|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo, company name  Description automatically generated** | A close up of a sign  Description automatically generated**Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT-22)**  **Kigali, Rwanda, 6-16 juin 2022** | |
|  | |  |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | | **Addendum 7 au Document 24-F** |
|  | | **2 mai 2022** |
|  | | **Original: anglais** |
| états Membres de la Commission interaméricaine des télécommunications (CITEL) | | |
| PROPOSITION DE MODIFICATION DE LA RÉSOLUTION 58 – Accessibilité des télécommunications/technologies de l'information et de la communication pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers | | |
|  | | |
|  | | |
| **Domaine prioritaire:**  – Résolutions et Recommandations  **Résumé:**  Les États Membres de la CITEL proposent d'apporter des modifications à la Résolution 58 de la CMDT, en application des lignes directrices relatives à la simplification des Résolutions de la Conférence de plénipotentiaires de 2018. Il est également proposé d'ajouter un point sur les mécanismes de diffusion et de promotion des droits des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers.  **Résultats attendus:**  La CMDT-22 est invitée à examiner et à approuver la proposition figurant dans le présent document.  **Références:**  Résolution 58 de la CMDT | | |

**MOD** IAP/24A7/1

RÉSOLUTION 58 (Rév. Kigali, 2022)

Accessibilité des télécommunications/technologies de l'information   
et de la communication pour les personnes handicapées   
et les personnes ayant des besoins particuliers

La Conférence mondiale de développement des télécommunications (Kigali, 2022),

reconnaissant

*a)* la Résolution 175 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires sur l'accessibilité des télécommunications/technologies de l'information et de la communication pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

*b)* la Résolution 70 (Rév. Hammamet, 2016) de l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications sur l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

*c)* l'Article 12 du Règlement des télécommunications internationales adopté par la Conférence mondiale des télécommunications internationales (Dubaï, 2012), aux termes duquel les Etats Membres devraient promouvoir l'accès des personnes handicapées aux services internationaux de télécommunication, compte tenu des Recommandations pertinentes du Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT‑T);

*d)* la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, entrée en vigueur le 3 mai 2008;

*e)* le programme du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) pour l'inclusion numérique, qui vise à promouvoir l'accessibilité et l'utilisation des télécommunications/TIC aux fins du développement socio-économique des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers;

*f)* le lancement de l'Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives (G3ict)[[1]](#footnote-1)1, ainsi que les activités et mesures associées;

*g)* que le Bureau de développement des télécommunications (BDT), en partenariat avec l'initiative G3ict, a élaboré à l'intention des décideurs, des régulateurs et des fournisseurs de services le Rapport sur les modèles de politiques en matières d'accessibilité des TIC, qui est accessible gratuitement en ligne, afin i) de faciliter l'élaboration de politiques et de stratégies adaptées à la mise en oeuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRPD) et ii) d'exposer les mesures à prendre pour établir un cadre d'action efficace;

*h)* les questions connexes actuellement étudiées par l'UIT-T et le Secteur des radiocommunications de l'UIT (UIT‑R);

*i)* la création, par le Forum sur la gouvernance de l'Internet (IGF), de la Coalition dynamique sur l'accessibilité et le handicap (DCAD) aux travaux de laquelle participe l'UIT-D, avec l'appui du Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications (TSB), et le partenariat entre l'UIT-T et la DCAD pour optimiser les avantages que peuvent retirer tous les secteurs de la communauté mondiale des communications électroniques et de l'information en ligne sur Internet;

*j)* les résolutions connexes découlant des réunions de la Collaboration mondiale pour la normalisation (GSC);

*k)* les activités relatives à l'élaboration de nouvelles normes (par exemple ISO TC 159, JTC 1 SC35, CEI TC100, ETSI TC HF et W3C WAI) ainsi qu'à la mise en oeuvre et à la tenue à jour des normes existantes (par exemple ISO 9241‑171);

*l)* la Résolution 70/1 de l'Assemblée générale des Nations Unies sur le Programme de développement durable à l'horizon 2030,

considérant

*a)* que, selon les estimations de l'Organisation mondiale de la santé, plus d'un milliard de personnes dans le monde vivent avec un handicap sous une forme ou une autre et qu'il existe différents types de handicaps (par exemple les handicaps physiques, moteurs, cognitifs, neurologiques ou sensoriels), dont chacun doit être pris en considération lors de l'élaboration de politiques publiques dans le domaine des TIC;

*b)* que faciliter autant que possible l'accès des personnes handicapées aux services, produits, contenus et terminaux TIC contribuera à l'autonomie de ces personnes, favorisera leur maîtrise des outils numériques, l'accent étant mis en particulier sur les éléments qui ne peuvent être acquis dans le cadre de l'enseignement classique, leur permettra de trouver des emplois intéressants dans le secteur des TIC et, plus généralement, de profiter de tous les avantages qui favorisent l'inclusion sociale, y compris les soins de santé;

*c)* qu'aux termes de la Résolution 61/106, par laquelle l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, le Secrétaire général est prié (§ 5) "... d'appliquer progressivement des normes et des directives régissant l'accessibilité des locaux et des services du système des Nations Unies, en tenant compte des dispositions pertinentes de la Convention, en particulier lorsque des travaux de rénovation sont entrepris";

*d)* que les personnes handicapées, à titre individuel et par l'intermédiaire des organisations concernées, devraient être associées et participer au processus d'élaboration de dispositions juridiques/réglementaires, de politiques publiques et de normes conformes à la logique du "Ne faites rien pour nous sans nous";

*e)* que l'Assemblée générale des Nations Unies, au point 14 de la Résolution 65/186, ainsi que la Réunion de haut niveau sur le handicap et le développement (HLMDD) tenue dans ce cadre ont adressé un message concernant le rôle important que les télécommunications et les TIC peuvent jouer dans la création d'un cadre de développement pour l'après-2015 intégrant la dimension du handicap, et qu'il a été proposé lors de la Réunion HLMDD, d'oeuvrer de concert au sein du système des Nations Unies pour atteindre l'objectif commun fixé par l'organisation, à savoir: "un développement n'excluant personne et une société dans laquelle les personnes en situation de handicap sont à la fois acteurs et bénéficiaires";

*f)* que la Résolution 66/288 de l'Assemblée générale des Nations Unies entérine le document issu de la Conférence des Nations Unies sur le développement durable (Rio+20), intitulé "L'avenir que nous voulons" dont le point 9 s'énonce comme suit. "... Nous réaffirmons l'importance de la Déclaration universelle des droits de l'homme ainsi que d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme et au droit international. Nous soulignons que tous les Etats sont tenus, conformément à la Charte, de respecter, de défendre et de promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales pour tous, sans distinction de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou autre, d'origine nationale ou sociale, de situation de fortune, de naissance, d'incapacité, d'âge ou de toute autre situation",

rappelant

*a)* que le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) a reconnu qu'une attention particulière devait être accordée aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées: i) lors de l'élaboration de cyberstratégies nationales, y compris de mesures d'ordre éducatif, administratif et législatif; ii) pour l'utilisation des TIC au service de l'éducation et du développement des ressources humaines; iii) afin que les équipements et services soient facilement accessibles, à des conditions financièrement abordables et conformes aux principes de conception universelle et de technologie d'assistance; iv) pour favoriser le télétravail et ouvrir aux personnes handicapées de nouveaux débouchés professionnels; v) pour la création de contenus adaptés aux personnes handicapées; et vi) pour créer les capacités requises aux fins de l'utilisation des TIC par les personnes handicapées[[2]](#footnote-2)2;

*b)* la Déclaration du Caire (novembre 2007) et la Déclaration de Lusaka (juillet 2008) sur l'accès des personnes handicapées aux services des TIC, ainsi que la Déclaration de Phuket sur la préparation des personnes handicapées aux tsunamis (mars 2007) et la Déclaration d'Hyderabad relative au Forum sur la gouvernance de l'Internet pour l'accessibilité des personnes handicapées (décembre 2008);

*c)* l'observation générale (avril 2014) du Comité des droits des personnes handicapées des Nations Unies concernant l'article 9 (Accessibilité) de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, lequel engage à promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'Internet;

*d)* que la mise en oeuvre des grandes orientations pertinentes du SMSI contribuera à la réalisation de la cible 9.c associée aux Objectifs de développement durable (ODD) ("Accroître nettement l'accès aux TIC et faire en sorte que tous les habitants des pays les moins avancés aient accès à Internet à un coût abordable d'ici à 2020"),

tenant compte

*a)* des principes qui devraient garantir l'accessibilité des services, des équipements et des logiciels TIC, à savoir la conception universelle, l'égalité d'accès, l'équivalence fonctionnelle, le caractère économiquement abordable et l'accessibilité, ce qui signifie que la conception des TIC doit être fondée sur des paramètres et des fonctionnalités adaptées aux besoins, préférences et aptitudes particulières de chaque utilisateur;

*b)* du fait que les télécommunications/TIC devraient être rendues accessibles aux personnes handicapées grâce à la formulation d'options de politique générale et à la coopération entre les gouvernements, le secteur privé, les organismes spécialisés, les organisations non gouvernementales et la société civile;

*c)* du fait que l'intégration des personnes handicapées, de l'accessibilité et de la planification inclusive dans le cadre stratégique pour donner toute sa place à la dimension du handicap dans le programme de développement mondial[[3]](#footnote-3)3 met en lumière l'importance de la coordination et des échanges d'informations entre les organismes concernés des Nations Unies;

*d)* des différences qui persistent en matière d'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées dans les régions, dans les pays ainsi qu'à l'intérieur de chaque pays soulignant que, selon le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), 80% des personnes handicapées vivent dans les pays en développement[[4]](#footnote-4)4;

*e)* du fait que les femmes et les jeunes filles handicapées sont défavorisés à de multiples égards du fait qu'elles se retrouvent marginalisées en raison de leur sexe ou de leur handicap,

décide d'inviter les Etats Membres

1 à ratifier la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et à prendre les mesures pertinentes pour faire en sorte que les services, les équipements et les logiciels TIC contribuent au développement de l'accessibilité des télécommunications/TIC et soient effectivement accessibles aux personnes handicapées, dans le but d'encourager l'inclusion de tous les membres de la société, dans l'intérêt de ceux qui risquent d'être marginalisés ou qui sont socialement vulnérables, compte tenu du Programme de développement durable à l'horizon 2030;

2 à élaborer, sur le plan national, des cadres juridiques, y compris des législations, des réglementations, des politiques, des lignes directrices ou d'autres mécanismes nationaux ou locaux concernant l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées, conformément aux principes d'égalité d'accès, d'équivalence fonctionnelle, d'accessibilité économique et de conception universelle, en tirant pleinement parti des outils, des lignes directrices et des normes disponibles;

3 à envisager la mise en place d'une politique de marchés publics concernant les télécommunications/TIC accessibles, en établissant des critères en matière d'accessibilité;

4 à continuer de renforcer la collecte et l'analyse de données et de statistiques désagrégées sur le handicap dans le contexte de l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées, en vue de créer des statistiques en matière de cyberaccessibilité et d'établir, dans le même esprit, des indicateurs pertinents qui contribueront au processus de conception, de planification et de mise en oeuvre des politiques publiques;

5 à envisager de mettre en place des services[[5]](#footnote-5)5 relais de télécommunication/TIC pour les personnes handicapées et à encourager le développement d'applications pour les terminaux et produits de télécommunication dans le but d'accroître l'accessibilité et d'élargir les possibilités d'utilisation des télécommunications/TIC pour les personnes souffrant de troubles de la vue, de l'audition, de la parole ou encore d'autres troubles physiques ou cognitifs, par exemple des services de télécommunication/relais, pour toute combinaison de troubles de l'audition, de la vue, de la parole et de handicaps moteurs, des sites web accessibles, des publiphones dotés de fonctionnalités d'accessibilité (par exemple, réglage du volume, informations en braille), ou encore l'installation dans les écoles, les institutions et les centres communautaires publics de divers équipements accessibles (lecteurs d'écran, imprimantes braille, appareils auditifs, notamment) et à faciliter l'accès aux contenus de télévision numérique, etc., afin de garantir les droits des personnes handicapées à l'information et au savoir;

6 à encourager et à permettre la participation active des personnes handicapées, à titre individuel et dans le cadre d'organisations, à l'élaboration de politiques dans le secteur des TIC et dans les domaines dans lesquels les TIC ont une incidence, en veillant à ce que le processus de consultation, les réunions et/ou les enquêtes soient accessibles pour permettre la participation des personnes handicapées;

7 à encourager et à entreprendre les activités de recherche – développement sur l'accessibilité des équipements, des services et des logiciels TIC, en privilégiant les logiciels libres et à code source ouvert et les équipements et services d'un coût abordable;

8 à envisager d'établir un programme tenant compte des priorités en matière d'accessibilité aux TIC, qui sera réexaminé à intervalles réguliers pour veiller à ce qu'il soit adapté aux spécificités d'un pays ou d'une région, dans l'optique d'une mise en oeuvre progressive;

9 à intégrer l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées, ce qui suppose de tenir compte des principes d'accessibilité dans de nombreux domaines;

10 à envisager d'exempter de taxes et de droits de douane les appareils TIC et les équipements d'assistance pour les personnes handicapées, conformément aux réglementations nationales en la matière;

11 à établir une collaboration suivie et permanente entre pays développés et pays en développement, afin d'échanger des informations, des technologies et de bonnes pratiques en ce qui concerne l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

12 à prendre une part active aux études liées à l'accessibilité de l'UIT-D, de l'UIT-T et l'UIT‑R et à encourager et promouvoir la représentation par des personnes handicapées dans le processus de développement et de normalisation pour s'assurer que leur expérience, leurs points de vue et leur avis soient pris en compte dans tous les travaux des commissions d'études;

13 à promouvoir la création de possibilités d'apprentissage et de renforcement des capacités pour former les personnes handicapées à l'utilisation des TIC au service de leur développement social et économique, y compris dans le cadre de cours de formation de formateurs et de l'apprentissage à distance, afin de favoriser une société plus inclusive;

14 à mettre en place des mécanismes de diffusion et de sensibilisation permettant aux personnes handicapées de s'informer sur les droits susceptibles de les aider et sur la manière d'exiger leur exécution, ainsi que sur les politiques qui leur sont favorables, les technologies d'assistance actuelles et les équipements accessibles disponibles sur le marché;

15 à défendre les droits des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers, et à contribuer au développement intégré et à l'inclusion pleine et entière de ces personnes,

invite les Membres de Secteur

1 à adopter une stratégie d'autorégulation, afin de rendre accessibles aux personnes handicapées les équipements, logiciels et services TIC ayant trait à l'accessibilité, étant expressément entendu que l'autorégulation ne doit pas primer sur les dispositions d'ordre juridique et réglementaire;

2 à adopter, à un stade précoce, le principe de conception universelle dans la conception, la fabrication et la création d'équipements, de services et de logiciels TIC pour éviter d'avoir à apporter par la suite des adaptations coûteuses;

3 à encourager, s'il y a lieu, la recherche et le développement sur l'accessibilité des équipements, des services et des logiciels TIC, compte dûment tenu de leur accessibilité économique pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

4 à tenir dûment compte des situations et des besoins des personnes handicapées, en encourageant leur participation active, pour qu'elles communiquent par elles-mêmes des informations sur leurs besoins d'accessibilité concernant les télécommunications/TIC;

5 à collaborer avec les Etats Membres, afin de faire de l'accessibilité des télécommunications/TIC une réalité pour les personnes handicapées, en particulier pour favoriser des télécommunications/TIC financièrement abordables et accessibles pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

6 à encourager la mise au point d'outils de communication adaptés aux personnes handicapées, afin que celles-ci puissent accéder à des services et à des informations de façon indépendante et en toute confiance;

7 à collaborer avec les États Membres aux activités de diffusion et de sensibilisation, afin de permettre aux personnes handicapées de s'informer sur les technologies d'assistance actuelles et les équipements accessibles disponibles sur le marché,

charge le Directeur du Bureau de développement des télécommunications

1 de veiller à ce que chaque programme, projet ou activité de l'UIT-D tienne compte des questions d'accessibilité des télécommunications/TIC et soit adapté aux situations et/ou besoins de toutes les personnes handicapées et de toutes les personnes ayant des besoins particuliers;

2 de mettre au point ou d'actualiser des outils et des lignes directrices pouvant être utilisées par les Etats Membres pour intégrer les questions d'accessibilité des télécommunications/TIC dans leurs politiques et réglementations nationales ou régionales et de renforcer les capacités en conséquence, compte tenu du Programme de développement durable à l'horizon 2030;

3 d'identifier, de documenter et de diffuser des exemples de bonnes pratiques en matière d'accessibilité dans le domaine des télécommunications/TIC, aux fins de la diffusion, de la publication et de l'échange de données d'expérience, de bonnes pratiques et d'informations entre les Etats Membres et les Membres de Secteur de l'UIT, compte tenu du Programme de développement durable à l'horizon 2030;

4 d'envisager d'organiser, à l'intention des décideurs, des régulateurs des télécommunications et des Membres de Secteur, des séminaires, des colloques ou des forums dans le cadre desquels les politiques d'accessibilité des télécommunications/TIC seront présentées et analysées, ainsi que d'encourager la rédaction d'ouvrages, de rapports ou d'autres documents traitant de l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

5 de collaborer avec le Bureau des radiocommunications (BR) et le Bureau de la normalisation des télécommunications (TSB) aux activités liées à l'accessibilité, en particulier en ce qui concerne la sensibilisation aux politiques d'accessibilité des télécommunications/TIC et l'intégration de ces politiques, ainsi que la création de programmes qui permettent aux pays de mettre en oeuvre des services grâce auxquels les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers peuvent utiliser efficacement les TIC en rendant compte au Conseil de l'UIT, dans les deux cas, des conclusions des travaux, s'il y a lieu;

6 de collaborer et de coopérer avec les institutions concernées des Nations Unies et les organisations pour les personnes handicapées dans toutes les régions, afin de sensibiliser à la nécessité de concevoir et de mettre en oeuvre des politiques ou des stratégies d'autorégulation visant à rendre les TIC accessibles aux personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

7 de veiller à ce que les besoins des communautés de personnes handicapées soient pris en compte dans la fourniture d'équipements, de services et de logiciels pour l'accessibilité des télécommunications/TIC;

8 d'envisager d'élaborer un programme de stages pour les personnes handicapées ayant un savoir-faire dans le domaine des télécommunications/TIC, afin de renforcer les capacités de ces personnes dans le processus d'élaboration de politiques publiques;

9 de renforcer le programme pour l'inclusion numérique, afin de favoriser l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées;

10 d'encourager l'échange de données d'expérience et de bonnes pratiques en matière d'accès aux services de télécommunication/TIC pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers,

charge en outre le Directeur du Bureau de développement des télécommunications

1 d'examiner, en concertation avec le Secrétaire général, les questions liées à l'accessibilité des services et des équipements de l'UIT, y compris pour les réunions et manifestations, d'envisager de prendre des mesures, s'il y a lieu, conformément aux dispositions de la Résolution 61/106 de l'Assemblée générale des Nations Unies, et d'informer les Etats Membres et les Membres de Secteur de la mise en oeuvre de ces mesures, le cas échéant;

2 de contribuer, dans le cadre du mandat du BDT, à unir les efforts en vue de la mise en oeuvre des dispositions de la Résolution 70 (Rév. Hammamet, 2016) de l'AMNT et de la Résolution 175 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires;

3 de formuler des avis concernant les initiatives, les projets et les programmes et d'évaluer et de superviser ces initiatives, projets et programmes, afin d'en déterminer l'incidence sur le plan de l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées, conformément à la Résolution 17 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la présente Conférence sur les initiatives régionales, s'il y a lieu;

4 de fournir une assistance aux Etats Membres, s'il y a lieu, pour la mise en oeuvre de leurs stratégies de financement nationales visant à répondre aux besoins des personnes handicapées;

5 d'identifier au sein des commissions d'études, compte tenu des incidences financières, de nouveaux logiciels, de nouveaux services et de nouvelles solutions accessibles qui permettront à toutes les personnes handicapées et à toutes les personnes ayant des besoins particuliers d'utiliser efficacement les services de télécommunication/TIC, sur la base des contributions des Etats Membres et des Membres de Secteur ainsi que des commissions d'études de l'UIT-T et de l'UIT-R, s'il y a lieu,

invite la Conférence de plénipotentiaires

1 à tirer parti des acquis et à les renforcer, en fournissant les ressources financières et humaines nécessaires à l'intégration efficace et durable de l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées dans les activités de développement de l'UIT;

2 à charger le Secrétaire général de porter la présente Résolution à l'attention du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies, afin de promouvoir le renforcement de la coordination et de la coopération en ce qui concerne les politiques, programmes et projets de développement en faveur de l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées, conformément aux principes d'égalité d'accès, d'équivalence fonctionnelle, d'accessibilité économique et de conception universelle, en tirant pleinement parti des outils, des lignes directrices et des normes disponibles afin d'éliminer les obstacles et la discrimination.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 1 Membre du Secteur de l'UIT-D et initiative phare de sensibilisation mise en place par l'Alliance mondiale des Nations Unies pour les technologies de l'information et de la communication au service du développement (UN‑GAID), en collaboration avec le secrétariat de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. [↑](#footnote-ref-1)
2. 2 Déclaration de principes de Genève, paragraphes 13 et 30; Plan d'action de Genève, paragraphes 9 e) et f), 19 et 23; Engagement de Tunis, paragraphes 18 et 20; et Agenda de Tunis pour la société de l'information, paragraphes 90 c) et e). [↑](#footnote-ref-2)
3. 3 Rapport 66/128 sur le renforcement des mesures visant à assurer que les personnes handicapées soient incluses dans tous les aspects du développement et y aient accès, conformément à la Résolution 65/186 de l'Assemblée générale des Nations Unies. [↑](#footnote-ref-3)
4. 4 Par pays en développement, on entend aussi les pays les moins avancés, les petits Etats insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays dont l'économie est en transition. [↑](#footnote-ref-4)
5. 5 Les services relais de télécommunication permettent aux utilisateurs de différents modes de communication (textes, signes, parole) d'interagir grâce à la convergence, habituellement assurée par l'intermédiaire d'opérateurs humains, entre ces modes de communication. [↑](#footnote-ref-5)