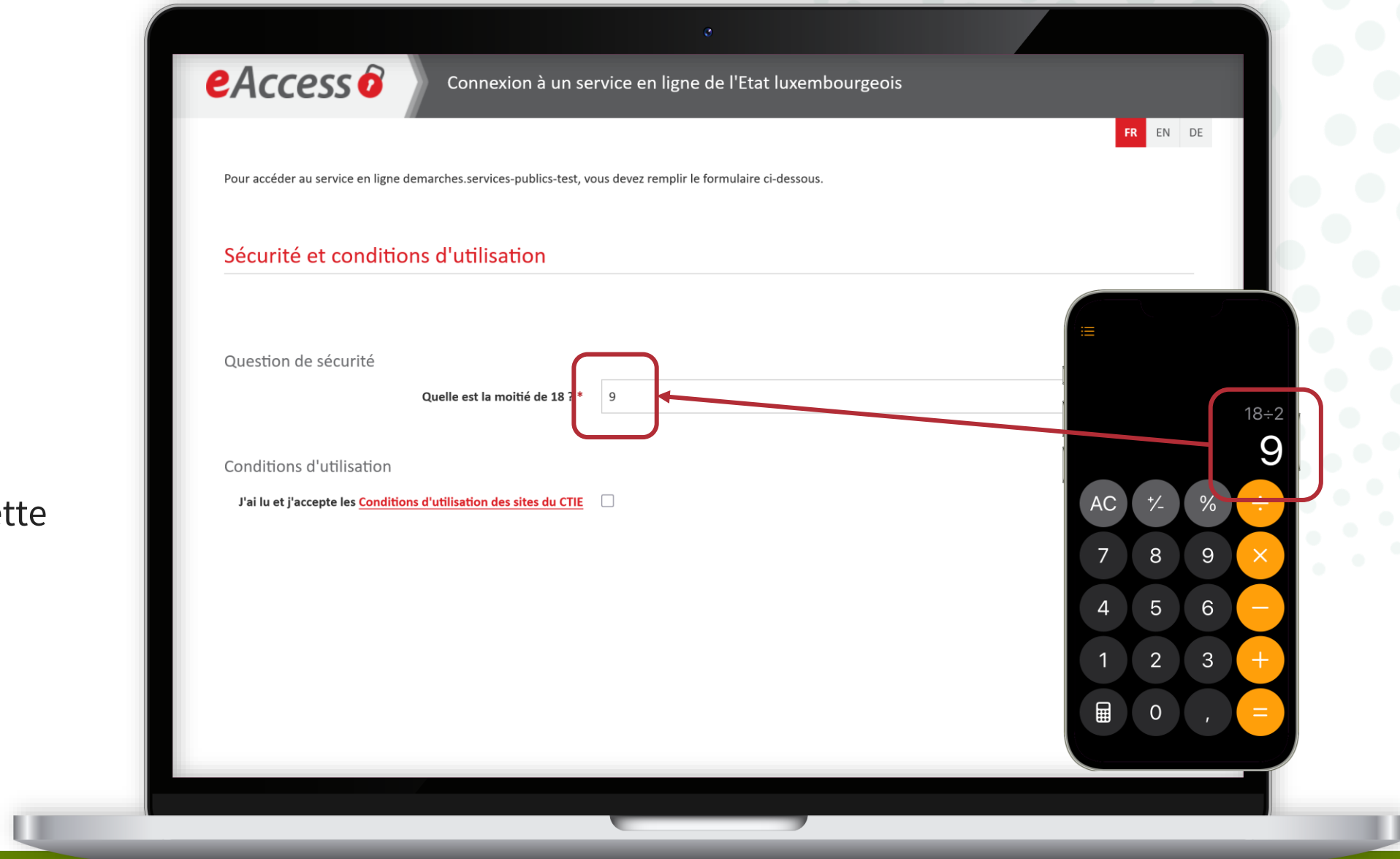


2

Ouvrez la calculatrice.
Écrivez $18 \div 2$.

La réponse est **9**.

Vous devez répondre **9** à cette question.



Quelle est la somme d'un nombre ?

1

Exemple :
"Quelle est la somme de 9 et 6 ?"

The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Header: **eAccess** logo and "Connexion à un service en ligne de l'Etat luxembourgeois".
- Language selection: **FR**, EN, DE.
- Text: "Pour accéder au service en ligne demarches.services-publics-test, vous devez remplir le formulaire ci-dessous."
- Section: **Sécurité et conditions d'utilisation**.
- Section: **Question de sécurité**.
- Form: "Quelle est la somme de 9 et 6 ? *". The text "Quelle est la somme de 9 et 6 ? *" is highlighted in yellow. To the right of the input field is a red refresh icon.
- Section: **Conditions d'utilisation**.
- Text: "J'ai lu et j'accepte les [Conditions d'utilisation des sites du CTIE](#)
- Button: **Continuer**.

Pour répondre à cette question,
vous pouvez utiliser votre **calculatrice**.

Par exemple :

- sur votre ordinateur
- ou votre smartphone.



2

Ouvrez votre calculatrice.
Écrivez **9+6**.

La réponse est **15**.

Vous devez répondre **15** à cette question.

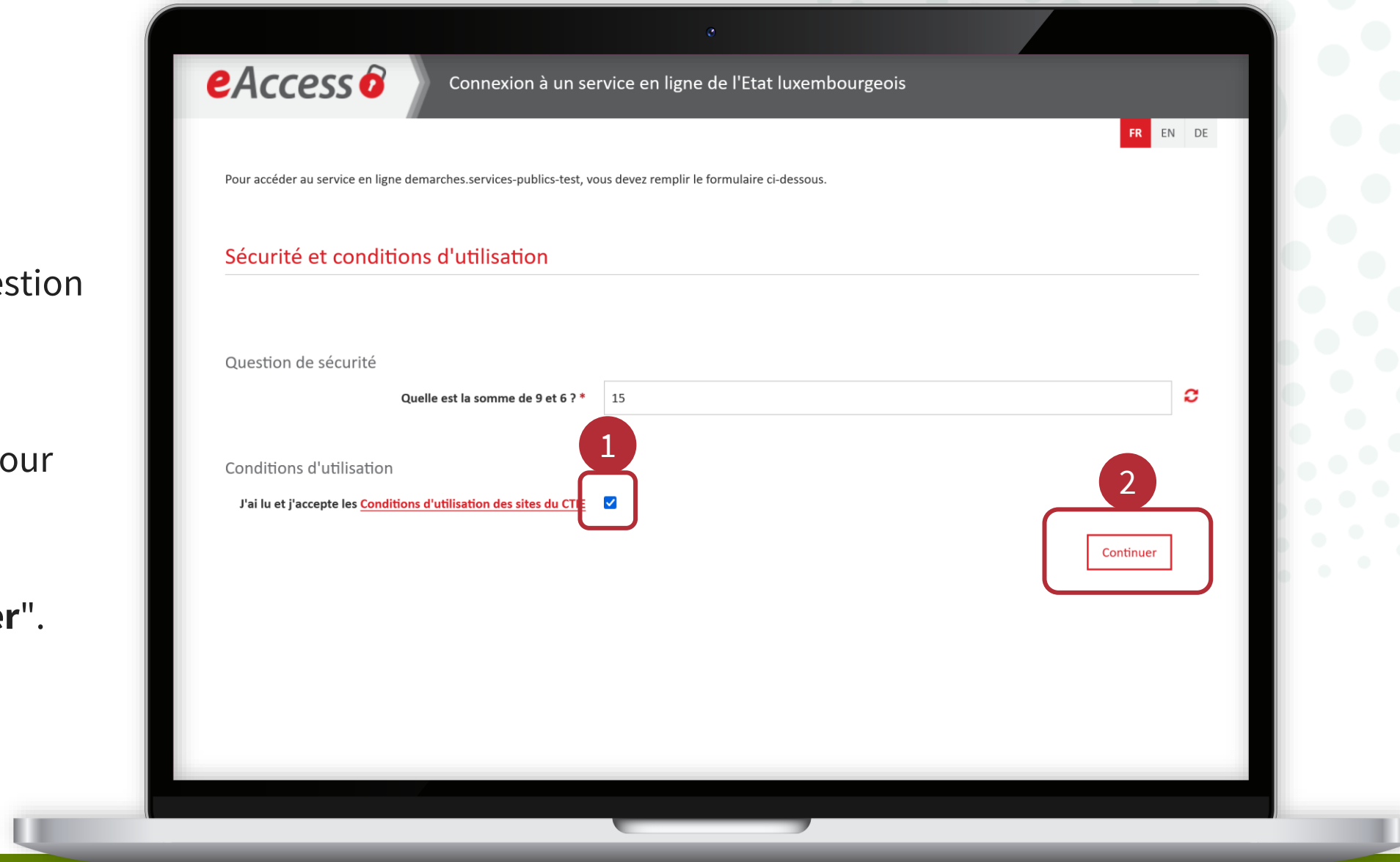
The image shows a laptop displaying the eAccess website. The page title is "Connexion à un service en ligne de l'Etat luxembourgeois". There are language options for FR, EN, and DE. A message states: "Pour accéder au service en ligne demarches.services-publics-test, vous devez remplir le formulaire ci-dessous." Below this is a section titled "Sécurité et conditions d'utilisation". Under "Question de sécurité", there is a question: "Quelle est la somme de 9 et 6 ?". A text input field next to it contains the number "15". Below the question is a section for "Conditions d'utilisation" with a checkbox for "J'ai lu et j'accepte les Conditions d'utilisation des sites du CTIE". To the right of the laptop, a smartphone displays a calculator app. The calculator shows the calculation "9+6" and the result "15". A red arrow points from the calculator's result to the input field on the laptop screen.

3

Vous avez répondu à la question de sécurité ?

Maintenant, vous devez :

1. Cliquer dans la case pour accepter les règles d'utilisation.
2. Cliquer sur "**Continuer**".



Deuxième étape





Cette page explique les règles pour **utiliser et protéger vos informations personnelles** (protection des données).

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

Traitement des données à caractère personnel

Informations

Déclarant

Produits et Services

*: champ obligatoire

Politique de traitement et protection des données à caractère personnel

La mise en œuvre de la directive UE qui vise à l'amélioration de l'accessibilité des produits et services concernés ainsi qu'au bon fonctionnement du marché intérieur, notamment grâce à l'élimination et à la prévention des barrières, qui entravent l'accessibilité de ces produits et services et leur libre circulation dans les États membres. L'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (ci-après l'« OSAPS »), en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir et utiliser certaines données à caractère personnel, qu'il traite conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD). Ces informations sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement par l'OSAPS. Conformément à la législation applicable en matière de protection des données, vous disposez de certains droits, dont notamment :

- un droit d'accès (vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles),
- un droit de rectification (vous avez le droit de faire rectifier vos données à caractère personnel si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes),
- un droit d'effacement des données (vous pouvez demander, dans certaines circonstances, que certaines de vos données à caractère personnel soient effacées),
- un droit d'exiger la limitation du traitement (vous pouvez demander, dans certaines circonstances, que l'accès à vos données à caractère personnel soit bloqué),
- un droit d'opposition (vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles si vous estimez

Étape suivante >

Quelles sont les règles de la protection des données ?

Ce sont les règles pour **utiliser et protéger vos informations personnelles**.

Par exemple : nom de famille, prénom.

Le nom difficile est :

"Politique de traitement et protection des données à caractère personnel".

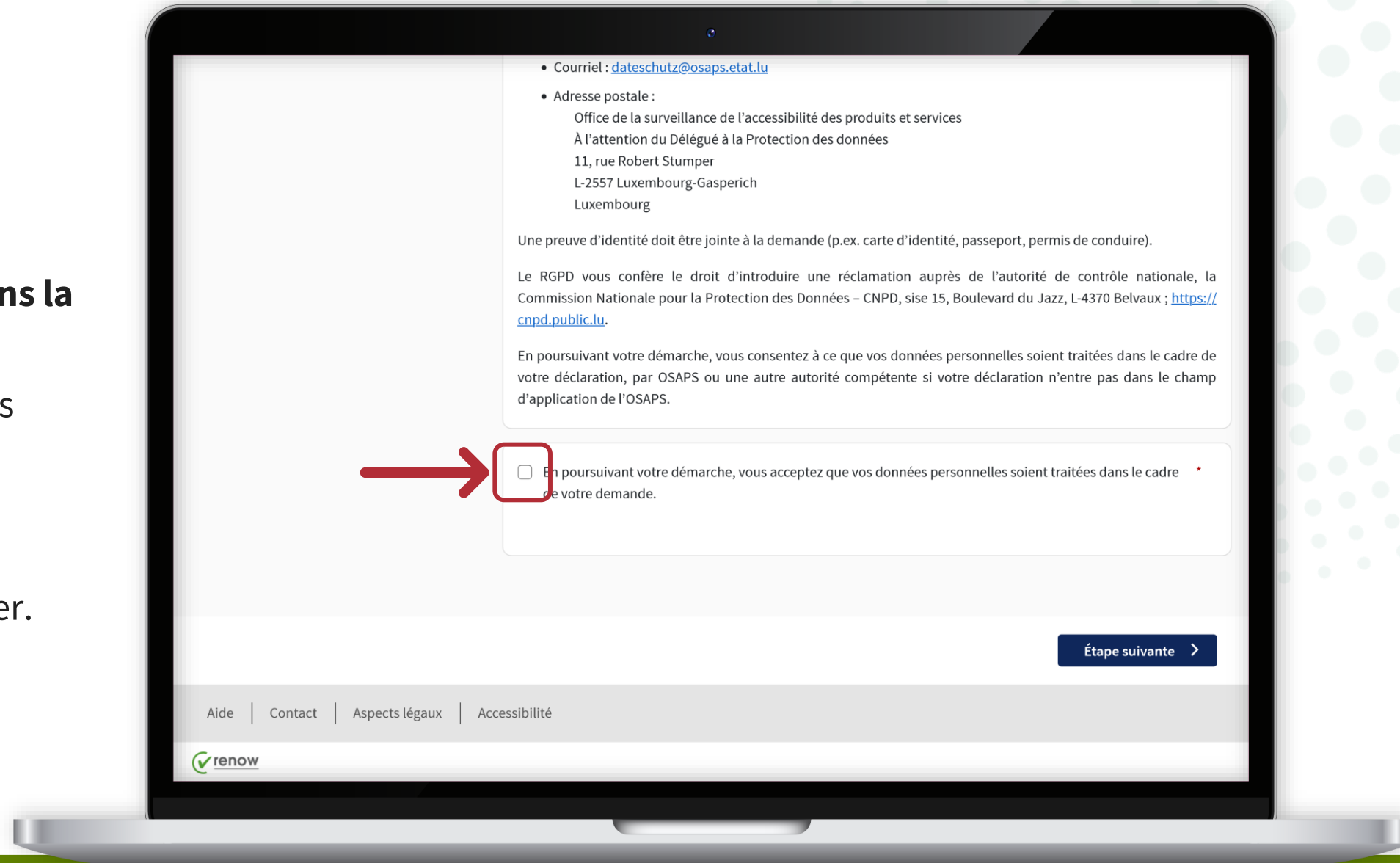


4

Pour continuer, **cliquez dans la case** en bas de la page.

Cela veut dire que vous êtes d'accord de donner vos informations personnelles.

Ces informations sont importantes pour vous aider.



• Courriel : dateschutz@osaps.etat.lu

• Adresse postale :
Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services
À l'attention du Délégué à la Protection des données
11, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg-Gasperich
Luxembourg

Une preuve d'identité doit être jointe à la demande (p.ex. carte d'identité, passeport, permis de conduire).


Le RGPD vous confère le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale, la Commission Nationale pour la Protection des Données – CNPD, sise 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux ; <https://cnpd.public.lu>.

En poursuivant votre démarche, vous consentez à ce que vos données personnelles soient traitées dans le cadre de votre déclaration, par OSAPS ou une autre autorité compétente si votre déclaration n'entre pas dans le champ d'application de l'OSAPS.

En poursuivant votre démarche, vous acceptez que vos données personnelles soient traitées dans le cadre de votre demande. *

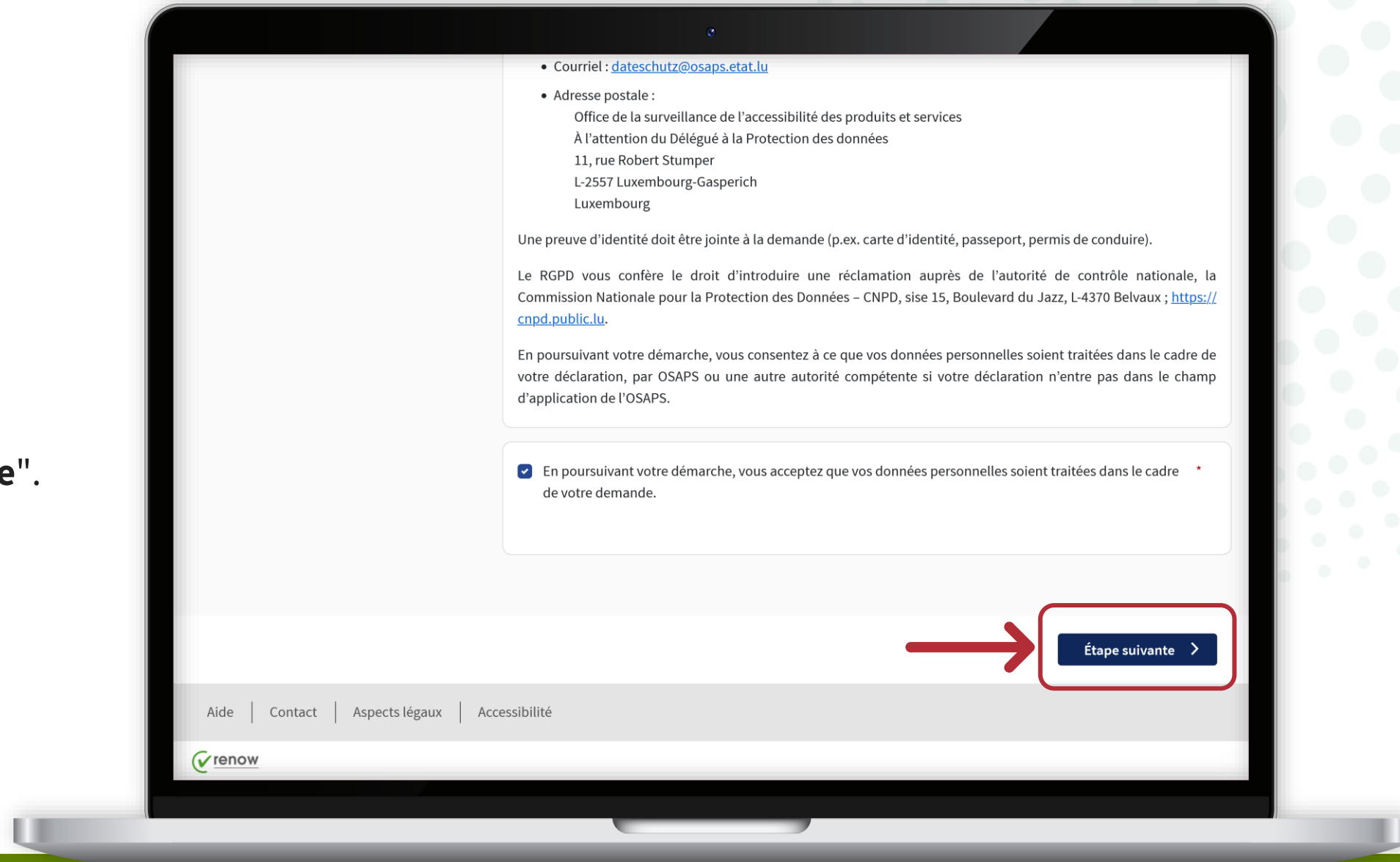
Étape suivante >

Aide | Contact | Aspects légaux | Accessibilité



5

Pour continuer,
cliquez sur "**Étape suivante**".



6

Pour continuer,
cliquez sur "**Étape suivante**".

MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel ✓

Informations

Déclarant

Produits et Services

Informations

Présentation de la démarche

Conformément à la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, toute personne physique ou morale peut signaler une non-conformité à l'Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS).

L'OSAPS met à disposition des formulaires pour déclarer ces non-conformités, qu'elles soient privées ou professionnelles.

Pour plus d'informations sur ces démarches, consultez le site [Guichet.public.lu](https://www.guichet.public.lu).

← Précédent

Étape suivante >

Aide | Contact | Aspects légaux | Accessibilité

✓ renew



D'abord, vous confirmez que vous êtes une **personne physique**.

"Personne physique" veut dire que :

- vous êtes une **personne privée**
- **et** vous **ne** faites **pas** la déclaration pour une association.

The screenshot shows a web form on the MyGuichet.lu platform. The page title is "OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services". On the left, a sidebar titled "Étapes" (Steps) shows a progress bar with three items: "Traitement des données à caractère personnel" (checked), "Informations" (checked), and "Déclarant" (current step). Under "Déclarant", the sub-step "Produits et Services" is listed. The main form area is titled "Déclarant" and contains the following sections:

- Déclarant**: A question "Etes-vous une personne physique signalant une non-conformité ? *" with radio buttons for "Oui" (selected) and "Non".
- Coordonnées de contact**: Fields for "Nom *", "Prénom(s)", "E-mail *", and "Numéro de téléphone *". The email field includes an example: "Exemple : nom.prenom@domaine.lu". The phone number field starts with a "+" sign and has an information icon.

At the bottom right, there are two buttons: "← Précédent" and "Étape suivante >".

7

Pour dire que vous êtes une personne physique, laissez la case "Oui" cliquée.

The screenshot displays the MyGuichet.lu website interface for the 'OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services' form. The page is divided into several sections:

- Étapes:** A sidebar menu on the left lists the steps: 'Traitement des données à caractère personnel' (highlighted in green with a red arrow pointing to the 'Oui' radio button), 'Informations', and 'Déclarant'.
- Déclarant:** The main section contains the question 'Êtes-vous une personne physique signalant une non-conformité ? *' with two radio buttons: 'Oui' (selected) and 'Non'.
- Coordonnées de contact:** A section with four input fields: 'Nom *', 'Prénom(s)', 'E-mail *', and 'Numéro de téléphone *'. Below the email field is an example: 'Exemple : nom.prenom@domaine.lu'. The phone number field has a '+' sign and an information icon.

At the bottom right, there are two navigation buttons: '< Précédent' and 'Étape suivante >'. The 'Étape suivante' button is highlighted in dark blue.

Remplissez les informations suivantes :

- **Nom**
Ici, ça veut dire :
votre **nom de famille**.
- **Prénom**
- **E-mail**
- **Numéro de téléphone**

MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel ✓
- Informations ✓
- Déclarant**
- Produits et Services

Déclarant

Etes-vous une personne physique signalant une non-conformité ? *

Oui Non

Coordonnées de contact

Nom *

Prénom(s)

E-mail *

Exemple : nom.prenom@domaine.lu

Numéro de téléphone * ⓘ

< Précédent

Étape suivante >

Pour continuer,
cliquez sur "**Étape suivante**".

MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel ✓
- Informations ✓
- Déclarant**
- Produits et Services

Déclarant

Êtes-vous une personne physique signalant une non-conformité ? *

Oui Non

Coordonnées de contact

Nom *

Guichet

Prénom(s)

Alex

E-mail *

alex.guichet@ctie.etat.lu

Exemple : nom.prenom@domaine.lu

Numéro de téléphone * ⓘ

+352 247 82 000

Étape suivante >

10

Cliquez sur "**Produit**"
ou "**Service**".

MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel
- Informations ✓
- Déclarant ✓
- Produits et Services**

Produits et Services

La non-conformité concerne un produit ou un service ? * ⓘ

Produit Service

Non-conformité

Description de la non-conformité * ⓘ 0/1000

< Précédent **Étape suivante** >

Aide | Contact | Aspects légaux | Accessibilité

renov

Qu'est-ce qu'un produit ? Ou un service ?

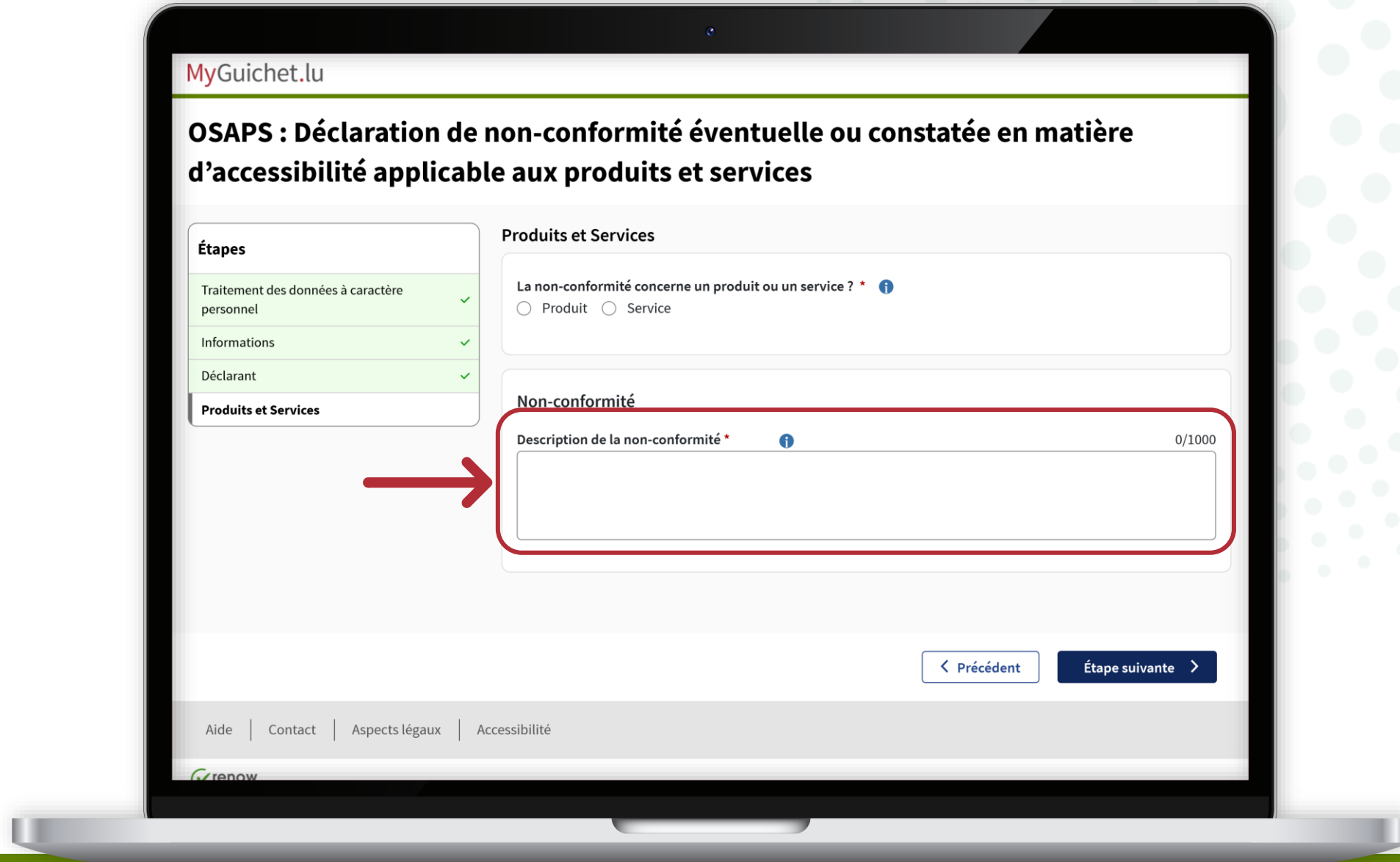
Vous pouvez signaler un problème,
d'un **produit** ou d'un **service**.

Dans le [texte sur Guichet.lu](#),
vous trouvez les informations suivantes :

- Que veut dire "Produit" ?
Que veut dire "Service" ?
- Quelle est la différence entre les 2 ?



Vous expliquez **en détail** le problème d'accessibilité.



MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel ✓
- Informations ✓
- Déclarant ✓
- Produits et Services**

Produits et Services

La non-conformité concerne un produit ou un service ? * ⓘ

Produit Service

Non-conformité

Description de la non-conformité * ⓘ 0/1000

← Précédent **Étape suivante** >

Aide | Contact | Aspects légaux | Accessibilité

renov

Qu'est-ce qu'un problème d'accessibilité ?

Par exemple :

- Une application **ne** fonctionne **pas** avec les lecteurs d'écran.

Un **lecteur d'écran** est un programme qui lit pour vous.

Par exemple : une page Internet.

- Un **bancomat** avec un programme difficile à utiliser.



Pour continuer,
cliquez sur "**Étape suivante**".

MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel ✓
- Informations ✓
- Déclarant ✓
- Produits et Services**

Produits et Services

La non-conformité concerne un produit ou un service ? * ⓘ

Produit Service

Non-conformité

Description de la non-conformité * ⓘ 132/1000

Le bancomat de mon village est placé beaucoup trop haut. Je suis en fauteuil roulant et je n'arrive donc pas à atteindre le clavier.

Étape suivante >

Aide | Contact | Aspects légaux | Accessibilité

renow

Pour continuer,
cliquez sur "**Étape suivante**".

MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Étapes

- Traitement des données à caractère personnel ✓
- Informations ✓
- Déclarant ✓
- Produits et Services ✓
- Validation de la saisie**

Validation de la saisie

Votre démarche n'est pas encore transmise.
Veuillez contrôler l'ensemble des informations saisies.
Cliquez sur « Étape suivante » pour confirmer, ou sur « Retour » pour les modifier.

Politique de traitement et protection des données à caractère personnel ▾

Informations ▾

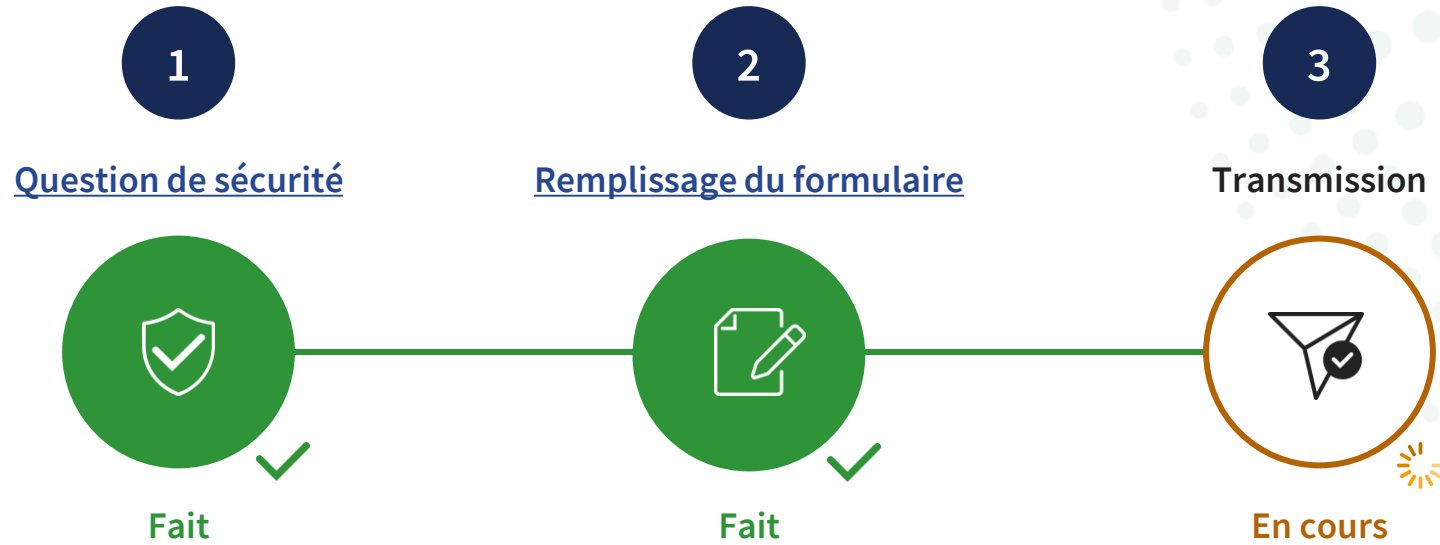
Déclarant ▾

Produits et Services ▾

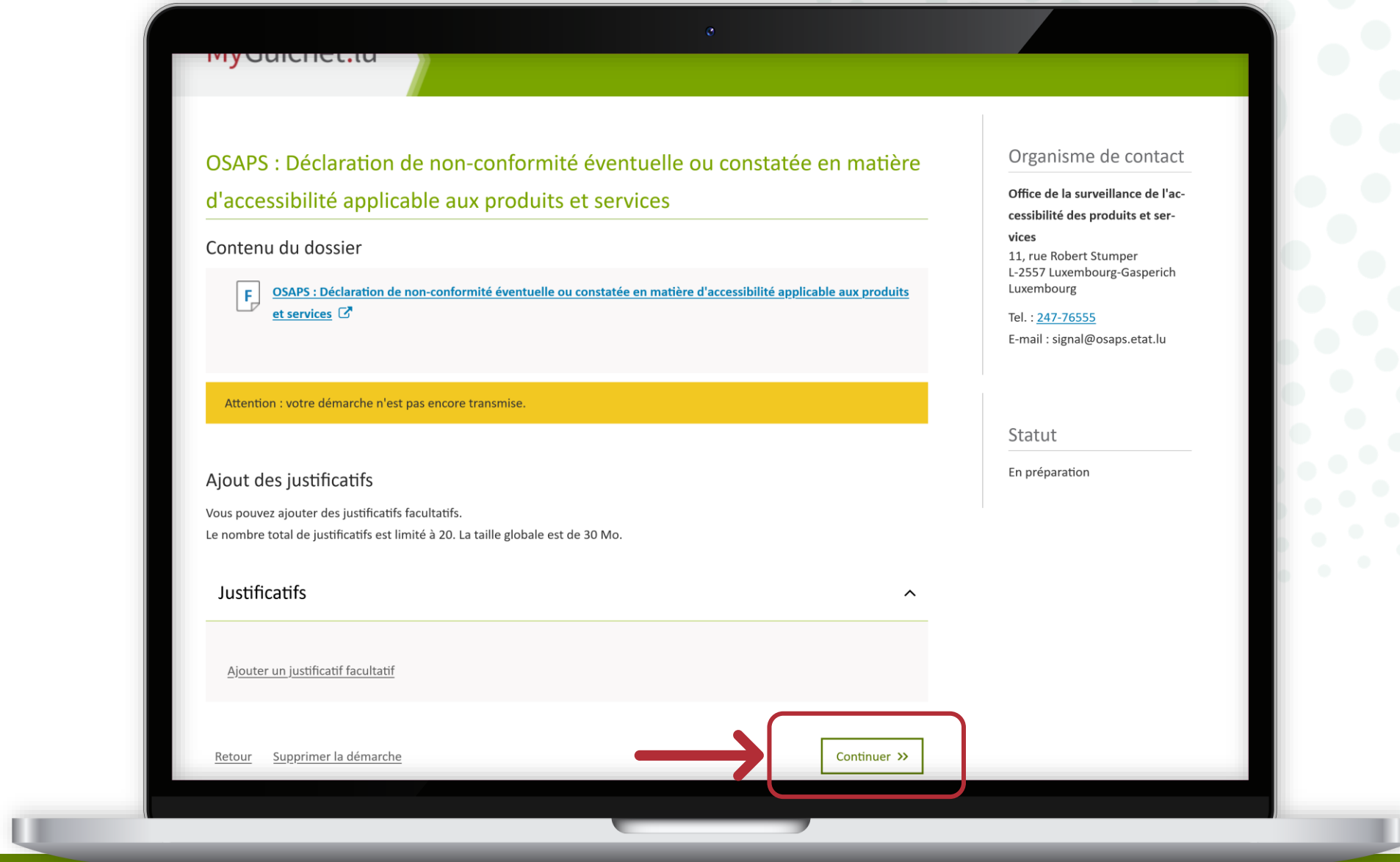
[Retour](#) [Étape suivante >](#)

Aide | Contact | Aspects légaux | Accessibilité

Troisième étape




Cliquez sur "**Continuer**".



MyGuichet.lu

OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services

Contenu du dossier

 [OSAPS : Déclaration de non-conformité éventuelle ou constatée en matière d'accessibilité applicable aux produits et services](#)

Attention : votre démarche n'est pas encore transmise.

Ajout des justificatifs

Vous pouvez ajouter des justificatifs facultatifs.
Le nombre total de justificatifs est limité à 20. La taille globale est de 30 Mo.

Justificatifs

[Ajouter un justificatif facultatif](#)

[Retour](#) [Supprimer la démarche](#) [Continuer >>](#)

Organisme de contact

Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services
11, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg-Gasperich
Luxembourg

Tel. : [247-76555](tel:247-76555)
E-mail : signal@osaps.etat.lu

Statut

En préparation

15

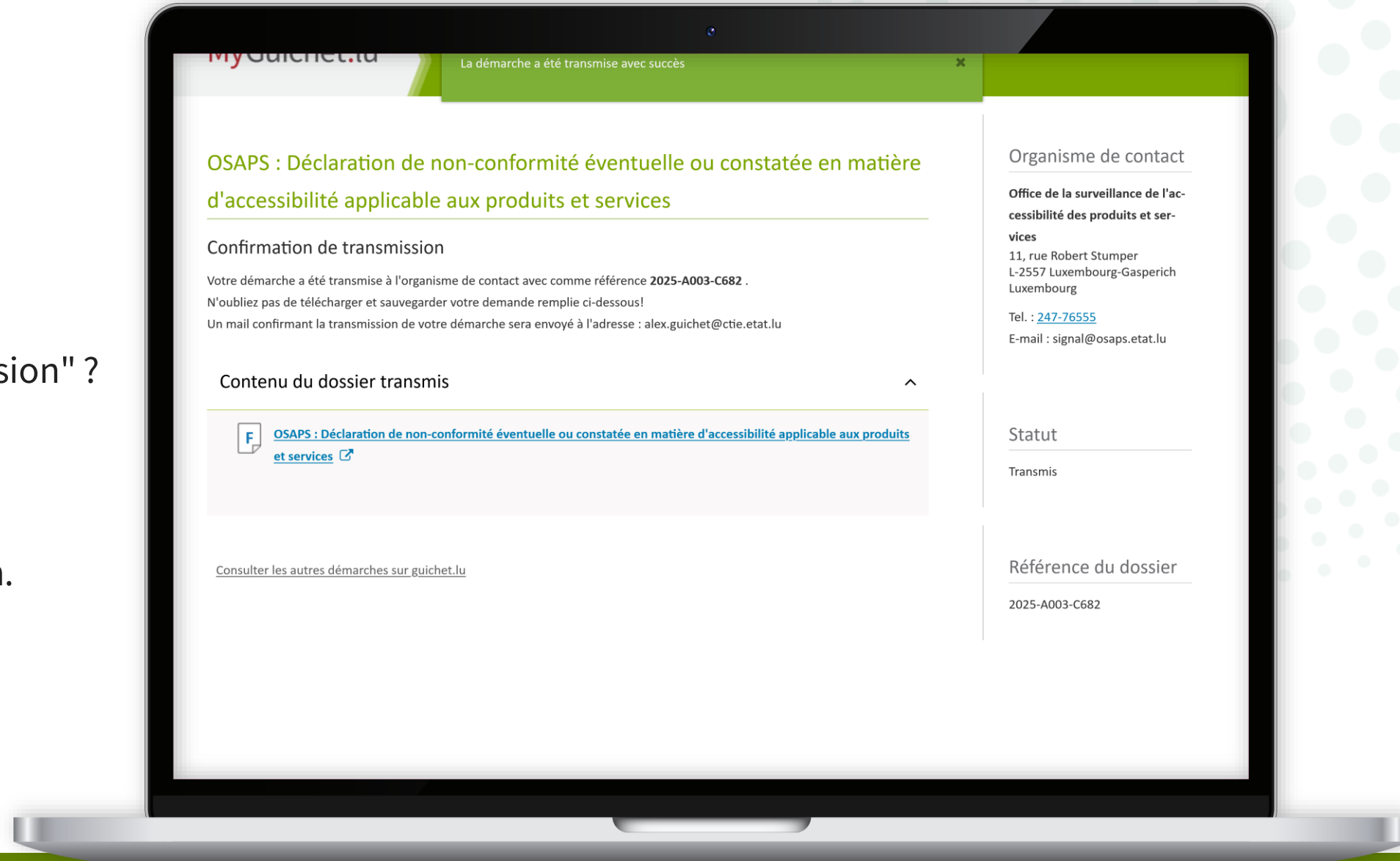
Cliquez sur "**Transmettre**".



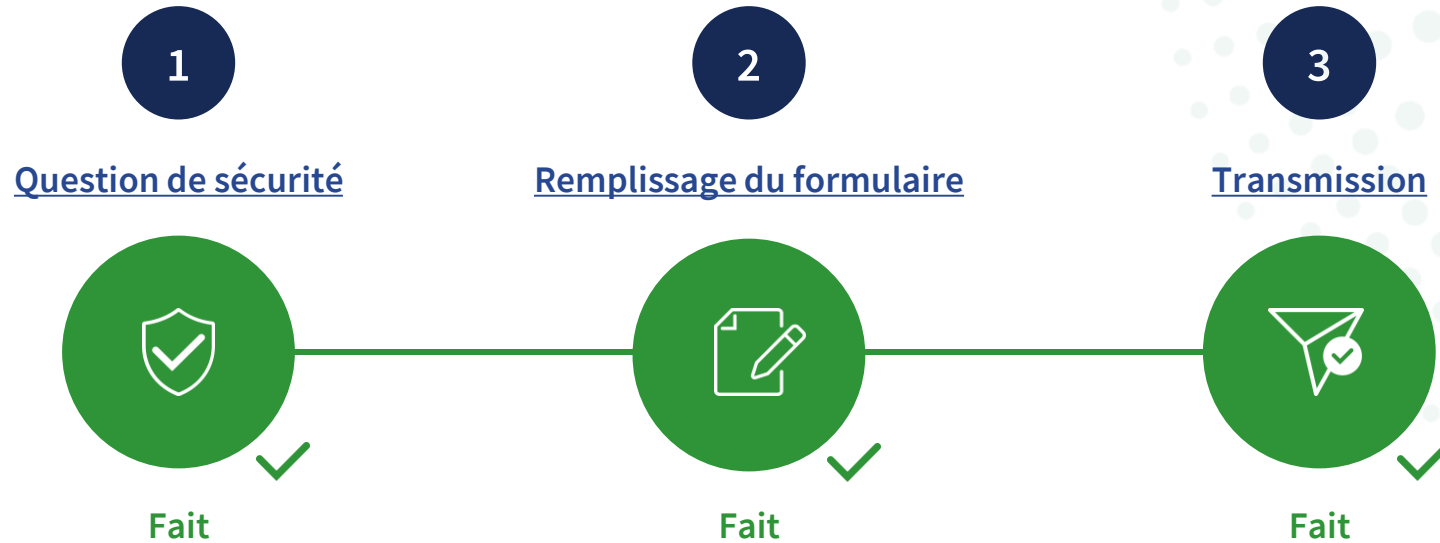


Que veut dire
"Confirmation de transmission" ?
Cela veut dire que l'OSAPS
a reçu votre demande.

Vous recevez aussi
un **e-mail de confirmation**.



Votre signalement a été envoyé !



Vous avez besoin d'aide ?



Formulaire de contact



Scannez le code QR pour aller sur le formulaire de contact de Guichet.lu.



Accueil

11, rue Notre-Dame
L-2240 Luxembourg
Ouvert du lundi au vendredi
de 8:00 à 17:00 heures
(avec ou **sans** rendez-vous)



Téléphone

00 352 247 82 000
Ouvert du lundi au vendredi
de 8:00 à 18:00 heures



Appel vidéo avec le Helpdesk de Guichet.lu

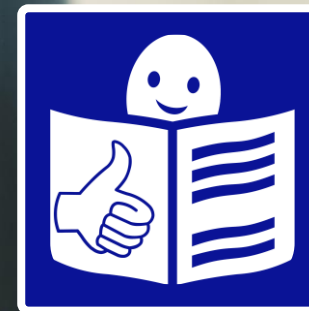
sur rendez-vous du lundi au vendredi
de 8:30 à 17:30 heures



Rendez-vous



Scannez le code QR pour faire un rendez-vous chez Guichet.lu.



Guichet.lu

11, rue Notre-Dame
L-2240 Luxembourg
00 352 247 82 000



Éditeur responsable :

Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE)

ctie

Centre des technologies
de l'information de l'État

Date de dernière mise à jour :

25 juin 2025

Photo de couverture :

© AnnaStills – stock.adobe.com