

**RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPEES S'AGISSANT
DE L'ACCES AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET
DE LA COMMUNICATION ET DES SERVICES ASSOCIES:**

***PRINCIPAUX POINTS À PRENDRE EN COMPTE POUR L'ÉLABORATION
ET LA MISE EN OEUVRE DE POLITIQUES ET DE STRATÉGIES
EFFICACES***

DOCUMENT DE TRAVAIL

©UIT

Septembre 2007

NOTE

Le présent document a été élaboré par Mme Cynthia D. Waddell, diplômée en droit (Experte en matière de TIC pour les personnes handicapées auprès du Centre international de ressources Internet pour les personnes handicapées (International Center for Disability Resources on the Internet) <Cynthia.Waddell@icdri.org>) et doit être présenté au séminaire sur le partage de données d'expérience, les meilleures pratiques et les services, à l'intention des personnes handicapées, qui se tiendra à Genève (Suisse) le 17 septembre 2007. Les vues qui y sont exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles de l'UIT ou de ses membres.

Le présent document, ainsi que d'autres documents élaborés dans le cadre des Initiatives spéciales de l'UIT-D liées aux TIC et aux personnes handicapées sont disponibles à l'adresse <http://www.itu.int/itu-d>. L'Unité des initiatives spéciales de l'UIT-D est dirigée par Asenath Mpatwa <Asenath.Mpatwa@itu.int>.

REMERCIEMENTS

L'auteur tient à remercier Nomura Misako et ses collaborateurs de recherche, qui ont contribué à l'élaboration du document, ainsi qu'Asenath Mpatwa pour ses observations et les précieux conseils qu'elle a prodigués.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
I INTRODUCTION	1
II QUE SIGNIFIE L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX TIC?	3
III PRINCIPAUX POINTS À PRENDRE EN COMPTE DANS L'ÉLABORATION ET LA MISE EN OEUVRE DE POLITIQUES ET DE STRATÉGIES EFFICACES	5
A Droits des personnes handicapées	5
1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.....	7
2 Lois et politiques nationales	9
B Intégration et participation des parties intéressées	10
C Obligations de service universel (OSU)	11
1 Etats-Unis	12
2 Union européenne.....	16
3 Autres pays	19
4 Les OSU et le large bande	20
5 LES OSU et les services de voix sur IP (VoIP).....	20
D Normes de conception technique de TIC accessibles.....	21
E Mise en oeuvre de plans d'action visant à supprimer les obstacles aux TIC	22
1 Union européenne.....	23
2 Australie.....	24
3 Etats-Unis	25
F Boîte à outils pour l'approvisionnement public en TIC accessibles	26
1 Danemark.....	26
2 Irlande.....	27
3 Canada	28
4 Etats-Unis	28

G	Identification des besoins en matière d'analyse comparative et de recherche	29
H	Sensibilisation, éducation et formation aux TIC accessibles.....	30
IV	SITUATION ACTUELLE EN AFRIQUE, EN ASIE-PACIFIQUE, AUX AMÉRIQUES ET EN EUROPE	31
A	L'Afrique.....	32
B	Asie-Pacifique.....	32
1	Préparation aux tsunamis et TIC.....	32
2	Enquête régionale sur les TIC.....	34
C	Les Amériques	35
D	Europe.....	36
V	EXEMPLES DE MEILLEURES PRATIQUES DANS LE CADRE POLITIQUE, RÉGLEMENTAIRE OU JURIDIQUE	37
A	La Suède - "Conversation totale"	37
B	Pays-Bas, Suède et Etats-Unis - DAISY	37
C	Etats-Unis - Approvisionnement en TIC au titre de la Section 508	38
VI	RÔLE POTENTIEL DU SECTEUR PRIVÉ DANS LA SATISFACTION DES BESOINS EN TIC ACCESSIBLES ET EN SERVICES.....	39
A	Initiative G3ict des Nations Unies - L'initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives	41
B	Programme européen d'appui stratégique en matière de TIC (ICT PSP).....	41
VII	CONCLUSION.....	41

I INTRODUCTION

Le Sommet mondial sur la société de l'information des Nations Unies (SMSI) s'est achevé après deux phases au cours desquelles des documents fondamentaux ont été élaborés, traitant de la nécessité de fournir aux personnes handicapées un accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et des services. La première phase s'est déroulée à Genève, en 2003, et la seconde à Tunis, en 2005. La Déclaration de principes de Genève stipule qu'une attention particulière doit être accordée aux besoins particuliers des personnes handicapées dans l'édification de la société de l'information. Le texte traite également du renforcement des capacités et établit que "l'utilisation des TIC à tous les stades de l'enseignement, de la formation et du développement des ressources humaines devrait être encouragée, les besoins particuliers des handicapés et des catégories vulnérables étant pris en compte"¹.

En conséquence, le paragraphe 9 e) du Plan d'action de Genève (grande orientation C2 sur l'infrastructure des TIC), exige que des cyberstratégies nationales soient mises en place pour répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées, au moyen de mesures éducatives, administratives et législatives appropriées, afin d'assurer leur parfaite intégration. Le paragraphe 9 f) sur l'infrastructure des TIC vise en outre à encourager la conception et la production d'équipements et de services TIC qui soient facilement accessibles, à des conditions financières abordables, aux personnes handicapées. Il vise plus précisément à favoriser le développement de technologies, d'applications et de contenus adaptés à leurs besoins, en s'inspirant du principe de conception universelle et en ayant recours à des technologies d'assistance. S'agissant de l'accès à l'information et au savoir, le paragraphe 10 c) (grande orientation C3) encourage la recherche-développement en vue de mettre les TIC à la portée de tous et le paragraphe 10 g) encourage la recherche sur la société de l'information, notamment sur les formes de mise en réseau novatrices, sur l'adaptation des infrastructures TIC, sur les outils et les applications qui facilitent l'accès de tous aux TIC².

La seconde phase du SMSI a débouché sur l'Agenda de Tunis pour la société de l'information dont le but est d'assurer la mise en oeuvre et le suivi des mesures prises. Le paragraphe 90 réaffirme l'engagement pris visant à fournir à tous un accès équitable à l'information et au savoir, d'ici à 2015, de manière à renforcer les capacités TIC de tous ainsi que la confiance dans l'utilisation des TIC, par l'amélioration et la mise en oeuvre de programmes et de systèmes d'éducation et de formation adaptés, intégrant notamment l'enseignement à distance et la formation permanente. Il prévoit également qu'une attention particulière serait accordée à la formulation de concepts à vocation universelle et à l'utilisation de technologies d'appui propres à faciliter l'accès de tous, y compris des personnes handicapées³.

Le paragraphe 91 a) de l'Agenda de Tunis fait observer qu'il existe une relation intrinsèque entre la lutte contre les effets des catastrophes, le développement durable et l'éradication de la pauvreté mais aussi que les catastrophes, qui nuisent aux investissements, sont un obstacle majeur au développement durable. Il identifie le rôle de catalyseur des TIC sur le triple plan national, régional

¹ Déclaration de principes de Genève, Construire la société de l'information: un défi mondial pour le nouveau millénaire, SMSI 2003, disponible à l'adresse:
<http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop.html>.

² Plan d'action de Genève, SMSI 2003, disponible à l'adresse:
<http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa.html>.

³ Agenda de Tunis pour la société de l'information, SMSI 2005,
<http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1.html#fui>.

et international et la nécessité de promouvoir la coopération technique et de renforcer les capacités des pays en matière de TIC. Il préconise en outre l'utilisation des outils TIC pour les opérations d'alerte avancée, de gestion et de communication d'urgence en cas de catastrophe, y compris la diffusion de bulletins d'alerte compréhensibles à l'intention des personnes exposées⁴.

Enfin, l'Engagement de Tunis établit qu'une attention particulière doit être accordée aux personnes handicapées et que

Nous devons ainsi nous efforcer sans relâche de promouvoir un accès universel, ubiquiste, équitable et abordable aux TIC, y compris aux technologies conçues pour être universelles et aux technologies de facilitation, au bénéfice de tous, et en particulier des personnes handicapées, de manière à mieux répartir les avantages entre les sociétés et à l'intérieur des sociétés et à réduire la fracture numérique, afin de permettre à tous de bénéficier des bienfaits du numérique et de tirer parti des possibilités qu'offrent les TIC pour le développement⁵.

L'année suivante, la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT-06) a eu lieu à Doha (Qatar). Une nouvelle initiative mondiale spéciale a été créée à cette occasion concernant "l'Accès des personnes handicapées aux services de télécommunication". La conférence a aussi invité le Bureau de développement des télécommunications de l'Union internationale des télécommunications (UIT) à assister les Etats Membres dans la mise en oeuvre des initiatives et des activités liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC) en faveur des personnes handicapées, dans le cadre de ses programmes de travail et, en particulier, dans le cadre des travaux de la Commission d'études 1 chargée de la Question 20/1 (CE 20/1).

Le 30 mars 2007, la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées a été ouverte à la signature. Etant donné que les Etats Membres de l'Union sont signataires de ladite Convention, le mandat de l'UIT de les assister en devient d'autant plus pertinent et approprié. En juillet 2007, le Qatar est devenu le 100ème pays signataire du pacte⁶.

Dans le cadre de son mandat, le Bureau de développement de l'UIT, en collaboration avec les rapporteurs de la CE 20/1, organise un séminaire devant se tenir à Genève le 17 septembre 2007 sur le thème "Echange d'expériences sur les meilleures pratiques et sur les services en faveur des personnes handicapées". Ce séminaire vise à:

- chercher les moyens d'offrir aux personnes handicapées les conditions requises pour qu'elles aient dans la vie les mêmes possibilités que le reste de la population, en menant une campagne de sensibilisation à l'échelle mondiale sur l'importance de TIC accessibles en vue de:
 - a) l'intégration économique et sociale;
 - b) la réduction de la fracture numérique et la fourniture d'un accès équitable à toutes les personnes; et
 - c) la fourniture d'un moyen de jouir des droits fondamentaux;

⁴ *Ibid.*

⁵ Engagement de Tunis, SMSI 2005, paragraphes 18 et 20, <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7.html>.

⁶ Voir l'article *UN Convention on Disability Rights Reaches Milestone in Signatories*, Service d'information des Nations Unies, à l'adresse: <http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=23208&Cr=disable&Cr1>.

- échanger des données d'expérience avec des pays qui ont mis en oeuvre des politiques, des stratégies et des mesures visant à éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles tentent d'accéder aux services TIC; et
- inviter les Etats Membres de l'UIT, les Membres de Secteur, les Associés et d'autres parties concernées à s'engager avec le Secteur du développement de l'UIT et à le soutenir afin qu'ensemble, ils puissent favoriser l'intégration des personnes handicapées dans la société de l'information et faire de cette intégration une réalité.

Le présent document d'information a été élaboré en vue du séminaire et soutient les travaux actuels du Bureau de développement de l'UIT en ce qui concerne les initiatives et les activités liées aux TIC en faveur des personnes handicapées. Après l'introduction, la Section II nous placera dans le contexte des personnes handicapées en examinant ce que représente pour elles l'accessibilité aux TIC. La Section III portera sur les principaux points à prendre en compte dans l'élaboration et la mise en oeuvre de politiques et de stratégies efficaces pour assurer l'accessibilité aux TIC. Après l'examen de ces points, la Section IV donnera un aperçu de la situation actuelle en Afrique, en Asie-Pacifique, aux Amériques et en Europe s'agissant de l'accessibilité aux TIC. Ensuite, la Section V donnera plusieurs exemples de bonnes pratiques en matière de politiques, de règlements et de cadres juridiques pour des TIC accessibles. La Section VI examinera le rôle potentiel du secteur privé pour répondre aux besoins d'accessibilité et de services TIC. Enfin, la Section VII donnera une conclusion.

On estime que 650 millions de personnes, soit près de 10% de la population mondiale, vivent avec un handicap et ce chiffre augmente du fait de l'accroissement de la population, des avancées médicales et du vieillissement de la population. Par ailleurs, les femmes handicapées sont désavantagées à plusieurs titres, étant doublement victimes d'exclusion à cause de leur sexe et de leur handicap⁷.

II QUE SIGNIFIE L'ACCESSIBILITE DES PERSONNES HANDICAPEES AUX TIC?

Avec l'augmentation fulgurante des applications et des innovations TIC, qui sont omniprésentes à tous les niveaux de la société, le monde est à la croisée des chemins en matière technologique et la façon dont nous concevons notre technologie sera déterminante quant à la possibilité pour tous de participer à la société⁸. Cela est d'autant plus vrai pour les personnes handicapées qui rencontrent des barrières au niveau de la conception de la technologie et de l'accessibilité aux TIC, notamment des problèmes de disponibilité et d'accessibilité financière.

Les termes "accessibilité" et "TIC" étant relativement vagues, leur sens peut varier en fonction du contexte linguistique, technique ou culturel dans lequel ils sont utilisés. Le présent document met l'accent sur les TIC accessibles dans le contexte d'une conception accessible et des obligations de disponibilité et d'accessibilité financière au titre du service universel.

⁷ Voir *UN Convention Factsheet*, <http://www.un.org/disabilities/convention/facts.shtml>.

⁸ Waddell, Cynthia D. *The Growing Digital Divide in Access for People with Disabilities: Overcoming Barriers to Participation*; élaboré en 1999 à la demande de la National Science Foundation et du U.S. Department of Commerce en vue de la première conférence nationale sur la cyberéconomie: http://www.icdri.org/CynthiaW/the_digital_divide.htm.

Une conception accessible

Bien qu'il existe des nuances, l'accessibilité des TIC peut également être désignée par les termes suivants: "conception universelle", "conception pour tous", "conception sans obstacles" et "cyberaccessibilité". La conception accessible est désormais une obligation au titre de la Convention de manière à ce que les TIC puissent être utilisées par un grand nombre de consommateurs. Comme nous le verrons plus loin dans le présent document, les normes techniques pour la conception accessible peuvent être importantes pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Les normes peuvent également fixer des exigences en matière d'offre des TIC sur les marchés publics pour répondre aux besoins.

La conception accessible de TIC se réfère, notamment, à la conception de produits courants interopérables et d'interfaces normalisées pour les technologies informatiques d'assistance utilisées par les personnes handicapées ou les personnes âgées. Ainsi, des produits courants peuvent fonctionner avec des équipements et des logiciels qui s'adaptent aux besoins particuliers des utilisateurs.

Aujourd'hui, l'innovation et l'évolution technologiques offrent la souplesse nécessaire pour fournir une architecture à modalités multiples. Un exemple de bonnes pratiques dans le cadre de cette approche est un service de télécommunication appelé "conversation totale" qui tire parti de la convergence de la téléphonie vocale, vidéo et textuelle. Nous examinerons plus loin cette interface à modalités multiples dont la souplesse permet une adaptation sur mesure aux besoins et aux préférences des utilisateurs.

Disponibilité

Le manque de disponibilité des TIC pose toujours un problème dans le monde entier, comme nous le montre la situation critique de l'Afrique, qui découle de l'absence d'une infrastructure des TIC. Pourtant, dans le Nord, où l'infrastructure est présente grâce aux obligations de service universel, les personnes handicapées n'ont pas la possibilité d'émettre des appels d'urgence. Il existe aussi d'autres problèmes dans ce domaine comme le manque d'indicateurs dans le monde permettant d'évaluer la disponibilité des TIC pour les personnes handicapées. L'examen des questions liées à l'intégration, à l'éducation et à la formation donnera peut-être lieu à des stratégies propres à résoudre le problème.

Accessibilité financière

D'après la Banque mondiale, les personnes handicapées dans les pays en développement sont les plus pauvres parmi les pauvres et vivent bien souvent dans des situations précaires parce qu'elles sont exclues des systèmes d'éducation, d'emploi et de santé⁹. Comme précisé dans le présent document, l'accessibilité financière des TIC fait partie des obligations de service universel mais continue de poser problème dans le Nord et dans le Sud. Lorsque le principe de conception accessible est appliqué dès le début du développement d'un produit, le coût de ce dernier est nettement moins élevé que lorsqu'il est appliqué après coup. La Convention encourage spécifiquement la mise au point de nouvelles technologies qui privilégient l'accessibilité financière. Ce problème persistant doit faire l'objet d'une attention particulière si l'on veut assurer le développement durable de l'infrastructure des TIC.

Enfin, il convient de noter que l'accessibilité des TIC permet aux personnes handicapées et aux personnes âgées de tirer parti de ces technologies mais également toutes les personnes ayant des difficultés à y accéder en raison de leur environnement ou de leur situation sociale. Voici quelques exemples des bienfaits apportés:

⁹ Banque mondiale, 2006 "Disability and Development", disponible à l'adresse: <http://web.worldbank.org>.

- les utilisateurs peuvent avoir accès à des contenus multimédia et télévisuels ou à des communications mobiles dans un environnement bruyant (grâce aux sous-titres, à la messagerie textuelle et à la technologie texte vers parole pour la navigation dans les menus des téléphones mobiles);
- les utilisateurs peuvent utiliser un ordinateur ou un téléphone mobile même si leur regard est occupé ailleurs ou s'ils se trouvent dans une pièce sombre (grâce à la technologie texte vers parole, à des logiciels de lecture d'écran et à la technologie texte vers parole pour la navigation dans les menus des téléphones mobiles);
- les utilisateurs peuvent utiliser un ordinateur ou un téléphone mobile même si leurs mains sont occupées (grâce aux logiciels de reconnaissance vocale et à la technologie texte vers parole pour la navigation dans les menus des téléphones mobiles);
- les utilisateurs peuvent télécharger rapidement des contenus web même si leur modem est lent (en bloquant les images des sites web conçus pour être accessibles); et
- les utilisateurs ayant un faible niveau d'alphabétisation peuvent avoir accès au contenu de sites web (grâce à des logiciels de lecture d'écran).

III PRINCIPAUX POINTS A PRENDRE EN COMPTE DANS L'ELABORATION ET LA MISE EN OEUVRE DE POLITIQUES ET DE STRATEGIES EFFICACES

Le présent document identifie huit points principaux qui devront être pris en compte dans l'élaboration et la mise en oeuvre de politiques et de stratégies efficaces en vue de l'accessibilité des TIC:

- 1) droits des personnes handicapées;
- 2) intégration et engagement des parties prenantes;
- 3) obligations de service universel;
- 4) normes de conception technique pour des TIC accessibles;
- 5) mise en oeuvre de plans d'action visant à éliminer les obstacles aux TIC;
- 6) outils visant à assurer l'accessibilité des TIC dans les marchés publics;
- 7) identification des besoins pour une analyse comparative et la recherche; et
- 8) inclusion, éducation et formation en matière de TIC accessibles.

A Droits des personnes handicapées

Lorsqu'on s'intéresse à l'accès des personnes handicapées aux TIC et à leurs besoins de services, il faut d'abord comprendre le rôle de leurs droits. Au niveau international, l'accessibilité est apparue comme un principe au titre des droits des personnes handicapées avec le Programme mondial d'action des Nations Unies (PMA). Le PMA a été le fil conducteur de la Décennie des Nations Unies pour les personnes handicapées (1982-1993). Bien que les deux principaux objectifs du programme (prévention et réhabilitation) s'inscrivent dans une approche classique des lois et des politiques sur le handicap, le troisième objectif vise à instaurer une stratégie mondiale fondée sur l'"égalité des chances" pour assurer la pleine participation des personnes handicapées à la société. Le PMA plaçait en outre l'accessibilité aux TIC dans le contexte des droits de l'homme:

Un des centres d'intérêts principaux est l'**accessibilité: aux nouvelles technologies, en particulier aux technologies de l'information et des communications** ainsi qu'à l'environnement physique. La notion d'intégration devrait alors s'élargir, c'est-à-dire inclure la **dimension de l'infirmité dans les recommandations de politique générale** couvrant un vaste éventail d'intérêts sociaux et économiques¹⁰. (Caractères gras ajoutés)

Un changement s'est produit au cours des vingt dernières années dans la façon de considérer les personnes handicapées. En effet, on ne les considère plus comme des personnes devant faire l'objet d'une réhabilitation et de charité mais comme les titulaires de droits à la non-discrimination et à l'égalité. Notant qu'il y a plus d'un demi-milliard de personnes handicapées dans le monde et que 80% d'entre elles vivent dans les pays en développement, l'Organisation des Nations Unies a tiré la sonnette d'alarme en disant que cette "crise du silence" affectait non seulement les personnes handicapées elles-mêmes et leurs familles, mais aussi le développement économique et social des sociétés entières, où un large potentiel humain reste souvent inexploité"¹¹.

Un des principaux résultats de la Décennie pour les personnes handicapées a été l'adoption, en 1993, des règles pour l'égalisation des chances des personnes handicapées (les Règles) par l'Assemblée générale¹². Les Règles ont été utilisées pour l'élaboration de politiques et ont servi de base pour une coopération technique et économique.

Elles identifient des "secteurs cibles pour la participation dans l'égalité" et notamment, l'accessibilité, l'information, la communication et la technologie:

Règle 5 Accessibilité - Accès au milieu physique (bâtiments) et accès à l'information et à la communication

Règle 6 Education - Cadre intégré et communication effective

Règle 7 Emploi - Milieu de travail, technologie et moyens de communication conçus pour être accessibles

Règle 8 Maintien des revenus et sécurité sociale - L'accessibilité en fait partie

Règle 9 Vie familiale et plénitude de la vie personnelle - L'accessibilité des logements et la communication effective en font partie

Règle 10 Culture - Accessibilité des bâtiments, de l'information et de la communication

Règle 11 Loisirs et sports - Accessibilité des infrastructures, de l'information et de la communication; et

Règle 12 Religion - Accessibilité des lieux de culte, de l'information et de la communication¹³.

¹⁰ Engagement des Nations Unies pour la promotion du statut des personnes handicapées, www.un.org/esa/socdev/enable/disun.htm.

¹¹ *Ibid.*

¹² Règles pour l'égalisation des chances pour les personnes handicapées, adoptées par l'Assemblée générale des Nations Unies à sa quarante-huitième session, au moyen de la Résolution 48/96 (annexe) du 20 décembre 1993, disponible à l'adresse: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm>.

¹³ Waddell, Cynthia D. *Critical Issues from a Disability Perspective: Accessibility*, Présentation faite par un panel d'experts au Comité spécial des Nations Unies chargé d'élaborer une convention globale et intégrée relative aux droits des personnes handicapées, <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/panelcwaddell.htm>.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un instrument ayant force obligatoire, les Règles ont ouvert la voie à la nouvelle Convention relative aux droits des personnes handicapées.

1 Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (la Convention) est le premier traité global en matière de droits de l'homme du XXI^e siècle. Approuvée par l'Assemblée générale de l'ONU le 13 décembre 2006, elle a été ouverte à la signature de tous les Etats et de toutes les organisations d'intégration régionale le 30 mars 2007. Les Etats ayant ratifié la Convention doivent promulguer des lois et d'autres mesures visant à renforcer les droits des personnes handicapées et abolir les lois, les actes et les pratiques discriminatoires à l'encontre de ces personnes. En outre, s'agissant de la mise en place de TIC accessibles, les obligations générales de la Convention exigent des Etats qu'ils:

- entreprennent ou encouragent la recherche et le développement de biens, services, équipements et installations de conception universelle, qui devraient nécessiter le minimum possible d'adaptation et de frais pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées et qu'ils encouragent l'offre et l'utilisation de ces biens, services, équipements et installations et l'incorporation de la conception universelle dans le développement des normes et directives;
- entreprennent ou encouragent la recherche et le développement et qu'ils encouragent l'offre et l'utilisation de nouvelles technologies, y compris les TIC accessibles, en privilégiant les technologies d'un coût abordable;
- fournissent aux personnes handicapées des informations accessibles concernant les nouvelles technologies et les services d'accompagnement; et
- encouragent la formation aux droits reconnus dans la Convention des professionnels et personnels qui travaillent avec des personnes handicapées¹⁴. (Soulignements ajoutés)

La "conception universelle" est définie à l'Article 2 de la Convention comme suit:

La conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La "conception universelle" n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories de personnes handicapées là où ils sont nécessaires.

De plus en plus, les pays devraient adopter des politiques et des plans de mise en oeuvre de TIC accessibles étant donné que l'Article 9 exige qu'ils identifient et éliminent les obstacles à l'accessibilité et qu'ils assurent aux personnes handicapées l'accès à leur environnement. Plus spécifiquement, il est question de TIC accessibles dans les Articles 9 (accessibilité), 21 (liberté d'expression et accès à l'information), 29 (participation à la vie publique), 30 (participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports), 31 (statistiques et collecte de données) et 32 (coopération internationale).

¹⁴ Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies à sa soixante et unième session, Résolution A/RES/61/106 du 6 décembre 2006: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexte.htm>.

On trouvera ci-après un résumé des questions relatives aux TIC traitées dans la Convention:

Article 9 - Accessibilité

L'Article 9 exige des Etats parties qu'ils prennent les mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication. S'agissant de l'accessibilité des TIC, les Etats parties doivent également:

- identifier et éliminer les obstacles et barrières à l'accessibilité, notamment aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence;
- mettre en oeuvre des normes minimales et des directives relatives à l'accessibilité des services ouverts ou fournis au public;
- faire en sorte que les organismes privés qui offrent des services au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité;
- assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès;
- promouvoir l'accès aux nouveaux systèmes et aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, y compris l'Internet; et
- promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût abordable.

Article 21 - Liberté d'expression et accès à l'information

L'Article 21 exige des Etats parties qu'ils assurent aux personnes handicapées la liberté de demander, recevoir et communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres et en recourant à tous les moyens de communication de leur choix, y compris aux TIC accessibles. S'agissant de l'accessibilité des TIC, les Etats Parties doivent également:

- communiquer des informations destinées au grand public aux personnes handicapées, sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap;
- accepter et faciliter le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au Braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix;
- demander instamment aux organismes privés de fournir des informations et des services sous des formes accessibles et utilisables, y compris les services qui sont à la disposition du grand public par le biais de l'Internet;
- encourager les médias, y compris ceux qui communiquent leurs informations par l'Internet, à rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées; et
- reconnaître et favoriser l'utilisation de la langue des signes.

Article 29 - Participation à la vie politique et à la vie publique

L'Article 29 exige des Etats parties qu'ils garantissent aux personnes handicapées la jouissance des droits politiques et la possibilité de les exercer sur la base de l'égalité avec les autres. S'agissant de l'accessibilité des TIC, les Etats parties doivent également faciliter, s'il y a lieu, le recours aux technologies d'assistance et aux nouvelles technologies et protéger le droit de voter à bulletin secret, d'exercer un mandat électif et d'exercer toutes fonctions publiques à tous les niveaux de l'Etat.

Article 30 - Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports

L'Article 30 exige des Etats parties qu'ils prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que les personnes handicapées aient un accès aux produits culturels, aux émissions de télévision, aux pièces de théâtre et aux autres activités culturelles dans des formats accessibles.

Article 31 - Statistiques et collecte de données

L'Article 31 exige des Etats parties qu'ils recueillent des informations appropriées, y compris des données statistiques et des résultats de recherche qui leur permettent de formuler et d'appliquer des politiques visant à donner effet à la Convention. Les informations sont désagrégées, selon qu'il convient, et utilisées pour évaluer la façon dont les Etats parties s'acquittent des obligations qui leur incombent en vertu de la Convention et identifier les obstacles que rencontrent les personnes handicapées. Les Etats parties ont la responsabilité de rendre ces statistiques accessibles aux personnes handicapées.

Article 32 - Coopération internationale

L'Article 32 encourage les Etats parties à faciliter la coopération aux fins de la recherche et de l'accès aux connaissances scientifiques et techniques; à apporter une assistance technique et économique, y compris en facilitant l'acquisition et la mise en commun de techniques d'accès et d'assistance et en opérant des transferts de technologie.

2 Lois et politiques nationales

La Convention aura une grande incidence sur les lois et les politiques nationales car seulement quarante-cinq pays disposent de lois antidiscriminatoires et d'autres lois spécifiques relatives aux personnes handicapées¹⁵. Les signataires dans le monde entier modifient leur législation nationale afin qu'elle soit en conformité avec les dispositions du traité. Bien que certains pays aient déjà une législation fondée sur les droits des personnes et notamment sur l'égalité des personnes handicapées, leur législation ne prévoit peut-être pas la conception accessible de biens et de services. La discrimination des personnes handicapées par la conception non accessible de biens et de services est un concept nouveau pour bon nombre de pays.

Un secteur TIC dans lequel on a immédiatement poussé pour la mise en oeuvre du principe de conception accessible a été celui des informations et des services publics en ligne. Une enquête menée à l'échelle mondiale, publiée en 2006, montre que 26 pays et/ou juridictions au moins avaient déjà adopté des lois et des politiques pour la conception accessible des contenus web¹⁶.

¹⁵ Voir la fiche d'information sur la Convention des Nations Unies, *supra*.

¹⁶ Waddell, Cynthia D. "Worldwide Accessibility Laws and Policies" dans *web Accessibility: web Standards and Regulatory Compliance*, Apress 2006.

Enfin, l'accès aux communications sous forme imprimée ou autres est toujours un problème dans le monde. La protection antipiratage et la technologie de gestion des droits numériques sont de plus en plus un obstacle à l'accès des personnes handicapées à l'information et aux communications¹⁷. Aujourd'hui, il existe cependant des exemptions de droits d'auteur aux Etats-Unis pour les manuels d'enseignement et les matériels didactiques produits et distribués sous forme numérique accessibles aux personnes handicapées¹⁸.

B Intégration et participation des parties intéressées

Le deuxième facteur clé est l'intégration et la participation des parties intéressées. Il n'est pas surprenant de constater que le Préambule de la Convention souligne l'importance "d'intégrer la condition des personnes handicapées dans les stratégies pertinentes de développement durable"¹⁹.

Dans la présentation qu'elle a faite de la Commission européenne en juin 2007, lors de la première Conférence internationale sur la technologie en faveur de la participation et de services publics en ligne accessibles (T4P'07), Inmaculada Placencia Porrero, Chef d'unité adjointe, DG Emploi, affaires sociales et égalité des chances, a déclaré qu'il était important de bien comprendre la portée politique de l'intégration de la condition des personnes handicapées. Elle a ajouté que cette intégration passait par quatre étapes:

- 1) l'intégration de la dimension du handicap dans tous les domaines de la politique et à tous les stades de l'élaboration des politiques;
- 2) la participation active de tous les services de la Commission;
- 3) la participation de tous les acteurs concernés, y compris les ONG et les représentants d'organisations de personnes handicapées; et
- 4) l'utilisation d'outils méthodologiques, d'une coordination appropriée et de mesures de suivi et d'évaluation de l'impact adéquates²⁰.

L'intégration est une approche fondamentale qui permet d'assurer que les besoins des personnes handicapées soient pris en compte à tous les stades de développement des politiques et des stratégies. On ne peut pas considérer les droits des personnes handicapées comme une question horizontale relevant de la seule responsabilité des décideurs des services sociaux, d'emploi et médicaux. Par exemple, lors d'une enquête de collecte de données, menée dans les pays ayant adopté des lois et des politiques visant à la conception accessible de pages web, l'attention de l'auteur a été retenue par le site web d'un gouvernement dont certaines pages seulement présentaient un contenu accessible, à savoir celles relatives aux services sociaux et de santé. Lorsque nous nous

¹⁷ Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, Cadre d'action du Millénaire de Biwako pour une société intégrée, sans obstacles et fondée sur le respect des droits au bénéfice des personnes handicapées de l'Asie et du Pacifique (2002):

<http://www.worldenable.net/bangkok2003/biwako1.htm>.

¹⁸ Pour plus d'information, voir le site web des centres de développement et d'assistance technique des National Instructional Materials Accessibility Standard (NIMAS):

<http://nimas.cast.org/index.html>.

¹⁹ Convention, *supra*, point g) du Préambule.

²⁰ Voir la présentation PowerPoint d'Inmaculada Placencia Porrero pour le T4P'07:

<http://www.t4p.no/t4p.no/conference/programme/presentations>.

sommes renseignés auprès de l'organisme gouvernemental concerné sur les raisons d'une telle pratique, on nous a expliqué qu'il avait été considéré que le contenu des autres pages n'intéresserait certainement pas les personnes handicapées et que la consultation des dites pages ne leur apporterait rien.

Voici une définition de l'intégration qui pourrait être utile:

L'intégration de la condition des personnes handicapées ... est le processus d'évaluation des conséquences pour ces personnes de toute mesure prévue, y compris les lois, les politiques et les programmes, dans tous les domaines et à tous les niveaux. Il s'agit d'une stratégie visant à tenir compte des préoccupations et des difficultés des personnes handicapées dans la conception, la mise en oeuvre, le suivi et l'évaluation de politiques et de programmes dans toutes les sphères politiques, économiques et sociales de façon à ce que ces personnes puissent en bénéficier au même titre que les autres et que les inégalités cessent de perdurer. L'objectif ultime est de parvenir à l'égalité des personnes handicapées²¹.

L'auteur a appris que l'un des facteurs clé du succès de l'intégration est la participation de personnes handicapées atteintes de différents handicaps en vue de l'information de tous les secteurs de la politique. En participant activement à l'élaboration et à la mise en oeuvre de politiques et de stratégies visant à la mise en place de TIC accessibles, les personnes handicapées peuvent aider à identifier les stratégies les plus pertinentes et appropriées en vue de l'adoption de politiques efficaces. Veillez à planifier des réunions accessibles et à inclure des moyens de communication efficaces afin que les personnes handicapées puissent y participer.²²

C Obligations de service universel (OSU)

Un autre point important concernant l'incidence des politiques et des règlements sur les personnes handicapées est le rôle des obligations de service universel (OSU) dans la réponse à leurs besoins. Il n'existe aucune définition standard dans le monde pour les OSU parce qu'elles peuvent viser plusieurs objectifs différents comme l'accessibilité financière de la fourniture d'un service de base, l'équivalence des prix de vente dans les zones urbaines et les zones rurales et le renforcement des services en faveur des écoles, des bibliothèques, des hôpitaux et des personnes défavorisées. De plus, même si les termes "service universel" et "accès universel" sont proches, et parfois même utilisés comme synonymes, leur sens n'est pas tout à fait le même. Les services universels font référence aux services de télécommunication qui sont fournis à l'ensemble des foyers d'un pays alors que l'accès universel fait référence à l'utilisation partagée des services de télécommunication, comme l'utilisation de téléphones publics ou de bureaux d'appel publics dans les zones rurales²³.

²¹ Miller, Carol et Bill Albert, *Mainstreaming Disability in Development: Lessons from Gender Mainstreaming* (Mars 2005), http://www.disabilitykar.net/research/red_main.html.

²² Par exemple, les documents de réunion devraient être disponibles dans des formats adaptés de manière à ce que les personnes souffrant de troubles visuels puissent accéder à leur contenu; les salles de réunion et les toilettes devraient être accessibles aux personnes souffrant d'un handicap moteur et un service d'interprétation en langue des signes, le sous-titrage en temps réel, des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes et des ATS devraient être disponibles à la demande des personnes souffrant de troubles auditifs, selon qu'il convient.

²³ Voir *What Rules for Universal Service in an IP-Enabled NGN Environment?*, Document de travail élaboré par M. Patrick Xavier pour l'atelier de l'UIT sur le thème: "What rules for IP-enabled NGNs?", mars 2006; Document NGN/03.

Aux fins du présent document, on adoptera une définition assez large pour les OSU en s'inspirant de celles proposées par M. Patrick Xavier dans son document d'information UIT de 2006:

- disponibilité - le niveau et la qualité de service (y compris la fiabilité) sont les mêmes quel que soit le lieu de résidence ou de travail d'une personne, de sorte que si celle-ci habite dans une zone rurale ou isolée à coût élevé, cela ne l'empêchera pas d'accéder aux services de communication;
- accessibilité financière - le maintien et l'utilisation du service n'entraîne pas une contrainte trop lourde pour les consommateurs, en particulier pour les consommateurs vulnérables ou défavorisés; et
- accessibilité - les personnes handicapées peuvent utiliser le service²⁴.

Cette étude présente la manière dont les OSU sont appliquées dans différents pays pour répondre aux besoins des personnes handicapées s'agissant de la disponibilité, de l'accessibilité financière et de l'accessibilité des services.

1 Etats-Unis

Aux Etats-Unis, l'obligation de service universel a été instaurée par la Loi sur les communications de 1934 qui disposait que toute personne aux Etats-Unis "sans discrimination aucune due à sa race, à sa couleur, à sa religion, à sa nationalité ou à son sexe" bénéficiera d'un accès "rapide et efficace, sur l'ensemble du territoire" ... aux services de communication, par le biais d'installations adéquates et à un tarif raisonnable"²⁵. En 1934, il n'existait pas de lois sur les droits des personnes handicapées et c'est seulement en 1990, lorsque le Congrès a adopté la Loi sur les Américains handicapés (*ADA, americans with disabilities act*), que la fourniture de services de télécommunication accessibles a été rendue obligatoire pour les personnes handicapées.

Aujourd'hui, près de 54 millions d'Américains souffrent d'un handicap et 36,5 millions d'entre eux ont des problèmes d'audition²⁶. L'ADA exige, en particulier, la fourniture de services de relais téléphonique (SRT) ainsi que le sous-titrage des communiqués du service public financés par le gouvernement fédéral²⁷. Le SRT permet à une personne souffrant de troubles d'audition ou d'élocution d'avoir accès au système téléphonique. La communication est rendue possible grâce aux opérateurs travaillant dans les centres SRT qui relaient les conversations entre une personne qui peut utiliser différents types de dispositifs de communication et son interlocuteur qui utilise un téléphone classique. Toutefois, ces SRT ne sont pas financés au moyen du Fonds pour le service universel mais au moyen du Fonds pour le relais des télécommunications.

S'agissant de l'équipement et des services pour les personnes handicapées, il convient aussi de noter que la Loi sur les télécommunications de 1996 exigeait l'application du principe de conception accessible dans la modification des Sections 255 et 251 a) 2) de la Loi des communications de 1934. Ces dispositions obligent les fabricants d'équipements de télécommunication et les fournisseurs de services de télécommunication à assurer que les équipements et les services sont accessibles et utilisables par les personnes handicapées, dans la mesure du possible. Actuellement,

²⁴ *Ibid.*, p. 5.

²⁵ Communications Act, 1934, Title I, Section 1 at 47 U.S. C. Section 151.

²⁶ National Center for Health Statistics, Statistiques précises relatives au handicap et aux limitations.

²⁷ Voir *A Guide to Disability Rights Laws, ADA Title IV Telecommunications Relay Services*, par le Département de la justice des Etats-Unis, Division des droits de la personne, Section sur les droits des personnes handicapées: <http://www.ada.gov/cguide.htm#anchor62335>.

l'U.S. Access Board travaille à la mise à jour de la Section 508, qui pourrait déboucher sur l'élaboration de nouvelles règles concernant les exigences de conception accessible prévues dans la Section 255 de la Loi sur les communications et dans la Section 508 de la Loi sur la réadaptation des personnes handicapées (Rehabilitation Act)²⁸.

Aujourd'hui, le mécanisme de soutien des OSU propose quatre programmes qui ne visent pas directement les personnes handicapées. Cependant, celles-ci peuvent bénéficier du programme de service minimum/de raccordement si elles remplissent les conditions nécessaires. Les programmes mis en place au titre des OSU sont les suivants:

- le programme de service minimum/de raccordement qui offre des réductions sur les services de télécommunication mensuels et prend en charge les frais initiaux d'installation ou d'activation de la ligne téléphonique pour les résidences principales des consommateurs dont les revenus le justifient;
- le programme en faveur des zones à coût élevé soutient les entreprises qui y fournissent des services de télécommunication;
- le programme de soutien au personnel soignant vise à offrir un tarif avantageux aux personnes qui dispensent des soins de santé dans les zones rurales; et
- le programme en faveur des écoles et des bibliothèques offre une réduction "E-Rate" allant de 20 à 90% pour les appels locaux et longue distance, l'accès à l'Internet et les équipements fournissant les connexions internes²⁹.

En règle générale, toutes les entreprises de télécommunication (les entreprises offrant des services de téléphonie fixe, de téléphonie mobile, de radiomessagerie et certains fournisseurs de services VoIP) contribuent au Fonds fédéral pour le service universel. Les entreprises peuvent décider d'imposer une taxe de service universel aux consommateurs. Toutefois, ils ne peuvent pas imposer cette taxe aux consommateurs bénéficiant du programme de service minimum/de raccordement, à moins que ceux-ci n'aient effectué des appels longue distance.

Les services de relais des télécommunications américain (SRT)

Comme nous l'avons vu plus haut, le SRT a été mis en place au titre de l'ADA. L'ADA a modifié la Loi des communications de 1934 par l'adjonction, dans la Section 225, d'exigences relatives au SRT. Le SRT permet aux sourds et aux malentendants ou aux personnes ayant des problèmes d'élocution d'utiliser le téléphone. Les services relais doivent fonctionner 24 heures/24 et 7 jours/7, la durée des appels ne doit pas être limitée et les conversations doivent rester confidentielles.

Vers la fin des années 60 et le début des années 70, avant que les SRT n'aient été rendus obligatoires, les opérateurs relais étaient des bénévoles et les consommateurs étaient facturés pour deux appels à chaque fois qu'ils téléphonaient: l'appel vers l'opérateur relais et l'appel effectué par celui-ci vers l'interlocuteur. D'après la *National Association of the Deaf* (association nationale des

²⁸ Voir les mises à jour par l'U.S. Access Board des normes de la Section 508 et des Directives de la loi sur les télécommunications (Telecommunications Act):
<http://www.access-board.gov/sec508/update-index.htm>.

²⁹ Voir *FCC's Universal Service Support Mechanisms, FCC Consumer Facts*,
<http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/universalservice.html>.

sourds), il fallait parfois compter près d'une heure ne serait-ce que pour accéder au service de relais et il arrivait fréquemment que l'opérateur dise que la ligne était occupée, obligeant le consommateur à rappeler ultérieurement et à perdre ainsi encore une heure en essayant de se reconnecter au service³⁰.

Neuf types d'appels SRT peuvent être passés en fonction des besoins de l'utilisateur et de l'équipement dont il dispose³¹:

- **Appels texte-parole (TTY)**³² - Permettent aux utilisateurs d'appareils de télécommunication pour sourds (ATS) d'appeler des personnes qui ne sont pas équipées de ce dispositif; ces dernières peuvent appeler les utilisateurs de ces appareils au moyen d'un simple téléphone.
- **Appel en mode PSI (parler sans intervention)** - Permet aux personnes capables de s'exprimer de manière intelligible, mais incapables d'entendre une conversation téléphonique (par exemple, les personnes malentendantes), de parler directement à un interlocuteur par téléphone. L'opérateur relais retranscrit les propos de l'interlocuteur à l'intention de la personne appelant en mode PSI, au moyen d'un ATS. Les utilisateurs d'ATS et les utilisateurs de téléphones classiques peuvent initier et recevoir les appels en mode PSI.
- **Appel en mode ESI (entendre sans intervention)** - Permet aux personnes entendantes mais incapables de s'exprimer de manière intelligible (par exemple les personnes qui ont subi de graves accidents vasculaires cérébraux) d'écouter leur interlocuteur en utilisant le téléphone et de répondre par l'intermédiaire de l'opérateur relais qui lit à haute voix le message qu'elles ont tapé sur l'ATS. L'interlocuteur parle ensuite directement à l'utilisateur du mode ESI. L'utilisateur du mode ESI et l'utilisateur du téléphone classique peuvent tous deux initier et recevoir ce type d'appel.
- **Parole-parole** - Permet aux personnes ayant des problèmes d'élocution mais qui ne sont ni sourdes ni malentendantes (comme les personnes souffrant de paralysie cérébrale) d'effectuer des appels. Les opérateurs relais sont formés pour comprendre les personnes ayant des problèmes d'élocution et répètent le message clairement à la personne appelée. La personne ayant des problèmes d'élocution peut être à l'origine ou à la réception de ce type d'appel.
- **Services de relais partagés autres qu'en anglais** - Compte tenu du nombre important d'hispanophones aux Etats-Unis, la FCC oblige les fournisseurs de services SRT inter-Etats à proposer un service SRT classique en espagnol. Ce service n'est pas obligatoire pour les appels passés à l'intérieur des états mais de nombreux centres SRT le proposent. L'espagnol est proposé pour les services de relais TTY, PSI, ESI et IP mais n'est pas encore disponible pour les utilisateurs des services parole-parole et les services de relais vidéo. Il s'agit d'un service d'appel d'espagnol en espagnol et en aucun cas d'un service de traduction. Les

³⁰ National Association of the Deaf, SRT
<http://www.nad.org/site/pp.asp?c=foINKQMBF&b=274046>.

³¹ Federal Communications Commission, *Telecommunications Relay Services FCC Consumer Facts*, <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html>.

³² TTY était, à l'origine, l'acronyme de téléimprimeur et est utilisé aujourd'hui pour désigner les ATS (appareils de télécommunication pour sourds) et les TT (téléphones à texte). TTY est aussi le terme qui préfèrent utiliser les organismes fédéraux.

utilisateurs du service de relais ou de téléphones classiques hispanophones peuvent être à l'origine ou à la réception d'appels de relais en espagnol. Par ailleurs, la FCC autorise les fournisseurs de SRT qui proposent des services SRT inter-Etats autres qu'en anglais (par exemple de français à français), à toucher une compensation au titre du fonds pour le SRT.

- **Service téléphonique à sous-titrage** - Comme le mode PSI, il est utilisé par les personnes malentendantes mais qui ne sont pas totalement sourdes. Un téléphone spécial muni d'un écran affiche les propos de l'interlocuteur. Un téléphone à sous-titres permet à un utilisateur de parler avec son interlocuteur, puis d'écouter sa réponse tout en lisant les sous-titres. Il existe une version à deux lignes du téléphone sous-titré qui propose des fonctions supplémentaires comme la mise en attente d'un appel, le rappel immédiat (en composant le *69), le transfert d'appel et la composition directe du 911, le numéro des services d'urgence. Contrairement au SRT classique, l'opérateur relais répète ou réexprime sous forme verbale les propos de la personne appelée. On utilise pour cela la technologie de la reconnaissance vocale par laquelle les paroles de l'opérateur relais sont transcrites automatiquement et le texte est ensuite directement affiché sur l'écran du téléphone à sous-titres de l'utilisateur.
- **Service de relais fondé sur le protocole Internet (IP)** - Il s'agit d'un service optionnel et non obligatoire. Les appels relais IP sont émis sur l'Internet par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de relais IP. Aujourd'hui, le service de relais IP peut uniquement être utilisé pour émettre des appels depuis une connexion Internet vers un téléphone. Les appels ne peuvent être effectués dans l'autre sens. Les appelants qui utilisent un téléphone classique ou qui passent des appels en mode PSI, ESI ou parole-parole ne peuvent pas initier un appel relais IP.
- **Service téléphonique IP à sous-titrage** - Ce service est optionnel et reprend des éléments du service téléphonique à sous-titrage et du service de relais IP. Il utilise l'Internet plutôt que le réseau téléphonique pour établir la liaison entre l'appelant malentendant et l'opérateur relais et transmettre les sous-titres. Il permet à l'utilisateur d'écouter ce que dit son interlocuteur tout en lisant les sous-titres. Ce service fonctionne avec un téléphone classique et un ordinateur ou avec d'autres dispositifs compatibles avec l'Internet, sans qu'il y ait besoin d'un équipement spécial.
- **Service de relais vidéo (SRV)** - Ce service est optionnel et non obligatoire. Il permet aux personnes utilisant le langage des signes américain d'envoyer et de recevoir des messages en langue des signes. Actuellement, ces appels doivent être initiés par l'utilisateur de la langue des signes qui doit disposer d'un équipement vidéo et d'une connexion à haut débit (câblomodem, ligne d'abonné numérique (DSL) ou réseau numérique avec intégration des services (RNIS)). L'utilisateur de la langue des signes transmet ainsi un message à l'opérateur relais, qui est un interprète qualifié de cette langue. Le message est ensuite traduit verbalement pour l'interlocuteur utilisant un téléphone classique et qui répond verbalement. L'opérateur écoute la réponse et la traduit ensuite en langue des signes pour l'appelant.

La diffusion des équipements TTY et leur accessibilité financière relèvent de la responsabilité des Etats. En Californie, par exemple, l'équipement TTY est prêté gracieusement aux utilisateurs. Le service de relais de l'Etat de Californie et le Programme de télécommunications en faveur des sourds et des malentendants prêtent des équipements et ce service est financé au moyen d'une légère surtaxe qui est ajoutée à la facture mensuelle de tous les abonnés. Toutes les entreprises

téléphoniques de cet état (y compris les fournisseurs et les revendeurs de services locaux, longue distance, mobiles et de radiocommunication) évaluent la surtaxe mensuelle et la perçoivent auprès de leurs clients avant de la reverser à l'Etat. En 1987, le volume mensuel moyen des appels sortants était de 149 449, contre 642 137 pour les six premiers mois de 1995³³.

D'après le Conseil national sur le handicap, l'utilisation du service de relais, sous toutes ses formes, a augmenté de 15% entre 2003 et 2004. En outre, l'utilisation du service de relais classique a légèrement diminué (0,3%) alors que celle du service de relais Internet augmente (+45%) et que celle du service de relais vidéo connaît une augmentation fulgurante (+210%)³⁴.

2 Union européenne

L'Europe connaît actuellement une évolution démographique et on estime que 27% de la population aura plus de 60 ans en 2020, dont 9% aura plus de 75 ans. On estime également que 10 à 15% de la population européenne souffre d'un handicap. Aujourd'hui, ces deux groupes de la population représentent 90 millions de citoyens européens³⁵.

Dans l'Union européenne, les obligations de service universel sont définies par la Directive "service universel" de la Commission européenne. Celle-ci établit le niveau de service universel devant être assuré par les Etats Membres et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques. Elle exige des Etats Membres qu'ils veillent à ce que les services soient mis à la disposition de tous les utilisateurs finals sur leur territoire, quelle que soit leur situation géographique, au niveau de qualité spécifié et à un prix abordable qui n'entraîne pas de distorsions de la concurrence³⁶.

Le service universel comporte quatre éléments fondamentaux:

- l'accès en position déterminée, permettant aux utilisateurs de donner et de recevoir des appels téléphoniques locaux, nationaux et internationaux et des communications par télécopie et d'avoir un accès à l'Internet;
- la disponibilité d'au moins un annuaire complet et d'un service de renseignements téléphoniques comprenant les numéros fixe et mobile de tous les abonnés qui souhaitent y figurer;
- la disponibilité de postes téléphoniques payants publics; et
- la disponibilité et l'accessibilité financière de ces mêmes services pour les utilisateurs handicapés³⁷.

³³ Voir le site web des SRT en Californie, www.fcc.gov/cgb/dro/trs_california.html.

³⁴ National Council on Disability, The Impact of the Americans with Disabilities Act: Assessing the Progress Toward Achieving the Goals of the ADA, 26 juillet 2007, http://www.ncd.gov/newsroom/publications/2007/ada_impact_07-26-07.htm.

³⁵ Rapport de l'INCOM (COCOM06-16 Final), publié le 12 septembre 2006, p. 13.

³⁶ Voir la Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002, à l'adresse: http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2002/l_108/l_10820020424en00510077.pdf.

³⁷ *Ibid.*

S'agissant des personnes handicapées, il a été reconnu, dans le cadre de l'initiative i2010, qu'il restait encore des obstacles à lever pour que l'inclusion numérique devienne une réalité. Une communication de 2005³⁸ a attiré l'attention sur ce problème qui a, par ailleurs, été examiné par le sous-groupe INCOM (Communications inclusives) du Comité des communications³⁹.

Le Rapport de l'INCOM du 12 septembre 2006 est un document de travail et à ce titre il ne reflète pas la position officielle de la Commission et ne peut donc pas être utilisé pour identifier les mesures précises qui seront prises par elle. Il contient néanmoins les résultats d'un sondage, effectué en 2005 auprès des Etats Membres, auquel vingt-trois Etats Membres, plus la Norvège, ont répondu.

L'enquête a confirmé que les personnes handicapées en Europe étaient encore trop souvent désavantagées en termes de disponibilité, de choix, de qualité et de prix des communications électroniques. Elle a également révélé une très mauvaise connaissance des Etats Membres de la situation concrète des personnes handicapées et des problèmes auxquels elles sont confrontées, notamment des problèmes d'accessibilité et d'abordabilité. Aussi, le rapport de l'INCOM relève-t-il que "la législation nationale ne couvre pas - ou rarement - les préoccupations des personnes handicapées", de par cette mauvaise connaissance de leur situation⁴⁰. C'est l'une des raisons pour lesquelles l'Article 31 de la Convention prévoit l'élaboration de statistiques et la collecte de données. Dans le même ordre d'idée, l'INCOM affirme qu'elle n'a pas pu déterminer la disponibilité ou l'abordabilité des services accessibles au public, ni l'équivalence des conditions d'accès pour les personnes handicapées⁴¹. Comme il est suggéré dans le rapport, ces problèmes pourraient être résolus en encourageant les Etats Membres et les autorités nationales de réglementation à engager des consultations avec les personnes handicapées⁴².

Un autre problème important concernait les téléphones à texte. Même si certains pays fournissent ces appareils gratuitement, le manque d'interopérabilité empêche leurs utilisateurs d'appeler d'un système à un autre et d'un Etat Membre à un autre⁴³.

Le rapport de l'INCOM révèle également que malgré l'identification, dans un rapport précédent de janvier 2004, des principales difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans l'utilisation des moyens de communication électroniques et des dispositions juridiques pertinentes visant à protéger leurs intérêts, ces mêmes difficultés subsistent encore. Une source de préoccupation particulière réside dans le fait que

Les Etats Membres n'ont toujours pas trouvé de solution globale pour que les utilisateurs handicapés puissent appeler le numéro d'urgence européen unique 112; l'accessibilité des postes téléphoniques payants publics n'est pas traitée de manière harmonisée dans les Etats Membres; les téléphones à texte utilisés par les sourds ne sont pas interopérables d'un Etat Membre à un autre ou d'un réseau à un autre, etc. ⁴⁴.

³⁸ COM(2005) 425.

³⁹ Rapport de l'INCOM, *supra*.

⁴⁰ *Ibid.*, p. 6.

⁴¹ *Ibid.*, p. 26.

⁴² *Ibid.*, p. 35.

⁴³ *Ibid.*, p. 40.

⁴⁴ *Ibid.*, p. 6.

D'après le rapport de l'INCOM, la Commission a reconnu que les personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles d'élocution pouvaient avoir des difficultés pour accéder aux services d'urgence et elle se penche sur cette question dans l'examen du cadre réglementaire des communications électroniques, actuellement en cours⁴⁵.

Le rapport a également identifié un certain nombre de bonnes pratiques au titre desquelles certains Etats Membres affirment qu'ils:

- appliquent des tarifs spéciaux pour assurer l'accessibilité financière des services pour les personnes handicapées;
- proposent des téléphones à texte et des services de relais pour les utilisateurs sourds ou malentendants;
- imposent une obligation légale de fournir des équipements terminaux, de façon à ce que les personnes souffrant de troubles auditifs puissent avoir accès aux services téléphoniques accessibles au public;
- fournissent un accès gratuit aux services d'information pour les personnes souffrant de troubles visuels;
- fournissent un numéro de téléphone spécial aux utilisateurs sourds pour accéder au 112; et
- exigent des fournisseurs de services qu'ils donnent une copie des contrats et des factures dans un format accessible aux personnes souffrant de troubles visuels⁴⁶.

Même si le rapport de l'INCOM reconnaît que certaines bonnes pratiques ont été mises en oeuvre pour répondre aux besoins des personnes handicapées, il déplore toutefois "l'absence apparente de mesures globales ou cohérentes destinées à cette fin"⁴⁷. Il recommande en outre que les Etats Membres donnent aux régulateurs l'autorité nécessaire pour faire respecter le principe de non-discrimination des personnes handicapées et que la Commission examine la possibilité de renforcer les articles suivants de la Directive "service universel":

- l'Article 7(2) relatif au choix des personnes handicapées, qui doit être équivalent à celui dont jouissent les autres utilisateurs finals;
- l'Article 31 relatif aux obligations de diffuser et à l'accès des personnes handicapées aux émissions de radio et de télévision; et
- l'Article 33 relatif à la consultation des personnes handicapées⁴⁸.

Concernant l'avenir, le rapport de l'INCOM évoque le fait que les Etats Membres doivent veiller au développement de nouvelles technologies afin d'éviter que les mêmes problèmes d'accessibilité ne se reproduisent. Ils devront notamment porter leur attention sur:

- la conversation totale sur IP (une bonne pratique examinée dans le présent document);
- l'accessibilité à la télévision numérique (terminaux, télécommandes, guides de programmation électroniques, services);
- l'accès au large bande; et
- les technologies mobiles de la prochaine génération.

⁴⁵ SEC(2007) 403 publié le 29 mars 2007, p. 63.

⁴⁶ Rapport de l'INCOM, p. 6.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*, p. 7.

Il convient de noter que le présent document de travail ne présente que quelques observations de rapport de l'INCOM et que sa lecture ne remplace donc pas la lecture du rapport dans son entièreté.

3 Autres pays

Cette étude présente, de manière succincte, la manière dont deux pays s'acquittent de leurs obligations au titre du service universel. Au Sri Lanka, près de 274 771 personnes souffrent d'un handicap⁴⁹. D'après un rapport de l'UIT de 2006, le Gouvernement a adopté une politique selon laquelle les factures sont envoyées en braille et il propose qu'un symbole international pour l'accès universel soit adopté pour désigner les postes téléphoniques payants publics accessibles aux personnes handicapées. Il a, en outre, plusieurs projets pilotes tels que la mise à disposition d'annuaires spéciaux, la fourniture de factures en braille et de systèmes d'assistance vocale. Ces mesures sont le fruit de la collaboration entre les pouvoirs publics et le régulateur visant à trouver des solutions pour les personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité financière et la connectivité. Dans cette situation, le régulateur a joué le rôle de point de contact direct entre les opérateurs et les consommateurs⁵⁰.

L'Australie compte près de 4 millions de personnes handicapées. Plus de 6% des Australiens, soit 1,2 million de personnes, déclarent avoir des limitations importantes dans leurs activités de base. Par ailleurs, le taux de handicap augmente avec l'âge et près de 45% des personnes âgées de 65 à 74 ans ont un handicap ainsi que 82% des personnes âgées de 85 ans et plus⁵¹.

En Australie, l'obligation de service universel émane de dispositions de la Loi sur les télécommunications de 1999 (protection des consommateurs et normes pour les services) et assure que les services téléphoniques de base dans le pays soient facilement accessibles à tous, y compris les personnes handicapées, de manière égale et quel que soit leur lieu de résidence ou de travail⁵².

Telstra est le principal fournisseur de services universels et propose une offre de produits et services qui répond aux besoins des consommateurs à faible revenu, y compris les personnes handicapées. Reconnaisant l'importance de services de communication abordables et accessibles, son offre **Accès pour tous** vise à aider les personnes à faible revenu, ou traversant une crise financière, à maintenir un accès aux télécommunications⁵³. Telstra a introduit son quatrième Plan d'action destiné à lever les obstacles aux TIC dans le cadre du projet mis en oeuvre au titre de la Loi relative à la discrimination des personnes handicapées de 1992. Nous examinerons plus avant ce type de méthode dans la section intitulée "Mise en oeuvre de plans d'action visant à supprimer les obstacles aux TIC".

⁴⁹ *People with Disabilities 2001, Census of Population and Housing by District and Sex*, recensement des personnes handicapées effectué par le Département du recensement et des statistiques, disponible à l'adresse:
http://www.apcdproject.org/countryprofile/sri%20lanka/sri_lanka.html.

⁵⁰ Rapport sur des solutions innovantes pour la gestion et le financement des politiques de service universel et d'accès universel, Commission d'études 1 de l'UIT-D, Question 7-1/1, Accès/service universel, p. 4 et 18.

⁵¹ Etude sur le handicap et le monde du travail (2003), Australian Bureau of Statistics (ABS), mentionné dans le Plan d'action de Telstra (2007-2009), p. 4,
http://www.telstra.com.au/disability/dap_07_09.htm.

⁵² Gouvernement australien, Département des communications, des technologies de l'information et des arts, page web des OSU: http://www.telstra.com.au/disability/dap_07_09.htm.

⁵³ Plan d'action de Telstra (2007-2009), *supra*.

4 Les OSU et le large bande

Le 1er mai 2007, aux Etats-Unis, la Federal Communications Commission (FCC) a publié un avis aux fins de la présentation d'observations par le public sur l'utilisation ou non du Fonds pour le service universel pour encourager le déploiement du large bande⁵⁴. Dans leurs observations, les défenseurs des personnes handicapées ont soutenu que le large bande était devenu une véritable nécessité pour ces dernières⁵⁵. Le 6 septembre 2007, le Federal-State Joint Board on Universal Service (comité fédéral commun sur le service universel) a publié un communiqué dans lequel il reconnaissait timidement que les futurs mécanismes de soutien seraient fondés sur la voix, le large bande et la mobilité⁵⁶.

Dans l'Union européenne, la Commission européenne n'a pris aucune mesure pour inclure le large bande dans les obligations de service universel, et ce pour plusieurs raisons. Néanmoins, le déploiement du large bande est considéré comme un service d'intérêt économique général⁵⁷.

A contrario, des régulateurs dans le monde entier modifient les obligations de service universel afin d'y inclure l'accès Internet à bande étroite et à large bande. Par exemple, sur les 93 pays qui ont répondu à l'enquête annuelle de l'UIT sur la réglementation, 27 avaient inclus le service Internet à bande étroite dans la définition du service universel et 11 avaient inclus l'Internet haut débit⁵⁸.

Le rôle du large bande dans les OSU fait toujours l'objet de discussions.

5 LES OSU et les services de voix sur IP (VoIP)

Le 15 juin 2007, aux Etats-Unis, la FCC a étendu les exigences relatives à l'accès des personnes handicapées, prévues par la Loi sur les télécommunications de 1996, aux fournisseurs de services voix sur IP (VoIP) interconnectés et aux fabricants d'équipements spécialement conçus pour fournir ces services⁵⁹.

Dans le même temps, la FCC a aussi étendu les exigences relatives aux SRT aux fournisseurs de service VoIP interconnectés, notamment l'obligation de contribuer aux Fonds inter-Etats pour le SRT et de fournir un numéro d'accès abrégé 711 pour les services de relais.

⁵⁴ Avis 07J-2 de la FCC du 1er mai 2007: http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-07J-2A1.doc.

⁵⁵ Voir *Universal Service and the Disability Community: The Need for Ubiquitous Broadband Deployment*: <http://www.benton.org/index.php?q=node/6105>.

⁵⁶ Avis 07J-3 de la FCC du 6 septembre 2007: http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-07J-3A1.doc.

⁵⁷ Voir la présentation de Jurand Drop de juin 2007, Commission européenne, DG Société de l'information et médias, i2010 et la stratégie de Lisbonne, "Implementation of i2010 at the regional and local level": <http://conference2007.mwi.pl/index.php?id=456>.

⁵⁸ Voir la boîte à outils pour la réglementation des TIC, élaborée par l'UIT et *infoDev*: <http://www.ictregulationtoolkit.org/en/Section.2097.html>.

⁵⁹ Avis 07-110 de la FCC du 15 juin 2007: http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-07-110A1.doc.

La FCC a fait observer que les consommateurs passaient des services téléphoniques classiques aux services VoIP interconnectés et que les deux mesures visaient à assurer que les exigences relatives à l'accès des personnes handicapées imposées par le Congrès seraient appliquées aux services et équipements VoIP interconnectés, au profit des utilisateurs⁶⁰.

La FCC a également pris note de problèmes techniques relatifs aux appels d'urgence. S'agissant des appels d'urgence et des services VoIP, SRV et SRT, le 15 décembre 2006, la FCC a prolongé la dérogation à la prise en charge des appels d'urgence, compte tenu des problèmes techniques persistants qui empêchent les fournisseurs de localiser automatiquement les appels SRT passés par l'Internet, y compris les appels SRV. La FCC a également observé ce genre de problème avec les services VoIP où les appels téléphoniques vocaux passent par l'Internet et non par le réseau téléphonique public commuté. Aujourd'hui, la Commission exige que les fournisseurs VoIP enregistrent l'emplacement de leurs clients afin qu'ils puissent diriger les appels VoIP d'urgence vers le point de réponse de sécurité publique approprié⁶¹.

En février 2005, dans l'Union européenne, la Commission européenne a prié instamment les autorités nationales de réglementation d'intervenir avec parcimonie afin que des services et des structures de marché innovants puissent être mis en place. En conséquence, les autorités nationales de réglementation ont adopté différentes approches. D'après une enquête de 2006 menée auprès des foyers, 10% des clients du large bande en Allemagne disent utiliser leur connexion large bande pour les services téléphoniques. La même enquête a révélé qu'il en est de même pour 14% des Finlandais et 10% des Luxembourgeois⁶².

D Normes de conception technique de TIC accessibles

Le quatrième point important est le rôle des normes de conception technique. Avec l'utilisation généralisée des TIC dans la société et l'innovation technique, rien ne sera fait pour supprimer les obstacles au niveau de la conception à moins que l'accessibilité soit prise en compte. Les normes de conception technique peuvent jouer un rôle capital dans la mise en oeuvre de TIC accessibles et, comme nous le verrons, la Convention encourage la promotion du principe de conception universelle dans l'élaboration de lignes directrices et de normes. Les normes représentent un consensus dans le secteur en ce qui concerne les éléments nécessaires pour la mise en oeuvre de l'accessibilité. En outre, elles donnent aux utilisateurs handicapés la certitude que les obstacles ne les empêcheront plus de participer à la société.

Même si les professionnels de l'utilisabilité continueront de jouer un rôle majeur dans le développement des TIC, le principe émergent de la conception accessible prend aujourd'hui une place importante dans la conception de ces technologies. Dans le cadre de ces activités, il est nécessaire de comprendre les problèmes que rencontrent toutes les personnes handicapées, les exigences en matière de fonctionnalité des utilisateurs souffrant de divers handicaps et l'incidence des exigences relatives à l'interface utilisateur sur les différentes technologies.

⁶⁰ *Ibid.*, p. 1.

⁶¹ Voir l'ordonnance DA 06-2532 de la FCC du 15 décembre 2006:
http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DA-06-2532A1.doc.

⁶² Voir SEC(2007) 403, Document de travail du personnel de la Commission, Annexe du document COM(2007)155, p. 39 et 40; tiré du Rapport annuel sur l'initiative i2010; disponible en ligne à l'adresse:
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/doc/implementation_enforcement/annualreports/12threport/sec_2007_403.pdf.

La communauté internationale de normalisation s'est investie, de plus en plus, dans l'élaboration de normes techniques pour des TIC accessibles. L'une des activités mises en oeuvre est l'initiative d'Accès au web du Consortium World Wide Web (W3C)⁶³. Les organismes de normalisation européens tels que l'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI), le Comité européen de normalisation (CEN), le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) et les normes industrielles japonaises (JIS) de l'Association japonaise de normalisation se concentrent sur l'évolution et la promotion de normes d'accessibilité qui intéressent leur domaine de compétence. Les normes des Etats-Unis relatives à l'accessibilité des technologies de l'information se fondent sur les dispositions de la Section 508 et sont une référence reconnue en matière d'accessibilité⁶⁴.

Un exemple d'activité de normalisation technique est l'élaboration de normes d'accessibilité mondiales par le groupe de travail spécial JTC 1 sur l'accessibilité, établi en 2004 par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI). Le JTC 1 est conscient que la normalisation des TIC aux fins de leur accessibilité - y compris les travaux de normalisation menés actuellement au sein de l'ISO, de la CEI et de l'UIT⁶⁵ - est une entreprise de grande ampleur qui représente des intérêts internationaux, régionaux et locaux.

Les travaux de normalisation technique des télécommunications se rapportant au service de conversation totale de l'UIT sont particulièrement intéressants⁶⁶. Développée à partir de normes qui s'appuient sur la convergence de la téléphonie vocale, de la téléphonie vidéo et de la téléphonie textuelle, la conversation totale permet à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, de converser en temps réel en échangeant des contenus riches en multimédia. Nous examinerons ce service plus loin dans la section consacrée aux bonnes pratiques.

Les travaux de définition de normes pour des TIC accessibles porteront de plus en plus sur la convergence des technologies, de manière à offrir des solutions d'accessibilité à modalités multiples et éviter que les disparités ne s'accroissent s'agissant de l'accessibilité aux TIC.

E Mise en oeuvre de plans d'action visant à supprimer les obstacles aux TIC

Un cinquième point important à prendre en compte dans l'élaboration de politiques et de stratégies efficaces est la mise en oeuvre de plans d'action visant à supprimer les obstacles aux TIC. Ce genre de plan est motivé par des considérations de politique publique qui déterminent le champ des travaux. La Convention invite les pays à supprimer les obstacles aux TIC mais les pays ayant une législation fondée sur les droits ont déjà des plans d'action en cours de réalisation. Vous trouverez ci-après quelques exemples de politiques et de plans de mise en oeuvre de TIC accessibles qui existent dans le monde.

⁶³ Initiative d'accès au web du W3C, présentée à l'adresse: <http://www.w3.org/WAI/>.

⁶⁴ U.S. Access Board, Normes d'accessibilité aux technologies électroniques et de l'information, Titre 36 du Code des Règlements fédéraux (CFR), Partie 1194, <http://www.access-board.gov/sec508/standards.htm>.

⁶⁵ Voir le site web du Groupe de travail spécial sur l'accessibilité (JTC 1) à l'adresse: <http://www.jtc1access.org/>.

⁶⁶ Voir les travaux de la Commission d'études 16 de l'UIT-T sur l'accessibilité sur le site web de l'Union internationale des télécommunications à l'adresse: <http://www.itu.int/ITU-T/studygroups/com16/accessibility/>.

1 Union européenne

Dans l'Union européenne, les efforts visant à lever les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et les autres lorsqu'elles cherchent à accéder aux produits et services TIC sont regroupés sous le terme de "e-accessibilité". Aujourd'hui, on associe l'e-accessibilité au concept plus large de l'inclusion numérique, qui vise à permettre à toutes les personnes de participer à la société sur un pied d'égalité. L'e-accessibilité est une des composantes de l'inclusion numérique, qui est l'un des trois piliers de l'initiative i2010. Dans le cadre de l'i2010, la Communication de 2005 sur l'e-accessibilité⁶⁷ et la Déclaration ministérielle de Riga⁶⁸ sur l'inclusion numérique constituent l'ordre du jour politique pour l'e-accessibilité. La stratégie de la société européenne de l'information s'appuie sur des actions menées précédemment dans le cadre des objectifs d'e-accessibilité du plan d'action eEurope 2002.

La communication de 2005 sur l'e-accessibilité visait à mobiliser les entreprises et les Etats Membres en vue de trouver des solutions harmonisées à l'échelle européenne. Trois approches politiques ont été proposées:

- 1) utiliser les contrats des marchés publics pour renforcer les exigences en matière d'accessibilité dans le domaine des TIC;
- 2) examiner les bienfaits éventuels de plans de certification pour des produits et services accessibles; et
- 3) faire une meilleure utilisation du potentiel de la législation existante en termes d'e-accessibilité.

Elle recommande aussi de poursuivre diverses activités comme:

- 1) l'élaboration, la mise en oeuvre et l'utilisation d'exigences et de normes en matière d'e-accessibilité;
- 2) la promotion et l'adoption du principe de conception pour tous;
- 3) l'accessibilité des sites web des services publics;
- 4) la fixation d'objectifs pour établir des points de référence et suivre les progrès réalisés; et
- 5) l'identification de données européennes comparables entre les Etats Membres.

La Déclaration ministérielle de Riga de 2006 a annoncé les objectifs suivants en matière d'accessibilité des TIC:

- diviser par deux d'ici à 2010 le nombre de personnes n'utilisant pas l'Internet dans les groupes menacés par l'exclusion (personnes âgées, handicapées ou sans emploi);
- assurer à au moins 90% du territoire européen un accès à l'Internet haut débit (c'est-à-dire aux infrastructures d'Internet haut débit) d'ici à 2010. En 2005, près de 60% des entreprises et des ménages y avaient accès dans les zones périphériques et rurales de l'Union européenne à quinze, contre plus de 90% dans les zones urbaines;
- veiller à ce que tous les sites web publics soient accessibles d'ici à 2010;
- mettre en place, d'ici à 2008, des actions dans le domaine de l'"alphabétisation" numérique afin de réduire de moitié d'ici à 2010 les disparités affectant les groupes menacés par l'exclusion;

⁶⁷ Communication COM(2005) 425 sur l'e-accessibilité.

⁶⁸ Déclaration ministérielle de Riga, signée le 11 juin 2006 et publiée en ligne à l'adresse: http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf.

- formuler d'ici à 2007 des recommandations sur les normes d'accessibilité et les approches communes, qui pourraient devenir obligatoires pour les marchés publics d'ici à 2010; et
- évaluer la nécessité de mesures législatives dans le domaine de l'accessibilité en ligne et prendre en considération les exigences en la matière lors de la révision du cadre réglementaire pour les communications électroniques qui débutera en juin 2006⁶⁹.

Aujourd'hui, les activités de recherche du septième programme-cadre visent notamment à:

- 1) assurer un accès et une participation équitables, en supprimant les obstacles technologiques et en évitant que celles-ci ne se forment, grâce à l'adoption de méthodes et d'outils de conception universelle et de nouvelles technologies d'assistance; et
- 2) répondre à des questions horizontales comme l'identification de politiques TIC comme exemples de bonne pratique, l'établissement de références et d'indicateurs et la coopération entre les Etats Membres et au niveau international⁷⁰.

Depuis janvier 2007, des rapports de pays ont été publiés en ligne concernant l'état d'avancement des activités liés à l'inclusion numérique et à l'e-accessibilité. Ces rapports font état des plans et des activités de mise en oeuvre en cours visant à répondre à leurs obligations au titre du programme d'inclusion numérique et d'e-accessibilité⁷¹.

2 Australie

La Loi sur la discrimination des personnes handicapées (DDA, *disability discrimination act*) de 1992, interdit toute discrimination à l'encontre des personnes qui sont, ou qui semblent être, handicapées dans la fourniture de produits, de services et d'équipements. Elle interdit également toute discrimination à l'encontre d'une personne en raison du handicap, réel ou apparent, d'un de ses associés. La loi stipule que les organisations peuvent établir un plan d'action visant à éradiquer les pratiques discriminatoires et déposer celui-ci auprès de la Commission des droits de l'homme et de l'égalité des chances (HREOC).

Dans le cas où une plainte est déposée par une personne handicapée pour discrimination, la DDA exige que la HREOC examine le plan d'action de l'organisation. Le succès dudit plan dépend de l'efficacité des mesures prises et pourra être utilisée, le cas échéant, comme moyen de défense contre la plainte.

La HREOC tient un site web sur lequel peuvent être consultés près de 400 plans d'action déposés au titre de la Loi sur la discrimination des personnes handicapées afin que: 1) les organisations qui élaborent un plan d'action puissent s'appuyer sur les travaux et les expériences des autres; 2) les personnes handicapées puissent voir quels sont les objectifs fixés par les différentes organisations; et 3) les personnes handicapées puissent donner leur avis et contribuer ainsi à l'amélioration et à la mise en oeuvre des plans d'action. Les organismes peuvent déposer des plans d'action dans les

⁶⁹ Voir le résumé des nouvelles du projet eInclusion@EU à l'adresse: <http://www.einclusion-eu.org/NewsItem.asp?CaseTitleID=1564>.

⁷⁰ *Information Society and Inclusion: Linking European Policies*, Commission européenne 2006, p. 5, http://ec.europa.eu/information_society/activities/policy_link/documents/inclusion.pdf.

⁷¹ Voir les rapports sur l'état d'avancement de l'inclusion numérique à l'adresse: http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/country_reports/index_en.htm.

domaines suivants: entreprises (entreprises commerciales privées et publiques), Gouvernement du Commonwealth, Gouvernement de l'Etat et du Territoire, Pouvoirs publics locaux, éducation et organisations non gouvernementales. Le site web de la HREOC fournit aussi des ressources pour l'élaboration de plans efficaces⁷².

Les 400 plans d'action qui existent en Australie peuvent tous être téléchargés mais le site web ne dispose pas d'une base de données consultable. La catégorie entreprises contient notamment des plaintes qui ont été déposées dans les domaines de la banque, des transports publics et des télécommunications. Comme mentionné plus haut, cette base de données renferme le quatrième plan d'action déposé par Telstra, le principal fournisseur de services universels.

3 Etats-Unis

Les amendements de 1998 de la Loi sur la réadaptation des personnes handicapées⁷³ exigent que le Procureur général mène des enquêtes tous les deux ans et qu'il présente des informations et des recommandations au Président et au Congrès en ce qui concerne le degré d'accessibilité des technologies électroniques et de l'information du gouvernement fédéral et l'utilisation qui en est faite par les personnes handicapées. Cette approche légale de la suppression des obstacles aux TIC pour les personnes handicapées, connue comme la Section 508, est présentée plus loin dans le cadre de l'examen des outils pour l'approvisionnement public et des exemples de bonnes pratiques. Sauf pour le rapport provisoire, l'identification de TIC accessibles est basée sur les normes d'accessibilité de 2000 relatives aux technologies électroniques et de l'information, promulguées par le U.S. Access Board en application de la Loi de 1998.

Le premier rapport provisoire a été publié par le Département de la justice américain en avril 2000 et est intitulé *Information Technology and Persons with Disabilities: The Current State of Federal Accessibility*⁷⁴ (Technologies de l'information et personnes handicapées: l'état actuel de l'accessibilité au niveau fédéral).

Depuis, d'autres enquêtes ont été menées au niveau fédéral en 2001 et en 2003. Les résultats de l'enquête de 2001 sont publiés sur le site web du Département de la justice américain et ceux de l'enquête de 2003 n'étaient pas encore publiés au moment de l'élaboration du présent document de travail⁷⁵.

⁷² Voir le site web de la HREOC à l'adresse:

http://hreoc.gov.au/disability_rights/action_plans/index.html.

⁷³ Section 508 de la "Rehabilitation Act" de 1973, telle que modifiée, 29 U.S.C. § 794(d),

<http://www.access-board.gov/sec508/guide/act.htm>.

⁷⁴ Voir *Information Technology and Persons with Disabilities: The Current State of Federal Accessibility*, <http://www.usdoj.gov/crt/508/report/content.htm>.

⁷⁵ Département de la justice des Etats-Unis, *Section 508 of the Rehabilitation Act: Accessibility for People with Disabilities in the Information Age (Résultats de l'enquête de 2001)*,

<http://www.usdoj.gov/crt/508/report2/index.htm>.

F Boîte à outils pour l'approvisionnement public en TIC accessibles

Un des moyens qui permettent d'avoir une incidence générale sur l'approvisionnement en TIC accessibles est la mise à disposition de boîtes à outils. Quatre pays, au moins, ont adopté cette approche: le Danemark, l'Irlande, le Canada et les Etats-Unis. Une étude de cas de chacun de ces pays est présentée ci-après pour démontrer l'étendue des produits et des services concernés ainsi que les politiques publiques sur lesquelles reposent les outils. Ces derniers étant axés sur l'approvisionnement dans le secteur public, ils entraînent un effet de levier sur le budget TIC des pays et jouent un rôle majeur dans la promotion de TIC accessibles.

1 Danemark

Bien qu'il n'existe aucune législation nationale spécifique concernant l'approvisionnement exigeant l'achat de TIC accessibles, la boîte à outils a été créée par le Centre d'excellence, basé à l'Agence nationale danoise des technologies de l'information et des télécommunications. Ce centre a été établi en mai 2003 et vise à soutenir une stratégie TIC mise en place par les pouvoirs publics en vue d'une société inclusive. La version actuelle de la boîte à outils a été présentée au public en 2005 comme un outil destiné à aider les personnes chargées des marchés publics à satisfaire pleinement les exigences en matière d'accessibilité numérique dans leurs offres et leurs contrats.

Il s'agit d'une application web et les aspects techniques de son développement ont été pris en charge par Adapt, une entreprise privée fournissant des solutions web. L'outil s'applique notamment à des éléments matériels, des logiciels, des sites web et des applications web. Il s'appuie sur des normes de conception technique accessible provenant de plusieurs sources, y compris les normes d'accessibilité américaines relatives aux technologies électroniques et de l'information de la Section 508, les directives pour l'approvisionnement en ordinateurs personnels accessibles ("Guidelines for Procurement of Accessible Personal Computer Systems") établies dans le cadre du projet européen ACCENT, les directives d'IBM et de Microsoft à l'intention de l'industrie, les directives du Consortium World Wide Web concernant l'accessibilité des contenus et les directives du Gouvernement danois concernant les pages d'accueil des sites publics. D'après le rapport eInclusion@EU, on ne dispose, pour le moment, d'aucune information concernant l'utilisation et l'impact de l'outil⁷⁶.

⁷⁶ Voir eInclusion@EU *Learning Examples: Accessible Procurement Toolkits Denmark, Canada and USA: Description and Synopsis*, p. 6:

<http://www.einclusion-eu.org/ShowAnalysisReport.asp?IDFocusAnalysis1=17>, site web d'un projet visant à appuyer l'élaboration de politiques pour la société de l'information grâce au renforcement de l'inclusion numérique et de l'e-accessibilité dans toute l'Europe.

2 Irlande

Créée en 2007, la boîte à outils pour l'approvisionnement en technologies de l'information accessibles est destinée à être utilisée par tous les organismes du service public irlandais et toutes les personnes cherchant à acheter des équipements ou logiciels accessibles. Elle a été élaborée par l'Autorité nationale des handicapés (NDA, *national disability authority*) et s'appuie sur les directives de celle-ci concernant l'accessibilité des technologies de l'information⁷⁷. Il s'agit d'une application web qui couvre quatre domaines: les principes de l'approvisionnement accessible, les étapes de l'approvisionnement, les objectifs en matière d'accessibilité et les informations justificatives⁷⁸.

L'approvisionnement accessible est une obligation légale pour toutes les entités du secteur public au titre de la Loi sur le handicap (2005). Les objectifs en matière d'accessibilité aux TIC couvrent les produits et les services ci-après:

- a) Les technologies web (tous les services d'information, y compris les sites web et les applications en ligne).
- b) Les terminaux d'accès public:
 - guichets automatiques bancaires
 - guichets d'information
 - distributeurs automatiques de billets
 - panneaux d'affichage (informations sur les vols ...)
 - systèmes de paiement par carte dans les points de vente
 - systèmes d'ouverture de porte à carte.
- c) Les logiciels d'application (pour tout système d'exploitation ou environnement d'exécution comme Windows, Macintosh, Unix, Linux, et Java).
- d) Les télécoms (les dispositifs et services de télécommunication fixes ou mobiles fournis au moyen de systèmes de réponse vocale interactive, les éléments matériels et logiciels des téléphones et vidéophones publics ou privés et des services à base de menus tels que la messagerie vocale).
- e) Les cartes à puce (et les médias associés).

La boîte à outils est utile dans les différentes étapes de l'approvisionnement, notamment au moment de la rédaction de l'appel d'offres, de l'évaluation des candidats et soumissionnaires, du développement et de la mise en oeuvre et de l'évaluation des produits et du maintien de l'accessibilité. Lorsque le présent document de travail a été élaboré, aucune donnée n'était disponible concernant l'utilisation de l'outil.

⁷⁷ Les directives de la National Disability Authority en matière d'accessibilité des TIC sont disponibles en ligne à l'adresse: <http://accessit.nda.ie/it-accessibility-guidelines>.

⁷⁸ Voir la boîte à outils à l'adresse: <http://accessit.nda.ie/managing-accessibility/procurement-toolkit>.

3 Canada

La boîte à outils pour le Canada est une application web qui présente des exigences et des normes d'accessibilité applicables à l'occasion d'un achat de produits et services TIC traditionnels. Elle a été élaborée par le Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels et mise à disposition en 2000. Comme nous l'avons vu avec l'exemple didactique du projet eInclusion@EU⁷⁹, la boîte à outils peut être utilisée par:

- les responsables des achats, pour informer les personnes chargées des marchés publics des prescriptions relatives aux produits;
- les personnes chargées des marchés publics, afin d'ajouter des dispositions relatives à l'accessibilité dans les documents liés aux achats;
- les fabricants, dans le but de connaître, pour leur recherche et développement, quelles normes s'appliquent à leurs produits; et
- les revendeurs, afin de comparer le niveau de conformité des produits aux normes nationales ou à celles du gouvernement.

Même si le Canada ne dispose pas d'une législation fédérale spécifique exigeant la fourniture de TIC accessibles, une législation régionale sur l'approvisionnement est en vigueur dans l'Ontario dans le cadre de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées (Ontarians with Disabilities Act). L'outil applique différentes normes, y compris les normes d'accessibilité américaines relatives aux technologies électroniques et de l'information de la Section 508, les normes canadiennes sur la normalisation des sites Internet⁸⁰, et d'autres bonnes pratiques. A la date de publication en ligne de l'exemple didactique d'eInclusion@EU, l'outil avait été utilisé pour "cinq marchés importants et deux marchés de moindre envergure"⁸¹.

La boîte à outils pour l'approvisionnement accessible est disponible en ligne en anglais et en français⁸².

4 Etats-Unis

L'Assistant pour l'approvisionnement accessible (*buy accessible wizard*) est une application web qui aide les acheteurs de produits et services TIC à être en conformité avec la loi sur l'approvisionnement en TIC accessibles de la Section 508. La Section 508 est une loi sur l'approvisionnement fondée sur une exigence relative aux droits de la personne et doit obligatoirement être appliquée pour tous les marchés publics fédéraux de TIC, à quelques exceptions près. L'Assistant est un outil utilisé par les organismes fédéraux et est ouvert à l'utilisation du public. Il est disponible sur le portail web de l'U.S. General Services Agency (USGSA) avec d'autres ressources et outils destinés à répondre aux exigences de la Section 508.

Etant donné que la loi sur l'approvisionnement de la Section 508 repose sur une structure réglementaire complexe contenant de nombreuses lignes directrices pour la mise en oeuvre, l'Assistant pour l'approvisionnement accessible fournit des directives techniques et simplifie le processus d'approvisionnement. L'Assistant guide les responsables des achats dans une procédure de collecte de données relatives aux produits et services TIC à acheter et reçoit simultanément des

⁷⁹ Voir eInclusion@EU, *supra*, p. 9.

⁸⁰ Normes sur la normalisation des sites Internet, Conseil du Trésor du Canada, http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/index_e.asp.

⁸¹ Voir eInclusion@EU, *supra*, p. 11.

⁸² Voir la boîte à outils pour l'approvisionnement accessible: www.appt.gc.ca/.

informations sur la conformité des produits avec les normes d'accessibilité de la Section 508 relatives aux technologies électroniques et de l'information. L'Assistant comporte une base de données de recherche du marché, alimentée par les modèles VPAT (*voluntary product accessibility templates*)⁸³ qui indiquent le degré de conformité des produits aux normes d'accessibilité. Enfin, l'Assistant fournit un rapport récapitulatif qui permet au responsable des achats de rédiger un appel d'offres conforme et de démontrer les moyens qu'il a mis en oeuvre pour satisfaire aux exigences de la Section 508. L'Assistant possède bien d'autres fonctions, y compris des outils didactiques, également utiles⁸⁴.

D'après l'exemple didactique d'eInclusion@EU:

L'outil a été très bien accueilli par les utilisateurs, qui ont constaté une nette amélioration dans l'efficacité du processus d'achat et une plus grande facilité à satisfaire correctement les exigences pertinentes de la Section 508 pour un produit donné⁸⁵.

G Identification des besoins en matière d'analyse comparative et de recherche

L'identification, le suivi de la mise en oeuvre et l'analyse comparative de meilleures pratiques en matière de TIC accessibles, ainsi que la collecte de données y relatives, sont des activités relativement nouvelles et sont considérées comme les facteurs clés d'une mise en oeuvre réussie. Pour le moment, il n'existe pas d'indicateurs adéquats pour évaluer la mise en oeuvre de TIC accessibles. En 2004, par exemple, la Commission européenne a lancé le projet eInclusion@EU dans le cadre duquel allaient être menés des travaux scientifiques et des recherches visant à appuyer les politiques d'inclusion numérique de la Commission. Le but du projet était de fournir aux scientifiques et aux utilisateurs un cadre dans lequel ils pouvaient contribuer à l'élaboration de politiques européennes en matière d'inclusion numérique et d'e-accessibilité et identifier de nouvelles approches politiques innovantes⁸⁶. Cependant, lorsque le projet s'est achevé, à la mi-2006, l'une des choses qui avaient été déterminées était la nécessité de meilleurs outils de suivi, compte tenu de l'absence généralement constatée d'indicateurs pour le suivi de la mise en oeuvre de l'e-accessibilité⁸⁷.

La Commission soutient néanmoins trois projets d'analyse comparative de l'accessibilité du web auxquels participent 23 organisations européennes, qui forment un groupe appelé WAB Cluster. En juillet 2007, les membres de ce groupe ont lancé les directives unifiées pour l'évaluation de sites web permettant d'effectuer un suivi à grande échelle et une évaluation locale de l'accessibilité des sites web. L'une des raisons du projet était que plusieurs Etats membres avaient des législations contraignantes imposant l'accessibilité des sites web et qu'il était donc nécessaire de pouvoir en évaluer la conformité⁸⁸.

⁸³ Pour plus d'informations concernant les modèles VPAT, veuillez consulter le site web suivant: www.access-star.org/ITI-VPAT-v1.2.html.

⁸⁴ Voir le Buy Accessible Wizard à l'adresse: <http://www.buyaccessible.gov/>.

⁸⁵ Voir eInclusion@EU, *supra*, p. 11.

⁸⁶ Fiche d'information 12, *An Information Society Open to All*, septembre 2005.

⁸⁷ Voir *Information Society & Inclusion*, *supra*, p. 8.

⁸⁸ Voir le site web du projet à l'adresse: <http://www.wabcluster.org/>.

Un autre exemple du problème de la recherche est illustré dans le rapport de l'Organisation des Nations Unies intitulé *Partenariat sur la mesure des TIC au service du développement: Indicateurs fondamentaux relatifs aux TIC*⁸⁹. Dans l'avant-propos du rapport, il est indiqué ce qui suit:

Pour formuler des politiques et des stratégies en faveur d'une croissance tirée par les technologies de l'information et de la communication (TIC), pour faciliter l'inclusion et la cohésion sociale et pour contrôler et évaluer l'impact des TIC sur le développement économique et social, il est indispensable de disposer de statistiques sur l'accès aux TIC et sur leur utilisation qui soient comparables entre elles⁹⁰.

Le but est d'aider les pays à fournir des données qui soient comparables à l'échelle mondiale, en sachant que tous les pays n'en sont pas au même niveau de développement et qu'ils ne disposent pas tous de systèmes de statistiques très développés. La liste comporte quatre séries d'indicateurs fondamentaux:

- infrastructure et accès aux TIC;
- accès aux TIC et leur utilisation par les ménages et les particuliers;
- utilisation des TIC par les entreprises; et
- secteur des TIC et commerce des biens TIC.

Malheureusement, il y a une insuffisance de métadonnées et d'indicateurs TIC relatifs aux TIC accessibles. L'Article 31 de la Convention (Statistiques et collecte de données) vise à remédier à ces lacunes. Il serait également utile d'effectuer d'autres recherches visant à déterminer la viabilité financière et le coût des TIC accessibles qui serviront de base aux politiques publiques et aux plans de mise en oeuvre⁹¹.

H Sensibilisation, éducation et formation aux TIC accessibles

Le dernier point important à prendre en compte pour l'élaboration de politiques et de stratégies efficaces est la nécessité d'assurer une sensibilisation, une éducation et une formation aux TIC accessibles. Etant donné qu'il s'agit d'un sujet vaste qui comporte un grand nombre de sous-questions, nous nous focaliserons, dans le présent document de travail, sur la question de l'accréditation.

Même dans le monde de l'ingénierie, la conception accessible des produits TIC courants est un concept relativement nouveau, souvent mal compris. Les professionnels de l'utilisabilité ont certes joué un rôle important dans la conception des TIC mais il ne faut pas minimiser la valeur des nouvelles connaissances dans le domaine de la conception accessible en faveur des personnes

⁸⁹ Voir le rapport de l'ONU *Partenariat sur la mesure des TIC au service du développement: Indicateurs fondamentaux relatifs aux TIC*,
<http://www.itu.int/ITU-D/ict/partnership/material/CoreICTIndicators.pdf>

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ Voir le U.S. National Council on Disability, *Over the Horizon: Potential Impact of Emerging Trends in Information and Communication Technology on Disability Policy and Practice*, 19 décembre 2006,
http://www.ncd.gov/newsroom/publications/2006/emerging_trends.htm#_Toc151518477.

handicapées. Pour preuve, la demande d'accréditation des universités aux Etats-Unis, faite en 2007 par le Conseil national sur le handicap (National Council on Disability)⁹² et le Groupe de travail national sur la technologie et le handicap (National Task Force on Technology and Disability)⁹³.

Ce groupe de travail indique notamment:

- que la conception universelle n'est pas formellement incluse dans le cursus des études d'ingénierie, de design, d'administration publique, d'administration commerciale et de marketing. Les organismes d'accréditation, tels que l'Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET), l'Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB) et la National Association of Schools of Public Affairs and Administration (NASPAA) devraient exiger l'introduction de la conception universelle dans les programmes d'études; et
- que les améliorations ne devraient pas uniquement être apportées aux programmes d'études post-secondaires. Les associations commerciales et professionnelles devraient encourager la dispense de formations professionnelles en cours d'emploi dans les domaines de la conception universelle et de l'accessibilité. Pour faire connaître les bienfaits et les techniques de la conception universelle, il faut en inclure les principes et les notions dans les programmes d'études et les formations professionnelles et ajouter des exigences en la matière dans les systèmes d'accréditation professionnelle. L'introduction de la conception universelle dans les programmes d'études universitaires aura un effet systémique long terme sur la disponibilité des technologies d'assistance pour tous les citoyens américains.

L'accréditation est l'une des stratégies permettant d'assurer que les connaissances techniques sont mises à profit pour des TIC accessibles.

IV SITUATION ACTUELLE EN AFRIQUE, EN ASIE-PACIFIQUE, AUX AMERIQUES ET EN EUROPE

Comme on pouvait s'y attendre, l'aperçu de la situation actuelle dans le monde s'agissant des besoins des personnes handicapées en TIC et services accessibles révèle de grandes disparités entre les régions au niveau de la pratique. Ces disparités s'expliquent par bon nombre de facteurs, notamment l'absence, dans certains pays, d'une infrastructure physique TIC pleinement développée ou de lois ou politiques relatives au respect des droits des personnes handicapées⁹⁴. Il n'est pas surprenant que les pays en développement aient appelé à la fourniture de TIC accessibles, étant donné que 80% des utilisateurs handicapés de TIC dans le monde vivent dans ces pays⁹⁵.

⁹² National Council on Disability, *Implementation of the Americans with Disabilities Act: Challenges, Best Practices, and New Opportunities for Success*, 26 juillet 2007, http://www.ncd.gov/newsroom/publications/2007/implementation_07-26-07.htm.

⁹³ National Task Force on Technology and Disability, *Within Our Reach: Findings and Recommendations of the National Task Force on Technology and Disability*, 2004, <http://www.ntftd.org/report.htm>.

⁹⁴ Seulement 45 pays ont des lois antidiscriminatoires ou d'autres lois sur le handicap. Voir la fiche d'information sur la Convention de l'ONU, *supra*.

⁹⁵ Voir la Déclaration de Manille sur l'accessibilité des TIC, mars 2003: <http://www.worldenable.net/manila2003/declaration.htm>

Il est à espérer que nous disposerons, à l'avenir, d'indicateurs et de recherches nous permettant de faire une analyse plus précise et plus complète de la situation. Cette analyse sera particulièrement utile dans les pays développés car même si une infrastructure TIC est en place, cela ne signifie pas nécessairement que les personnes handicapées y ont accès. Il est également fondamental que le principe de conception accessible soit pris en compte dès le début des investissements, y compris dans les pays développés, afin d'éviter une transformation ultérieure onéreuse pour satisfaire aux normes d'accessibilité.

A L'Afrique

L'une des barrières les plus fréquemment rencontrées dans les pays en développement est celle de l'accessibilité financière de l'infrastructure physique du commerce électronique (ordinateurs, équipement, logiciels, services de télécommunication et services d'accès à l'Internet)⁹⁶. Cela a une incidence considérable sur l'ensemble des services électroniques en Afrique. Sans infrastructure TIC, il est difficile d'évaluer l'accessibilité de ces technologies. Actuellement, l'ONU a identifié 50 pays comme pays les moins avancés (PMA), dont 31 en Afrique. Les pays de cette catégorie doivent répondre aux trois principaux critères suivants:

- 1) un PIB par habitant égal ou inférieur à 100 USD en 1968;
- 2) une production manufacturière représentant au maximum 10% du PIB; et
- 3) un taux d'alphabétisation des adultes égal ou inférieur à 20%⁹⁷.

Le Groupe de travail TIC des Nations Unies sur la création d'un environnement propice (*UN ICT task force working group on the enabling environment*) a élaboré un rapport sur l'Afrique dans lequel il indiquait que la fourniture de TIC, de plus en plus utilisées, était un problème complexe⁹⁸. En raison du manque de données sur le déploiement de technologies accessibles, l'auteur du présent document n'est pas en mesure de faire une analyse plus approfondie de l'état des TIC accessibles en Afrique.

B Asie-Pacifique

1 Préparation aux tsunamis et TIC

L'une des réponses apportées dans la région à la suite du tsunami meurtrier de décembre 2004 a été la Conférence internationale sur la préparation des personnes handicapées aux tsunamis, qui s'est déroulée en Thaïlande, en janvier 2007. Elle a été organisée par les entités suivantes: DAISY Consortium; Asia-Pacific Development Center on Disability; Council of Disabled People of Thailand; National Electronics and Computer Technology Center, Thailand; Thailand Association of the Blind; DAISY For All Project, Thailand, Asian Disaster Preparedness Center et Thai Autism Vocational Center.

⁹⁶ Wunsch-Vincent, Sacha. *WTO, E-Commerce and Information Technologies, a report to the UN ICT Task Force, 2005*, p. 22.

⁹⁷ Voir les *Critères d'identification des pays les moins avancés* de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle à l'adresse: http://www.wipo.int/ldcs/en/criteria_ldcs.html.

⁹⁸ Voir *Open Access for Africa: Challenges, Recommendations and Examples*, United Nations ICT Task Force Working Group on the Enabling Environment, 2005, p. 152.

La conférence a mis en place un réseau international destiné à favoriser la préparation des personnes handicapées aux tsunamis, au titre du Plan d'action du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI). Les participants ont échangé des informations concernant les aspects suivants:

- 1) les besoins des personnes handicapées s'agissant de la préparation aux tsunamis, avec une attention particulière à la préparation de chacun quant à la compréhension des caractéristiques des tsunamis, aux moyens de communication disponibles pour l'alerte et à la planification/confirmation des routes d'évacuation;
- 2) les activités de promotion des meilleures pratiques en matière de préparation aux tsunamis répondant aux besoins des personnes handicapées;
- 3) les initiatives en cours relatives à la prévention/l'atténuation des effets des tsunamis, mis en oeuvre au niveau local/international; et
- 4) les initiatives visant à réduire la fracture numérique dans la préparation des personnes handicapées aux catastrophes, telles que celles qui mettent en oeuvre le Plan d'action du SMSI⁹⁹.

La Conférence a donné lieu à la Déclaration de Phuket sur la préparation des personnes handicapées aux tsunamis dans laquelle il est stipulé que les catastrophes liées aux tsunamis peuvent être évitées grâce aux mesures suivantes:

- 1) l'échange d'informations et de meilleures pratiques relatives aux tsunamis et à d'autres catastrophes;
- 2) l'engagement ferme et la participation active de toutes les parties concernées, y compris les personnes handicapées, afin d'empêcher les pertes humaines;
- 3) les initiatives locales de la communauté visant à la préparation aux catastrophes;
- 4) le renforcement des infrastructures, y compris la mise en place d'un système d'alerte avancée des tsunamis à tous les niveaux pour diffuser l'alerte en temps utile à toutes les personnes concernées; et
- 5) la mise en place d'une infrastructure accessible aux personnes handicapées qui réponde à leurs besoins d'accessibilité dans toutes les phases de la gestion des catastrophes¹⁰⁰.

La Déclaration de Phuket stipule par ailleurs que le développement des TIC, y compris les technologies d'assistance et la conception universelle, aiderait à assurer une préparation efficace aux catastrophes et permettrait de répondre aux différents besoins de toutes les personnes. Elle établit en outre que le développement des TIC devrait être basé sur des normes internationales ouvertes, non propriétaires et dont il a été démontré qu'elles assurent l'accessibilité.

Enfin, la Déclaration de Phuket recommande la création d'un centre d'enseignement et de formation sur la préparation aux tsunamis et aux autres catastrophes. Elle recommande aussi que le centre soit entièrement inclusif et accessible aux personnes handicapées, y compris l'infrastructure physique et le matériel didactique.

⁹⁹ Voir *Report of the International Conference on Tsunami Preparedness of Persons with Disabilities in Thailand*: <http://www.dinf.ne.jp/doc/english/prompt/ws070112.html>.

¹⁰⁰ *Phuket Declaration on Tsunami Preparedness for Persons with Disabilities*, adoptée le 1er mars 2007: http://www.dinf.ne.jp/doc/english/prompt/ws070112_2.html.

Les activités de la conférence sur les tsunamis et la Déclaration de Phuket donnent une dimension plus large aux conclusions du Rapport régional sur l'Asie de 2005 de l'Observateur international des droits des personnes handicapées s'agissant de l'accessibilité des communications¹⁰¹. Le rapport indique que seuls quelques pays disposent de systèmes permettant aux personnes handicapées de joindre les autorités dans les situations d'urgence. Il signale que dans la plupart des pays, les personnes souffrant de troubles auditifs doivent s'en remettre aux membres de leur famille pour communiquer avec les autorités. Il relève également que la Chine et le Japon disposent d'informations spécifiques permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées dans les situations d'urgence mais que ces informations sont malheureusement destinées à être utilisées uniquement par les organismes bénévoles et les ONG et ne sont pas prises en compte dans les plans nationaux des pouvoirs publics pour les catastrophes et les situations d'urgence.

Un des principaux problèmes constatés par l'Observateur des droits des personnes handicapées est le faible niveau de priorité accordé dans la plupart des pays aux questions liées au handicap, ce qui se traduit généralement par un manque de documents officiels en la matière. Il a également constaté que l'impact des TIC était encore limité en raison de leur coût et des problèmes liés à la formation, notamment le fait que le matériel didactique en forme adaptée n'était disponible que dans les grandes villes et pas dans les zones rurales. S'agissant de la diffusion des informations, l'utilisation du sous-titrage codé ou de l'interprétation en langue des signes était limitée, parfois indisponible, et n'était bien souvent mise en oeuvre que dans les grandes villes. Enfin, bien que la majorité des pays aient certaines exigences en ce qui concerne l'accès aux bâtiments, on observe bien souvent des manquements au niveau de leur application ou de la conscience du problème¹⁰².

2 Enquête régionale sur les TIC

Le Cadre d'action du Millénaire de Biwako pour une société intégrée, sans obstacles et fondée sur le respect des droits au bénéfice des handicapés de l'Asie et du Pacifique (BMF) a été adopté par 28 gouvernements en octobre 2002, au terme de la Décennie Asie-Pacifique pour les personnes handicapées. Le BMF est une directive politique régionale pour la Décennie Asie-Pacifique pour les personnes handicapées (2003-2012). Il définit une approche fondée sur le respect des droits, couvre sept domaines prioritaires visant à faire progresser ces droits, et aborde la pauvreté importante à laquelle sont confrontées les personnes handicapées dans la région Asie-Pacifique.

¹⁰¹ Center for International Rehabilitation, *Disability Rights Monitor, Regional Report of Asia 2005*. Projet de collaboration entre le Center for International Rehabilitation, Disabled Peoples International et de nombreux autres groupes. Disponible en ligne à l'adresse: <http://www.conventionyes.org/content.cfm?id=5F5A&memberMenuid=0>.

¹⁰² *Ibid.* Résumé analytique.

Une enquête régionale sur les TIC appuyant le Cadre d'action de Biwako a récemment été achevée, en août 2007¹⁰³. Compte tenu de contraintes liées à la longueur du présent document, nous n'examinerons que quelques conclusions tirées des réponses de 20 gouvernements et le lecteur est encouragé à étudier le rapport une fois qu'il sera publié en ligne. La majorité des gouvernements affirment promouvoir activement les TIC pour les personnes handicapées.

D'après le résumé, les pouvoirs publics disent rencontrer les obstacles suivants à la mise en place d'une infrastructure pour l'utilisation des TIC: le manque de financement, de formation, de connaissances des besoins et possibilités et d'équipements TIC abordables; le coût élevé des équipements TIC et des technologies d'assistance; l'absence d'organisations ayant les fonds nécessaires pour prendre des initiatives et l'absence de politique en ce qui concerne l'infrastructure des TIC. Les ONG ont observé les obstacles suivants:

- 1) situation instable et pauvreté du pays;
- 2) manque de ressources financières, coût élevé des dispositifs d'assistance et manque de connaissances des TIC;
- 3) indisponibilité des équipements TIC et de formations en matière de TIC;
- 4) inaccessibilité physique de l'institut des technologies de l'information;
- 5) manque de connaissances des pouvoirs publics et des utilisateurs eux-mêmes en ce qui concerne les TIC destinées aux personnes handicapées;
- 6) incapacité des personnes handicapées à accéder à l'information;
- 7) manque de soutien des pouvoirs publics pour encourager l'utilisation des TIC par les personnes handicapées; et
- 8) absence de services et de réseaux de télécommunication financièrement abordables, non seulement dans les zones rurales mais aussi dans les zones urbaines.

On a découvert avec intérêt que 6 pays (Australie, Bhoutan, Japon, République de Corée, Mongolie et Nouvelle-Zélande) affirment disposer de données d'enquête sur l'utilisation des TIC par les personnes handicapées. Enfin, 12 pays ont indiqué qu'ils avaient des groupes de travail régionaux chargés d'élaborer des normes pour les télécommunications et la radiodiffusion TIC en faveur des personnes handicapées: l'Australie, la Chine, Hong Kong (Chine), le Japon, la République de Corée, la Nouvelle-Zélande, le Pakistan, la Thaïlande et la Turquie.

C Les Amériques

Le Rapport régional pour les Amériques de l'observateur international des droits des personnes handicapées, élaboré en 2004, donne un aperçu des problèmes liés à l'accessibilité dans 24 pays. Certaines des observations sont rapportées dans le présent document. On apprend notamment que plus de 60% des pays américains ayant participé à l'enquête ne disposent pas de copie en braille de leur Constitution pour les personnes aveugles et que seulement un pays sur trois diffuse les informations nationales avec des sous-titres. On apprend aussi que des bus équipés de systèmes

¹⁰³ Groupe de travail TIC sur les questions relatives aux personnes handicapées, Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), *Report on Access to Information and Communication for persons with disabilities with the special reference to the Biwako Millennium Framework*, août 2007; bientôt disponible en ligne à l'adresse: http://www.dinf.ne.jp/doc/english/index_e.html. L'auteur remercie Nomura Misako d'avoir fourni l'enquête avant qu'elle ne soit publiée en ligne. Pour plus d'informations, voir CESAP, *Disability at a Glance: A Profile of 28 Countries and Areas in Asia & the Pacific, 2006*, à l'adresse: www.unescap.org/esid/psis/disability/publications/glance/disability%20at%20a%20glance.pdf.

permettant l'accès des utilisateurs de fauteuils roulants ne sont disponibles que dans la capitale d'un pays sur cinq et que moins de la moitié des pays de la région disposent d'un bureau de poste accessible dans leur capitale. Si l'on regarde les principaux employeurs de chaque pays, on découvre que moins d'un tiers d'entre eux applique une politique de non-discrimination des personnes handicapées. De plus, des formations visant à sensibiliser les médecins quant à la manière de soigner les personnes handicapées ne sont dispensées que dans la moitié des pays¹⁰⁴.

S'agissant des TIC accessibles, les Etats-Unis et la province canadienne de l'Ontario ont des lois sur les droits des personnes handicapées qui couvrent les TIC. Aux Etats-Unis, ce sont les amendements de 1998 à la Loi sur la réadaptation des personnes handicapées qui ont eu la plus grande incidence, en interdisant aux organismes fédéraux (sauf exceptions) de développer, d'acheter, d'utiliser ou de maintenir des TIC qui soient inaccessibles aux personnes handicapées. Egalement connue comme la Section 508, cette loi a un champ d'application très large et exige la conformité de tous les produits TIC, sauf quelques exceptions, aux normes d'accessibilité des technologies électroniques et de l'information de l'U.S. Access Board¹⁰⁵. Bien qu'il s'agisse d'une loi sur l'approvisionnement public, elle a également été adoptée par de nombreux Etats sous différentes formes, comme une obligation en matière d'approvisionnement en TIC¹⁰⁶.

Au Canada, la province de l'Ontario a adopté la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, qui a un vaste champ d'application et une incidence sur les produits achetés par le secteur public et privé. La réglementation définissant les normes d'accessibilité aux TIC sont en cours d'élaboration. Elle se fonde sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario¹⁰⁷.

D Europe

Comme nous l'avons vu dans le Section III relative aux obligations de service universel et la mise en oeuvre de plans d'action visant à supprimer les obstacles aux TIC, un grand nombre d'activités sont mises en oeuvre dans la région. Parmi les ONG qui suivent l'état d'avancement des activités figure le Forum européen des personnes handicapées (FEPH). Il représente les personnes handicapées dans toute l'Union européenne et des autres autorités européennes. D'après son rapport annuel, le FEPH collabore avec la Commission européenne en vue de l'élaboration de normes pour l'approvisionnement public en TIC¹⁰⁸.

¹⁰⁴ Center for International Rehabilitation, *Disability Rights Monitor 2004, Regional Report of Americas*. Lire le résumé à l'adresse:
<http://www.conventionyes.org/content.cfm?id=5F5A&memberMenuid=0>

¹⁰⁵ Voir le site web sur la Section 508 de l'U.S. Access Board:
<http://www.access-board.gov/508.htm>.

¹⁰⁶ Voir la base de données du Georgia Tech Research Institute sur les TIC mises en oeuvre par les Etats: <http://accessibility.gtri.gatech.edu/sitid/stateLawAtGlance.php>.

¹⁰⁷ Pour plus d'informations sur les lois de l'Ontario sur l'accessibilité des personnes handicapées, veuillez consulter le site web ci-après:
<http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/english/pillars/accessibilityOntario/questions/>.

¹⁰⁸ Rapport de 2004-2005 du Forum européen des personnes handicapées:
http://www.edf-feph.org/en/about/annual_rep/anrep.htm.

V EXEMPLES DE MEILLEURES PRATIQUES DANS LE CADRE POLITIQUE, REGLEMENTAIRE OU JURIDIQUE

A La Suède - "Conversation totale"

La conversation totale est un service décrit par l'UIT dans sa Recommandation UIT-T F.703 et couvre la visiophonie et le transfert de textes en temps réel. Elle est définie par la Commission d'études 16 de l'UIT-T sur l'accessibilité des sites web comme un service conversationnel audiovisuel assurant le transfert symétrique, bidirectionnel et en temps réel d'images vidéo animées, de textes et de la parole entre des utilisateurs se trouvant dans deux emplacements distincts ou plus. Elle ne sert pas uniquement aux personnes handicapées mais aussi à toute personne qui pourrait avoir besoin d'un soutien textuel, de données techniques, de traductions ou d'avoir une conversation verbale ou en langue des signes¹⁰⁹.

Le système Allan eC a été le premier produit IP à mettre en oeuvre la conversation totale et est très répandu sur le marché suédois de l'accessibilité. Il est acheté par l'Institut suédois du handicap (Swedish Handicap Institute) pour le marché national des communications accessibles et par les autorités du travail et l'organisme de sécurité social du pays. D'après Gunnar Hellström, le concept de conversation totale a été présenté à titre de recommandation au Comité chargé de la mise à jour de la Section 508 de la loi américaine, qui examine actuellement des révisions aux normes d'accessibilité des TIC.

B Pays-Bas, Suède et Etats-Unis - DAISY

DAISY (*digital accessible Information system*) est une norme ouverte, interopérable et non propriétaire pour les contenus et les interfaces utilisateur, pouvant être utilisée pour créer des contenus accessibles. Bien qu'elle ait été initialement élaborée à l'intention des personnes incapables de lire une publication imprimée en raison d'un handicap, elle peut être appliquée de différentes manières en tant que bonne pratique, notamment pour les livres électroniques parlant, le matériel d'enseignement et de formation, les outils de prévention du VIH/de catastrophes et les outils de publication de langues indigènes.

Aujourd'hui, les pouvoirs publics dans le monde entier l'ont adopté, notamment pour la bibliothèque du congrès des Etats-Unis¹¹⁰, la mise en oeuvre des normes nationales des Etats-Unis pour l'accessibilité des matériels didactiques (U.S. National Instructional Materials Accessibility Standards)¹¹¹, la FNB Netherlands - la plus grande bibliothèque pour aveugles des Pays-Bas¹¹², et la bibliothèque suédoise TPB de livres parlants et en braille¹¹³. D'une manière générale, la norme DAISY permet aux organisations de:

¹⁰⁹ Voir les travaux de la CE 16 de l'UIT-T sur l'accessibilité et la conversation totale à l'adresse: <http://www.itu.int/ITU-T/studygroups/com16/accessibility/conversation.html>.

¹¹⁰ Voir le site web de la bibliothèque du Congrès des Etats-unis à l'adresse: <http://www.loc.gov/nls/reference/factsheets/audiobkplayers.html>.

¹¹¹ Voir le site web des NIMAS: <http://nimas.cast.org/>.

¹¹² Voir informations générales sur le site web suivant: http://www.library.geac.com/page/VubisSmartatFNB_LIB.html.

¹¹³ Voir le site web de la bibliothèque suédoise TPB: <http://www.tpb.se/english/>.

- 1) produire un livre électronique parlant permettant aux utilisateurs de le parcourir comme un livre imprimé classique. Par exemple, les lecteurs peuvent consulter l'ouvrage par page, par section ou par chapitre ou utiliser une table des matières ou un index. Pour cela, on crée un fichier textuel structuré qui intègre une piste audio sur laquelle est enregistrée la narration faite par un humain;
- 2) synchroniser un fichier textuel et un fichier audio afin que les lecteurs puissent choisir de lire le texte et/ou d'écouter la version audio;
- 3) créer un fichier électronique en braille à partir du texte électronique utilisé pour le livre DAISY; ou
- 4) produire un document numérique structuré, contenant uniquement du texte, qui pourra être lu par le logiciel DAISY combiné à un afficheur braille ou un synthétiseur vocal¹¹⁴.

C Etats-Unis - Approvisionnement en TIC au titre de la Section 508

Une autre bonne pratique consiste à imposer une obligation légale d'acquérir des TIC accessibles et d'appliquer à cette acquisition des normes techniques concrètes relatives aux fonctionnalités des TIC accessibles, aux fins de la conformité des produits. Comme nous l'avons vu précédemment, la Section 508 de la loi des Etats-Unis exige l'acquisition de TIC accessibles, sauf dans des cas exceptionnels. Cette loi a eu une incidence aux Etats-Unis, où les différents Etats ont adopté des lois ou des politiques au titre de la Section 508, mais également sur l'industrie tout entière. Bien que la loi n'oblige pas les entreprises à développer des TIC accessibles, celles qui veulent vendre au gouvernement américain sont désormais tenues d'appliquer le principe de la conception accessible dans l'élaboration de leurs produits. Cette loi, qui constitue une bonne pratique, a créé des mesures d'incitation sur le marché pour le développement de TIC accessibles. Cela signifie également que les entreprises ont la possibilité de contester l'attribution d'un contrat à un de leurs concurrents s'ils considèrent que leurs produits sont plus accessibles. Les entreprises peuvent maintenant récupérer les coûts de recherche et développement parce que l'accessibilité est un facteur de concurrence important.

Les normes d'accessibilité des technologies électroniques et de l'information¹¹⁵ couvrent les domaines suivants:

- les applications logicielles et les systèmes d'exploitation;
- les informations et les applications Intranet et Internet fondées sur le web;
- les produits de télécommunication;
- les produits vidéo et multimédia (y compris les écrans de télévision et le matériel informatique doté d'un circuit d'affichage qui reçoit, décode et affiche les signaux de radiodiffusion, du câble, de cassettes vidéo et de DVD);
- les produits autonomes fermés (ayant des logiciels intégrés tels que les kiosques d'information, les terminaux d'information sur les transactions, les photocopieurs, les imprimantes, les calculatrices et les fax); et
- les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.

¹¹⁴ Voir le site web de DAISY: http://www.daisy.org/about_us/g_faq.asp.

¹¹⁵ U.S. Access Board, Titre 36 du Code des règlements fédéraux, Partie 1194, <http://www.access-board.gov/sec508/standards.htm>.

Les normes incluent également des dispositions provisoires pour les produits dont la conception n'est pas forcément conforme aux normes techniques mais qui s'appuient sur de nouvelles méthodes, une nouvelle conception ou de nouvelles techniques pour satisfaire aux exigences d'accessibilité. Elles incluent aussi une disposition relative aux exigences en matière d'information, de documentation et d'aide en vertu de laquelle:

- les manuels d'utilisation des produits destinés aux utilisateurs finals doivent être fournis dans des formats adaptés, sur demande et sans frais supplémentaires;
- les utilisateurs finals doivent avoir accès à une description des caractéristiques du produit en termes d'accessibilité et de compatibilité, dans des formats ou par des moyens adaptés, sur demande et sans frais supplémentaires; et
- les services d'aide pour les produits devront répondre aux besoins communicationnels des utilisateurs finals handicapés.

Il existe dans chaque organisme fédéral un Bureau des technologies de l'information, dont le responsable (*chief information technology office*) est chargé de la coordination des activités mises en oeuvre par l'organisme au titre de la Section 508. L'Administration des services généraux fournit une assistance technique au niveau fédéral pour les questions de conformité à la Section 508 et l'acquisition de TIC accessibles. Comme nous l'avons vu précédemment, l'Assistant pour l'approvisionnement accessible (*buy accessible wizard*) est un outil fort utile pour garantir la conformité des produits.

VI RÔLE POTENTIEL DU SECTEUR PRIVÉ DANS LA SATISFACTION DES BESOINS EN TIC ACCESSIBLES ET EN SERVICES

Les besoins en TIC accessibles et en services ne peuvent pas être satisfaits si le secteur privé n'applique pas le principe de conception accessible dans le cycle de développement des produits et des services et si aucune mesure d'incitation n'est prise dans ce sens. Ils ne peuvent pas être satisfaits non plus sans un soutien financier important du secteur privé. Toutefois, les pouvoirs publics peuvent aider à pallier les lacunes des marchés en TIC accessibles et encourager la concurrence, notamment dans le cadre de la Section 508. Il y a beaucoup d'exemples de partenariats public-privé types dans lesquels le secteur privé a joué un rôle clé en investissant dans les TIC, encouragé par les pouvoirs publics. Aujourd'hui, la différence vient du fait que le secteur privé et les pouvoirs publics doivent tous deux collaborer avec les consommateurs en vue d'assurer que des obstacles aux TIC accessibles ne sont pas créés.

Poussé, en partie, par les activités mises en oeuvre au titre de la Section 508 de la loi américaine, le secteur privé mène actuellement des travaux visant à répondre au besoin de conception accessible des TIC. Un grand nombre d'activités sont actuellement mises en oeuvre dans le secteur mais nous ne pourrions malheureusement pas toutes les citer par manque de place. Vous trouverez ci-après des exemples d'activités menées par Nokia, Motorola, Microsoft et IBM.

Nokia, par exemple, s'investit dans la conception et le développement de produits inclusifs depuis plus de dix ans. On peut découvrir sur son site web, un dispositif primé qui est la première boucle à couplage inductif dans le secteur de la téléphonie mobile. Ce dispositif permet aux personnes portant des prothèses auditives munies de bobines téléphoniques d'utiliser un téléphone numérique sans qu'il y ait d'interférences électromagnétiques. De plus, Nokia a été le premier à inclure un logiciel texte-parole dans ses téléphones pour que les clients aveugles ou malvoyants puissent accéder aux différents menus¹¹⁶.

Motorola a lui aussi développé des produits compatibles avec les prothèses auditives, la reconnaissance vocale et des fonctionnalités texte-parole. Motorola est un ancien membre du *Board of Directors of the American Foundation for the Blind* (AFB) (Comité directeur de la Fondation américaine pour les aveugles) et a contribué à ce titre à leurs programmes d'inclusion et d'éducation.¹¹⁷.

Par ailleurs, Microsoft a constamment amélioré l'accessibilité de ses produits et services et tient un site web consacré à l'accessibilité sur lequel on trouve des informations complètes sur les solutions d'accessibilité des produits ainsi que des didacticiels, des formations et des études de cas fondées sur des données d'entreprise. Leur site contient aussi une grande quantité d'informations sur l'accessibilité, à l'intention des consommateurs mais également des développeurs, et leur lettre d'information mensuelle gratuite très intéressante intitulée *Accessibility Updates*¹¹⁸.

Enfin, IBM est également engagé depuis longtemps dans la recherche de solutions pour rendre les TIC accessibles. Récemment, en juillet 2007, Aaron Leventhal, ingénieur principal au département d'IBM chargé du développement d'une architecture favorisant l'accessibilité (*accessibility architecture development*) a reçu le prix Google-O'Reilly Open Source du meilleur architecte en accessibilité. Le prix lui a été décerné pour avoir fait de Firefox la "solution d'accessibilité préférée de demain"¹¹⁹. Par ailleurs, en mars 2007, IBM a annoncé la création des archives ACCESS (*accessibility common courseware exchange for software studies*). Cette initiative vise à constituer une source d'informations mondiale destinée aux étudiants développeurs afin de leur permettre d'élaborer des logiciels plus accessibles aux personnes handicapées et aux personnes plus âgées. Elle s'inscrit dans le cadre de l'effort continu d'IBM pour "promouvoir l'accès universel des applications logicielles, des sites web et des documents"¹²⁰.

Vous trouverez ci-après deux exemples de collaboration entre le secteur privé et les pouvoirs publics, à savoir l'Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives (*global initiative for inclusive information and communication technologies*) et le Programme de soutien des politiques en matière de TIC de 2007 (*ICT policy support programme 2007*).

¹¹⁶ Voir le site web de Nokia Connecting People consacré à l'accessibilité:
<http://www.nokia.com/A4359264>.

¹¹⁷ Voir la publication du Virginia Business Leadership Network (BLN) sur l'Arizona BLN:
http://www.vabln.org/downloads/Motorola_Best_Practices_web.pdf.

¹¹⁸ Voir le site web de Microsoft sur l'accessibilité: <http://www.microsoft.com/enable/>.

¹¹⁹ Voir Google Code Update:
<http://google-code-updates.blogspot.com/2007/07/drum-roll-winners-of-2007-google.html>.

¹²⁰ Voir le communiqué de presse d'IBM:
<http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/21275.wss>.

A Initiative G3ict des Nations Unies - L'initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives

Soutenue par des entreprises du secteur privé volontaires, l'Initiative mondiale des Nations Unies pour des TIC inclusives est une initiative de partenariat phare de l'Alliance mondiale des Nations Unies pour les TIC au service du développement. Elle est dirigée par le "Wireless Internet Institute" en coopération avec le Secrétariat pour la Convention relative aux droits des personnes handicapées et l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche. L'initiative, lancée en 2006, doit se dérouler sur deux ans et quatre groupes de travail ont été formés pour examiner les points suivants:

- 1) les meilleures pratiques et les études de cas relatives à l'accessibilité des TIC inclusives;
- 2) les principales possibilités liées aux TIC inclusives;
- 3) la normalisation et l'harmonisation des TIC; et
- 4) la législation, la réglementation et la mise en oeuvre de meilleures pratiques.

Le quatrième groupe de travail sera également chargé de mener à bien le projet de recherche actuel du G3ict relatif à l'indice d'inclusion numérique, qui vise à établir des classements nationaux fondés sur l'état d'avancement des TIC inclusives dans un pays donné¹²¹.

B Programme européen d'appui stratégique en matière de TIC (ICT PSP)

L'ICT PSP, qui est l'un des principaux instruments financiers de l'initiative i2010, sera mis en oeuvre de 2007 à 2013 avec un budget de 730 millions d'euros. Il vise à stimuler l'innovation et la compétitivité par une meilleure utilisation des TIC dans les produits, les services et les processus. Le premier appel à propositions est désormais lancé et le Thème 2 (les TIC pour répondre aux problèmes d'accessibilité, de vieillissement de la population et d'insertion sociale) soutient une action pilote axée sur l'accessibilité de la télévision numérique pour tous, y compris les personnes handicapées et les personnes âgées. L'un des résultats attendus est l'application généralisée du principe de conception pour tous afin d'assurer l'accessibilité des futurs produits et services audiovisuels et la mise en place de modèles commerciaux durables pour les entreprises, propres à stimuler les investissements¹²².

VII CONCLUSION

La conception accessible de TIC n'en est qu'à ces débuts. Aux Etats-Unis, un appel a été lancé dès 2004 pour l'accréditation des universités afin qu'elles intègrent la conception universelle aux programmes d'études et la Convention globale des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, ouverte à la signature il y a cinq mois à peine, invite à l'adoption de lois nationales dans ce sens. Les normes techniques pour la conception accessible sont elles-mêmes relativement nouvelles et doivent encore être fixées compte tenu de l'émergence de nouvelles technologies. Bien que les Etats-Unis aient adopté une loi relative aux marchés publics en 1988, au titre de la Section 508, celle-ci n'est entrée en vigueur que six ans plus tard, après que des normes de

¹²¹ Voir le site web sur les groupes de travail de l'initiative G3ict et les modalités de participation: <http://www.g3ict.com/workgroups.htm>.

¹²² Voir le programme d'appui stratégique en matière de TIC sur le portail thématique de la Commission européenne sur la société de l'information: http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/index_en.htm.

conception accessibles nationales aient été promulguées. Le secteur des TIC s'attache toujours à satisfaire aux exigences de cette loi qui oblige les entreprises qui vendent au Gouvernement des Etats-Unis à appliquer le principe de conception accessible dans le cycle de développement de leurs produits.

La disponibilité et l'accessibilité financière des TIC sont toujours une source de préoccupation majeure pour les personnes handicapées dans le monde entier et même les obligations de service universel sont affectées par les innovations technologiques. La convergence technologique permettra peut-être au secteur privé de proposer des solutions pour lever les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées.

La situation actuelle s'explique par le fait que les politiques publiques n'ont pas suivi le rythme du développement des TIC et on le voit très clairement avec les personnes handicapées qui ne peuvent pas participer pleinement à la société. Le présent document aborde rapidement les changements profonds qui s'opèrent actuellement dans tous les secteurs de la société et identifie un certain nombre de problèmes, à l'échelle régionale ou mondiale, relatifs à la suppression des obstacles à l'accès.

Il est proposé d'adopter une approche en quatre phases pour résoudre ces problèmes. Dans la phase I, il conviendrait de convoquer un colloque mondial sur l'accessibilité des TIC, leur disponibilité et leur accessibilité financière pour examiner les trois domaines suivants: 1) l'interopérabilité et les normes; 2) les cadres réglementaires et politiques; et 3) les questions sociales et économiques. Il conviendrait en outre d'identifier les meilleures pratiques, les outils et les ressources qui devront être utilisées dans les phases suivantes.

Dans les phases II et III, il faudrait tenir des ateliers régionaux pour former des animateurs afin de leur permettre de tenir, à leur tour, des ateliers dans leur propre pays. Etant donné que chaque région dans le monde est confrontée à des problèmes spécifiques, il est proposé d'organiser un cours de "formation de formateurs" dans différentes régions du monde qui serait un atelier de formation visant à informer les pays sur les meilleures pratiques et à leur offrir des outils, des ressources et des occasions de développer des partenariats de coopération avec les parties intéressées, y compris les consommateurs, les entreprises et les pouvoirs publics en vue de répondre aux obligations nationales établies par la Convention et de répondre aux objectifs de la Question 20/1 de l'UIT-D de la CMDT-06. Chaque participant fournirait des informations générales sur les problèmes relatifs à l'accessibilité des TIC dans sa région et présenterait les bonnes pratiques qui y sont mises en oeuvre. Les participants recevraient une formation leur permettant d'animer un atelier dans leur propre région, de manière à ce que les participants locaux puissent identifier les priorités et des plans d'action concrets pour la mise en oeuvre. Le succès de ces activités dépendra largement du niveau de collaboration des communautés ciblées. L'animateur pourra, par exemple, tenir des ateliers distincts pour répondre aux attentes des consommateurs, des législateurs, des entreprises et des pouvoirs publics afin que l'animation, la formation, l'établissement des priorités et les activités de mise en oeuvre soient efficaces.

Enfin, dans la phase IV, après une période de temps suffisante, il conviendrait de tenir une réunion internationale à l'occasion de laquelle les participants feraient le point sur les activités menées et échangeraient des meilleures pratiques pour la suppression des obstacles, en vue de l'élaboration d'un rapport qui serait soumis à la prochaine Conférence mondiale de développement des télécommunications. Cette proposition représente peut-être un moyen de répondre aux problèmes auxquels nous sommes confrontés, tels qu'identifiés dans le Plan d'action du SMSI et dans la Résolution et la Convention pertinentes, et de permettre ainsi à toutes les personnes de tirer parti des innovations en matière de TIC afin que l'égalité des chances soit enfin une réalité.