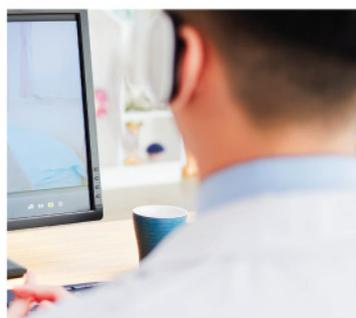


# Créer des communautés numériques inclusives

## Kit pratique et méthode d'auto-évaluation pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC



# **Créer des communautés numériques inclusives**

**Kit pratique et méthode d'auto évaluation pour  
la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC**



## Remerciements

La présente publication intitulée "Créer des communautés numériques inclusives: kit pratique et méthode d'auto-évaluation de l'UIT pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC" a été élaborée par Mme Ana María Carrillo, Directrice et fondatrice de HearColors et spécialiste de l'accessibilité numérique, sous la direction de Mme Roxana Widmer-Iliescu, coordonnatrice principale en matière d'inclusion numérique et coordonnatrice de l'UIT-D dans le domaine de l'accessibilité des TIC. Mme Mónica Duhem et M. Ricardo García Bahamonde, experts en accessibilité des TIC et titulaires de la certification délivrée par l'Association internationale des professionnels de l'accessibilité (IAAP), ont en outre contribué à son élaboration et l'ont révisée.

Ce kit pratique a été élaboré dans le cadre des travaux relatifs à l'accessibilité des TIC (c'est-à-dire à l'inclusion numérique) menés par la Division de la société numérique du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT, dirigée par Mme Sylvia Poll.

## Déni de responsabilité

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent, de la part de l'UIT, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La mention de certaines sociétés ou de certains produits ou services ne signifie pas que l'UIT les approuve ou les recommande, par rapport à d'autres sociétés, produits ou services de même nature, auxquels il ne serait pas fait référence. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un produit de marque.

L'UIT a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Cependant, le document publié est distribué sans garantie d'aucune sorte, ni expresse, ni implicite. Son interprétation et son utilisation relèvent de la responsabilité du lecteur.

Les avis, résultats et conclusions reproduits dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement la position de l'UIT ou de ses membres.

Si les liens externes et/ou les renvois connexes qui figurent dans le présent rapport fonctionnaient au moment de la publication, l'UIT ne peut en garantir la validité à long terme.

La reproduction d'extraits de la présente publication est autorisée pour autant qu'elle s'accompagne de la mention: "Créer des communautés numériques inclusives: kit pratique et méthode d'auto-évaluation de l'UIT pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC".

### ISBN

978-92-61-32382-0 (Version papier)  
978-92-61-32392-9 (Version électronique)  
978-92-61-32402-5 (Version EPUB)  
978-92-61-32412-4 (Version Mobi)

La présente publication est disponible dans un format accessible



Avant d'imprimer ce rapport, pensez à l'environnement.

© ITU 2023

Certains droits réservés. Le présent ouvrage est publié sous une licence Creative Commons Attribution Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

Aux termes de cette licence, vous êtes autorisé(e)s à copier, redistribuer et adapter le contenu de la publication à des fins non commerciales, sous réserve de citer les travaux de manière appropriée. Dans le cadre de toute utilisation de ces travaux, il ne doit, en aucun cas, être suggéré que l'UIT cautionne une organisation, un produit ou un service donnés. L'utilisation non autorisée du nom ou logo de l'UIT est proscrite. Si vous adaptez le contenu de la présente publication, vous devez publier vos travaux sous une licence Creative Commons analogue ou équivalente. Si vous effectuez une traduction du contenu de la présente publication, il convient d'associer l'avertissement ci-après à la traduction proposée: "La présente traduction n'a pas été effectuée par l'Union internationale des télécommunications (UIT). L'UIT n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. Seule la version originale en anglais est authentique et a un caractère contraignant". On trouvera de plus amples informations sur le site: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>.

# Aperçu général

Qu'entend-on par accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC)? Partout dans le monde, l'utilisation des technologies s'est accrue de manière spectaculaire. Les TIC sont en train de modifier, par des moyens novateurs, la manière dont les pouvoirs publics, les différents secteurs et les sociétés interagissent. Les technologies permettent d'accroître la productivité des personnes, de créer de la croissance et de concourir au développement socio-économique. Étant donné que les TIC sont largement utilisées et facilitent la prestation de services essentiels, tels que la cybersanté et l'apprentissage à distance, on considère désormais que l'accès à ces technologies fait partie des droits de l'homme.

Les pays mettent en œuvre différentes stratégies pour réussir l'inclusion numérique afin de garantir l'égalité d'accès aux TIC et, par là-même, l'égalité des chances dans le monde interconnecté d'aujourd'hui. Il est fondamental que tout le monde comprenne les différents aspects nécessaires à la promotion de l'inclusion. À cet égard, la connectivité et l'accessibilité des TIC s'avèrent vitales.

La connectivité est liée aux infrastructures. Il est nécessaire que les communautés éloignées et marginalisées soient connectées et que le débit assuré suffise à prendre en charge les services et produits TIC, et les personnes à faible revenu devraient être en mesure de s'offrir une connectivité. Au niveau national, des lois, des politiques générales et des réglementations doivent être élaborées pour garantir la couverture, la qualité, la disponibilité et la durabilité de ces infrastructures. Les entreprises doivent se montrer innovantes et créatives et travailler avec les autorités pour respecter leurs obligations tout en demeurant rentables. En outre, des normes doivent être élaborées et harmonisées à des fins d'interopérabilité, d'adaptabilité et de qualité des infrastructures.

L'accessibilité est liée à l'utilisation concrète des TIC. Si les TIC ne sont pas accessibles, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes peu alphabétisées et bon nombre d'autres personnes ne pourront pas les utiliser. Au niveau national, les décideurs doivent élaborer des lois, des politiques générales et des réglementations pour garantir que les dispositifs, les produits et les services puissent être utilisés par toutes les personnes dans des conditions d'égalité, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leurs capacités ou du lieu où elles se trouvent. Des normes doivent également être élaborées et harmonisées aux fins de l'accessibilité, notamment économique, et de l'adaptabilité des TIC. Dans ce secteur, l'innovation et la créativité sont fondamentales si l'on veut garantir que les produits et services soient mis au point selon le principe de conception universelle et de façon à pouvoir être utilisés par la majorité de la population mondiale.

La connectivité, les compétences numériques et l'accessibilité, notamment économique, sont des facteurs sine qua non de l'inclusion numérique. Si les auteurs de la présente publication ont mis l'accent sur l'accessibilité, ils sont tout à fait conscients de l'importance cruciale des autres facteurs.

# Avant-propos



Les remarquables avancées réalisées au XXI<sup>e</sup> siècle dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont transformé notre monde. Dans le sillage de ces progrès, il est essentiel de veiller à ce que personne ne soit laissé pour compte dans le processus de transformation numérique. Compte tenu des possibilités extraordinaires qu'offrent les technologies et de l'évolution rapide de l'intelligence artificielle, un effort collectif est nécessaire pour édifier des sociétés numériques inclusives qui répondent aux besoins de à tous, indépendamment de l'âge, du sexe, de la capacité à utiliser la technologie, du niveau d'instruction ou de la situation géographique.

Depuis plus de vingt ans, le Bureau de développement des télécommunications s'attache à promouvoir l'inclusion numérique, en collaborant avec les membres de l'UIT pour faire en sorte que des technologies financièrement abordables et accessibles soient mises à la disposition de tous. À l'heure où nous nous efforçons de bâtir une société numérique inclusive, il est primordial d'intégrer l'accessibilité des TIC dans les politiques, les stratégies et les initiatives nationales et régionales. Cette étape est indispensable si l'on veut réduire la fracture numérique et créer des sociétés numériques fondées sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'égalité des chances pour tous.

La présente édition révisée du kit pratique de l'UIT intitulé "*Vers la création de communautés numériques inclusives*" et de l'auto-évaluation pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC contient des informations à jour visant à appuyer les efforts déployés par les membres de l'UIT et par toutes les parties prenantes pour appréhender et intégrer de l'accessibilité des TIC aux niveaux national et régional. En outre, l'outil d'auto-évaluation du kit pratique fournit des avis spécialisés et des recommandations sur mesure pour améliorer l'inclusion numérique, dans la droite ligne des engagements pris par l'ONU au niveau mondial, tels que la Convention relative aux droits des personnes handicapées et le Programme de développement durable à l'horizon 2030. Le kit pratique permettra également aux membres de l'UIT et aux parties prenantes de dresser un bilan efficace de l'état d'avancement de la mise en œuvre et de mettre en évidence des bonnes pratiques et des solutions visant à rendre l'information, les services et les produits numériques accessibles à tous les utilisateurs potentiels.

La promotion de sociétés numériques inclusives constitue une entreprise collective qui exige la mobilisation de chacun. Il est essentiel de renforcer le rôle de l'UIT dans l'intégration de l'accessibilité des TIC au service d'une transformation numérique inclusive, tout en s'assurant que les technologies soient accessibles et conçues en tenant compte des besoins de tous, si l'on veut édifier une société mondiale diversifiée et inclusive qui consacre l'égalité, l'équité et l'inclusion numérique au profit de tous.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cosmas Luckyson Zavazava'.

Cosmas Luckyson Zavazava  
Directeur Bureau de développement des télécommunications  
Union internationale des télécommunications

# Table des matières

Remerciements .....	ii
Aperçu général .....	iii
Avant-propos .....	iv
Liste des tableaux et des figures .....	vii
<b>1. Introduction à l'accessibilité des TIC dans le cadre de l'écosystème numérique inclusif mondial.....</b>	<b>9</b>
1.1. Transformation numérique: une réalité qui s'accélère .....	9
1.2. L'importance du caractère inclusif de la transformation numérique .....	9
1.3. L'accessibilité numérique: la meilleure solution .....	11
1.4. Engagement à l'échelle mondiale à ne laisser personne de côté dans le monde numérique .....	12
1.5. "Créer des communautés numériques inclusives: kit pratique et méthode d'auto-évaluation de l'UIT pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC" .....	15
<b>2. Principes fondamentaux de la transformation numérique inclusive.....</b>	<b>17</b>
2.1. Qu'est-ce que la transformation numérique?.....	18
2.2. Rôle des différentes parties prenantes dans une transformation numérique inclusive et accessible .....	20
<b>3. Méthode et utilisation du kit pratique et de l'auto-évaluation.....</b>	<b>26</b>
<b>4. Kit pratique et méthode d'auto-évaluation pour l'accessibilité des TIC.....</b>	<b>29</b>
4.1. Engagement en matière d'évaluation de l'accessibilité des TIC .....	29
4.2. Évaluation de la capacité de mise en œuvre.....	34
<b>5. Lignes directrices et bonnes pratiques.....</b>	<b>39</b>
5.1. Bonnes pratiques législatives et réglementaires (1).....	40
5.2. Bonnes pratiques pour susciter l'adhésion politique (2) .....	56
5.3. Élaboration et inclusion des normes à titre de bonnes pratiques de référence (3).....	58
5.4. Bonnes pratiques en matière de passation de marchés publics (4).....	70
5.5. Bonnes pratiques en matière de formation (5) .....	75
5.6. Bonnes pratiques en matière de bonnes pratiques (6).....	90
5.7. Bonnes pratiques en matière d'administration publique en ligne (7) .....	92

6.	Accès public et communications mobiles accessibles, y compris listes de vérification d'équipements accessibles aux fins de l'accès public et de l'accessibilité des téléphones intelligents courants pour les communications mobiles.....	100
6.1.	Exigences liées à l'accessibilité des équipements publics.....	101
6.2.	Exigences liées à l'accessibilité des téléphones mobiles.....	103
7.	Glossaire des définitions et principes clés liés à l'accessibilité des TIC dans le contexte de l'écosystème numérique mondial.....	110
8.	Références.....	119

## Liste des tableaux et des figures

### Tableaux

Tableau 1: Nomenclature de l'évaluation .....	28
Tableau 2: Dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées se rapportant à l'accessibilité dans les domaines d'application des TIC.....	29
Tableau 3: Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC - Évaluation de la législation et de la réglementation.....	31
Tableau 4: Accessibilité des TIC - Évaluation de l'adhésion politique .....	33
Tableau 5: Accessibilité des TIC - Évaluation de l'élaboration et de l'inclusion de normes.....	34
Tableau 6: Capacité de mise en œuvre - Évaluation de l'accessibilité des TIC dans le cadre des marchés publics.....	35
Tableau 7: Capacité de mise en œuvre - Évaluation de la formation à l'accessibilité des TIC.....	36
Tableau 8: Capacité de mise en œuvre - Évaluation du suivi de l'accessibilité des TIC .....	37
Tableau 9: Cybergouvernance.....	38
Tableau 10: Exigences liées au matériel informatique.....	102
Tableau 11: Exigences liées aux logiciels.....	102
Tableau 12: Technologies d'assistance et intelligence artificielle .....	103
Tableau 13: Accessibilité physique .....	103
Tableau 14: Part des adultes handicapés et de l'ensemble de la population détenant un dispositif.....	105
Tableau 15: Considérations générales .....	106
Tableau 16: Caractéristiques d'accessibilité des téléphones intelligents/tablettes .....	106
Tableau 17: Application mobile.....	107
Tableau 18: Accessibilité économique.....	107

### Figures

Figure 1: plus d'un milliard de personnes vivent avec une forme de handicap .....	10
Vidéo 1: Écouter sans risque, UIT-OMS* .....	11
Figure 2: Convention relative aux droits des personnes handicapées* .....	12
Figure 3: La Convention et l'accès aux TIC .....	13
Figure 4: Objectifs de développement durable*.....	13
Figure 5: Mme Doreen Bogdan-Martin, Directrice du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT .....	14
Figure 6: Discours du Secrétaire général de l'ONU sur des sociétés plus inclusives et accessibles*.....	15

Figure 7: Liste de lois contribuant à atteindre les Objectifs de développement durable (ODD) et à ne laisser personne de côté, engagement pris dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030.....	16
Figure 8: Paiements sans contact .....	17
Figure 9: La transformation numérique .....	19
Figure 10: Rôle des différentes parties prenantes dans une transformation numérique inclusive et accessible .....	21
Figure 11: Faire en sorte que toutes les personnes fassent partie du changement.....	23
Figure 12: S'attacher à améliorer l'expérience client .....	24
Figure 13: Évaluation de la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC (exemples tirés du tableur) .....	27
Figure 14: Approche descendante/ascendante .....	33
Figure 15: Rapport présenté à la CMDT-17 sur la Question 7/1: Accès des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC.....	39
Figure 16: Rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC ....	43
Figure 17: Page du site web de l'ONU sur les législations et textes de loi relatifs au handicap par pays/région .....	44
Figure 18: Accessibilité des TIC: La clé d'une communication inclusive*.....	46
Figure 19: Calendrier.....	55
Vidéo 2: Programme national de l'UIT sur l'accessibilité du web*.....	77
Vidéo 3: Tutoriels sur la création de contenus numériques accessibles .....	80
Figure 20: Société numérique.....	82
Figure 21: Académie de l'UIT* .....	88
Figure 22: Part moyenne de la population détenant un téléphone intelligent .....	104
Figure 23: Source: Enquête sur les comportements à l'échelle mondiale au printemps 2018 .....	104
Figure 24: Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles .....	108
Figure 25: Inclusion numérique .....	115

## 1. Introduction à l'accessibilité des TIC dans le cadre de l'écosystème numérique inclusif mondial

### 1.1. Transformation numérique: une réalité qui s'accélère

La quatrième révolution est le fruit de technologies essentielles qui ont changé les modes de vie et d'interaction des personnes. Selon les données de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), 4,1 milliards de personnes étaient connectées à l'Internet en 2019<sup>1</sup>. Ces dernières décennies, les pratiques de consommation ont été fortement influencées par les TIC, notamment l'intelligence artificielle, l'Internet des objets, la chaîne de blocs et la 5G.

Ces évolutions ont incité les secteurs public et privé, y compris toutes les branches des pouvoirs publics, les chefs d'entreprises et les petites entreprises, les établissements universitaires et d'autres organisations à participer à la transformation numérique, ce qui suppose une réévaluation majeure pour transformer les processus et les voies de communication et s'adapter aux nouveaux besoins du marché.

La crise mondiale liée au COVID-19 accélère cette transformation numérique. Au cours de la pandémie, les TIC ont démontré être la seule manière efficace de faire en sorte que les personnes communiquent et de garantir l'accès à des informations vitales en matière de santé et de sécurité ainsi qu'à des produits et des services essentiels.

Les personnes continueront de toujours plus utiliser les TIC comme mode de communication, d'information, d'échange, d'enseignement et de divertissement par excellence. Pour que ces évolutions ne leur soient pas fatales, les administrations nationales, étatiques et locales ainsi que les acteurs du secteur privé tels que les secteurs économiques essentiels, les prestataires de services, les établissements universitaires, les petites entreprises et les chefs d'entreprises devront accélérer leur transformation numérique.

### 1.2. L'importance du caractère inclusif de la transformation numérique

Avec cette nouvelle donne, il faut absolument s'assurer que personne ne soit laissé de côté. En effet, si les groupes vulnérables, tels que les personnes handicapées, les personnes âgées, les habitants des zones marginalisées ou éloignées sans accès ni connectivité, les femmes et les filles, les personnes peu alphabétisées, les peuples autochtones, les migrants et les membres d'autres groupes ne sont pas pris en compte dans les processus de la transformation numérique, leur marginalisation pourrait s'accroître et avoir des conséquences désastreuses.

Dans les 30 prochaines années, la moitié de la population mondiale pourrait être touchée par une forme de handicap.

La réalité, partout dans le monde, c'est que des inégalités existent déjà. Les groupes vulnérables, en particulier les personnes handicapées qui subissent différentes formes de discriminations croisées basées sur l'identité de genre, l'âge, les capacités, l'appartenance ethnique, la race, l'orientation sexuelle, le lieu d'origine, le lieu de vie et le statut au regard de la loi ont effectivement moins de chances d'avoir accès à des soins médicaux, à un enseignement et à un emploi. En outre, il est difficile pour ces personnes de jouer un rôle dans la communauté locale

<sup>1</sup> Statistiques de l'UIT-D: <https://www.itu.int/fr/ITU-D/Statistics/Pages/default.aspx>

et elles ont davantage de risques d'être pauvres et d'être exposées à des taux plus élevés de violence, de négligence et de violations de leurs droits<sup>2</sup>. Les tendances actuelles ou les crises, y compris la pandémie de COVID-19, ne devraient pas constituer un facteur d'aggravation de ces inégalités dans le domaine du numérique.

Figure 1: plus d'un milliard de personnes vivent avec une forme de handicap



Source: UIT

Plus d'un milliard de personnes vivent avec une forme de handicap. De plus, le nombre de personnes âgées d'au moins 60 ans présentant un handicap lié à l'âge devrait atteindre 1,4 milliard en 2030 et 2,1 milliards en 2050<sup>3</sup>. Par ailleurs, 1,1 milliard de jeunes risquent de subir une perte de capacités auditives en raison d'habitudes d'écoute dangereuses<sup>4</sup>. Au regard de ces chiffres, la moitié de la population mondiale pourrait être touchée par une forme de handicap au cours des 30 prochaines années.

<sup>2</sup> Pour plus d'information sur les données démographiques et autres variables relatives aux personnes en situation de handicap, consulter le Rapport Mondial de l'OMS et de la Banque Mondiale sur le handicap: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44791>

<sup>3</sup> Rapport sur le vieillissement de la population mondiale établi par l'ONU en 2017: [http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017\\_Highlights.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf)

<sup>4</sup> Initiative "Écouter sans risque", ONU-OMS-UIT: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/177887/WHO\\_NMH\\_NVI\\_15.2\\_fre.pdf;jsessionid=615FD10B0B235815CD3814F2F125CEF4?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/177887/WHO_NMH_NVI_15.2_fre.pdf;jsessionid=615FD10B0B235815CD3814F2F125CEF4?sequence=1)

## Vidéo 1: Écouter sans risque, UIT-OMS\*



\* De plus amples informations sur l'écoute sans risque sont disponibles à l'adresse suivante: [https://www.youtube.com/watch?v=Nm6T0f8SeHs&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=Nm6T0f8SeHs&feature=emb_logo)  
Source: UIT

### 1.3. L'accessibilité numérique: la meilleure solution

Dans ce contexte, l'accessibilité numérique est la clé de la bonne application du droit à communiquer dans le monde interconnecté d'aujourd'hui, dans la mesure où elle garantit l'inclusion numérique et permet à toutes les personnes de se faire entendre sur tous les sujets, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leurs capacités ou du lieu dans lequel elles vivent.

En matière d'inclusion, les parties prenantes doivent comprendre qu'il s'agit-là d'un facteur indispensable. Pour parvenir à l'accessibilité numérique, les TIC devraient être non seulement disponibles et abordables, mais également accessibles, ce qui implique qu'elles soient conçues pour être en adéquation avec les besoins et les capacités du plus grand nombre de personnes possible, y compris les personnes handicapées.

Tout le monde devrait pouvoir utiliser les nouvelles plates-formes et les nouveaux moyens de réunion. Lorsqu'ils sont accessibles, ces outils permettent aux personnes handicapées de travailler depuis chez elles, donnent accès à des possibilités d'enseignement à distance, notamment à des portails d'apprentissage en ligne et à des cours, et accroissent les possibilités d'accéder aux services de santé et d'assistance publics particulièrement utiles en cas de catastrophe.

L'accessibilité des TIC est le meilleur moyen de donner davantage de possibilités aux populations traditionnellement exclues et privées du numérique. Elle garantit que les systèmes soient plus inclusifs, plus accessibles et plus souples et soient capables de faire face à des situations complexes et de faire le lien entre les communautés connectées et celles qui sont le plus marginalisées.

## 1.4. Engagement à l'échelle mondiale à ne laisser personne de côté dans le monde numérique

L'accès à l'information et aux TIC fait partie des droits de l'homme. Pour garantir l'inclusion numérique, plusieurs engagements pris à l'échelle mondiale ont fait de l'accessibilité une grande priorité.

Figure 2: Convention relative aux droits des personnes handicapées\*

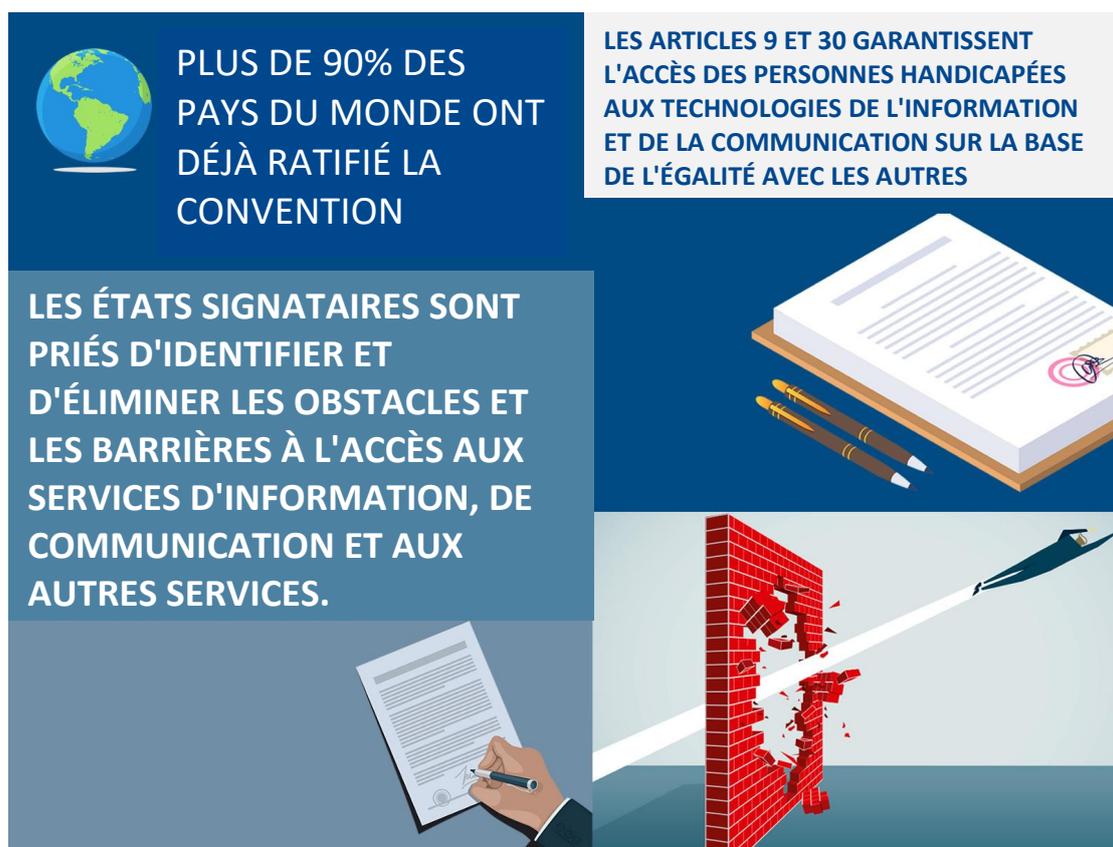


\* Le texte de la Convention relative aux droits des personnes handicapées est disponible à l'adresse suivante: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>  
Source: UIT

En 2006, l'ONU a adopté la Convention relative aux droits des personnes handicapées<sup>5</sup>, ratifiée par plus de 94% des pays du monde. Les articles 9 et 30 de la Convention garantissent l'accès des personnes handicapées aux technologies de l'information et de la communication, sur la base de l'égalité avec les autres. De même, ils garantissent leur accès aux émissions de télévision et aux contenus vidéo dans des formats utilisables. Les États signataires sont en outre priés d'identifier et d'éliminer les obstacles et barrières à l'exploitation des services d'information, de communication et d'autres services.

<sup>5</sup> Collection de Traités des Nations Unies: [https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg\\_no=IV-15&chapter=4&clang=en](https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-15&chapter=4&clang=en)

Figure 3: La Convention et l'accès aux TIC



Source: UIT

En outre, les TIC sont de nature à accélérer le progrès humain et sont connues pour faciliter la mise en œuvre du [Programme d'action pour l'humanité](#)<sup>6</sup>, du [Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe](#)<sup>7</sup>, du [Programme de développement durable à l'horizon 2030 \(Transformer notre monde\)](#)<sup>8</sup> et de la [Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap](#)<sup>9</sup>.

Figure 4: Objectifs de développement durable\*



\* Objectifs de développement durable: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

Source: UIT

<sup>6</sup> Programme d'action pour l'humanité: <https://www.unocha.org/about-us/agenda-humanity>

<sup>7</sup> Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe: <https://www.undrr.org/>

<sup>8</sup> Programme "Transformer notre monde": <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/development-agenda/>

<sup>9</sup> Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap: <https://www.un.org/fr/content/disabilitystrategy/>

Plus récemment, le Secrétaire général de l'ONU a indiqué, [dans la note de synthèse intitulée "Inclusion du handicap dans la riposte à la COVID-19"](#)<sup>10</sup> publiée en mai 2020, que l'accessibilité des informations, des installations, des services et des programmes demeurerait un axe prioritaire de la riposte à la COVID-19 et de la relance consécutive.

L'UIT s'engage pleinement à faciliter la mise en place de sociétés numériques inclusives. Par le [But stratégique 2 \(inclusion\)](#)<sup>11</sup> et la [Cible 2.9](#)<sup>12</sup> de son Plan stratégique, l'UIT a invité ses membres à mettre en place **dans tous les pays des environnements propices garantissant l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées.**

### Figure 5: Mme Doreen Bogdan-Martin, Directrice du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT

*"L'UIT s'engage à rendre les TIC accessibles et à promouvoir les politiques générales d'accessibilité numérique partout dans le monde",  
Mme Doreen Bogdan-Martin, Directrice du BDT.*

Source: UIT

Pour atteindre cet objectif, le [programme d'inclusion numérique de l'UIT](#)<sup>13</sup>, dont le but est de rendre les TIC accessibles pour les personnes handicapées et les autres personnes ayant des besoins particuliers, fournit un appui aux membres qui s'attachent à autonomiser toutes les personnes, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leurs capacités ou de l'endroit où elles se trouvent, afin qu'elles tirent parti des possibilités offertes par les TIC sur la base de l'égalité avec les autres. Pour ce faire, l'UIT fait œuvre de sensibilisation dans le cadre de campagnes d'information et d'ateliers de renforcement des capacités et fournit aux États Membres des conseils en matière de stratégies et de politiques générales.

<sup>10</sup> Inclusion du handicap dans la riposte à la COVID-19: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/06/covid-19\\_inclusion\\_du\\_handicap.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/06/covid-19_inclusion_du_handicap.pdf)

<sup>11</sup> Plan stratégique de l'UIT: <https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts/RES-071-F.pdf>

<sup>12</sup> Actes finals de la Conférence de plénipotentiaires de 2018: <https://www.itu.int/fr/publications/gs/Pages/publications.aspx?parent=S-CONF-ACTF-2018&media=electronic>

<sup>13</sup> De plus amples informations sont disponibles sur le site web de l'UIT-D: <https://www.itu.int/fr/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>

Figure 6: Discours du Secrétaire général de l'ONU sur des sociétés plus inclusives et accessibles\*



*"L'avenir nous offre une occasion sans pareil de concevoir et de bâtir des sociétés plus inclusives et plus accessibles"*

M. António Guterres, le Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies

\*<https://www.un.org/fr/coronavirus/we-have-unique-opportunity-design-and-implement-more-inclusive-and-accessible-societies>

Source: Les Nations Unies

## 1.5. "Créer des communautés numériques inclusives: kit pratique et méthode d'auto-évaluation de l'UIT pour la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC"

Compte tenu de la vitesse à laquelle la transformation numérique s'opère, le faible niveau de mise en œuvre de l'accessibilité numérique au sein des pouvoirs publics, des établissements universitaires, dans la société civile, le secteur, parmi les prestataires de services et dans le secteur privé fait partie des principales raisons pour lesquelles il est difficile de promouvoir et de mettre sur pied les communautés numériques intelligentes et inclusives.

Parmi les États Membres de l'ONU, 61% ont élaboré une législation sur le handicap dans le but de mettre un terme aux discriminations que subissent les personnes handicapées et d'éliminer les barrières qui les empêchent de jouir pleinement de leurs droits et d'être incluses dans la société<sup>14</sup>. Cette législation contribue à l'accomplissement de progrès en ce qui concerne l'application, dans le droit interne, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Cependant, seul un faible pourcentage des pays se sont dotés de lois et de règlements destinés à éliminer la fracture numérique en particulier.

<sup>14</sup> Liste des lois sur le handicap par pays: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/disability-laws-and-acts-by-country-area.html>

Figure 7: Liste de lois contribuant à atteindre les Objectifs de développement durable (ODD) et à ne laisser personne de côté, engagement pris dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030.



## ORGANISATION DES NATIONS UNIES DÉPARTEMENT DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES

Source: UIT

Pour faire face à cette difficulté, à laquelle aucune des parties intéressées n'échappe, le Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) a élaboré le présent kit pratique, dont les objectifs sont les suivants:

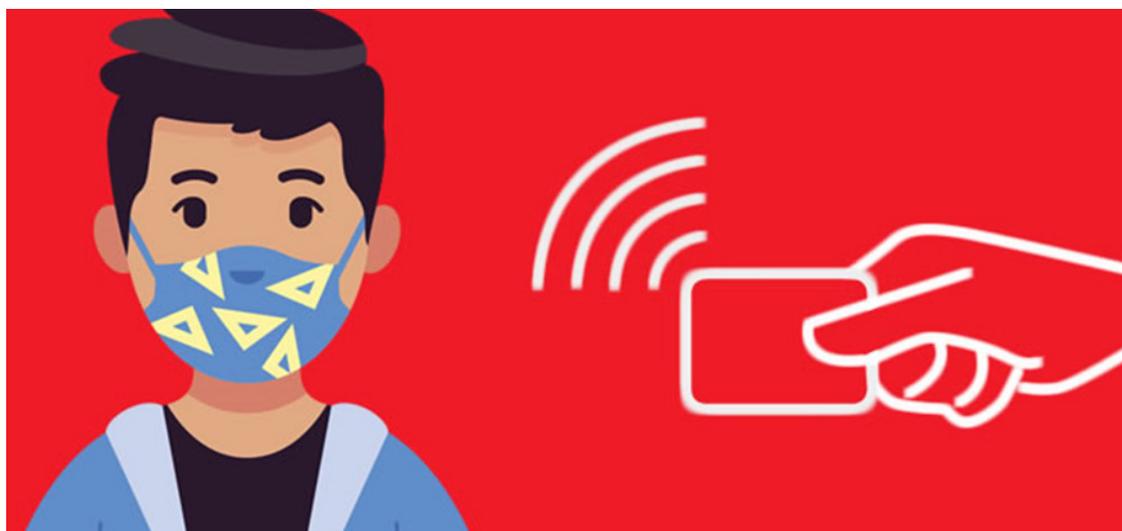
- Aider tous les pays à obtenir immédiatement un aperçu général du niveau de mise en œuvre de l'accessibilité des TIC/du numérique qui est le leur.
- Selon le résultat de l'évaluation (cinq niveaux de mise en œuvre possibles), les pays recevront des lignes directrices adaptées à leur situation en vue de faciliter l'élaboration de politiques générales et de stratégies appropriées pour faire avancer leur mise en œuvre.
- Le kit pratique permettra non seulement de contrôler la qualité des processus de mise en œuvre en matière d'accessibilité des TIC/du numérique au niveau national, mais également d'évaluer les progrès effectués à l'échelle régionale et mondiale en ce qui concerne cette mise en œuvre.
- Le kit pratique aidera également les États Membres de l'UIT à tenir les engagements qu'ils ont pris à l'échelle nationale, régionale et mondiale pour que toutes les personnes (indépendamment de leur genre, de leur âge, de leurs capacités ou de l'endroit où elles se trouvent) tirent parti des produits et services d'information numériques au même titre que les autres et de manière équitable, ce qui garantira que la transformation numérique ne laisse personne de côté.

## 2. Principes fondamentaux de la transformation numérique inclusive

La transformation numérique est en cours. À l'échelle mondiale, elle fait partie des domaines où le potentiel de croissance pour les organisations des secteurs public et privé est le plus grand. Toute organisation qui ne tient pas compte de cette réalité fait peser une menace sur son propre rôle et sur sa capacité à prospérer.

Les transformations économiques devraient se poursuivre. Les experts prévoient qu'au terme de la crise mondiale liée au COVID-19, les habitudes de consommation auront changé et privilégieront des services avec peu de contacts. Dans ce contexte, il faut impérativement comprendre l'accessibilité de tous les produits et services TIC et en tenir compte; à défaut, la fracture numérique risque de se creuser davantage.

Figure 8: Paiements sans contact



Source: UIT

Le délai dont disposent les pouvoirs publics et toutes les parties prenantes pour consolider la transformation numérique s'est fortement réduit depuis le début de la crise liée au COVID-19, dans la mesure où le rôle des technologies numériques n'est plus tant de faire des gains d'efficacité mais de favoriser l'innovation et d'assurer la continuité des activités quotidiennes.

Dans ce contexte, et pour se préparer à l'avenir proche, les pouvoirs publics, les sociétés, les établissements universitaires et les chefs d'entreprises doivent faire en sorte que toutes les personnes qui ont besoin d'accéder à des informations, à des produits et à des services dans l'environnement virtuel soient en mesure de le faire. Par conséquent, il est fondamental que toutes les parties prenantes comprennent non seulement le concept, mais également les problèmes et les coûts qui seront induits si leur transformation numérique n'a pas, dès le départ, un caractère inclusif. En effet, la transformation numérique n'est pas seulement une question de technologies, c'est avant tout une question de personnes.

## 2.1. Qu'est-ce que la transformation numérique?

La transformation numérique désigne le processus qui consiste, pour les pouvoirs publics, les institutions et les organisations, à faire partie de l'environnement numérique. En d'autres termes, il s'agit du *"processus par lequel une institution crée et adopte de nouveaux modèles et procédures de fonctionnement qui lui permettent de mettre en œuvre et d'intégrer les technologies numériques, mobiles, sociales et d'autres technologies nouvelles et d'en tirer parti [...] et d'obtenir de nouvelles données pour être plus efficace, toucher davantage de personnes et améliorer l'expérience du client"* (Tchelet, 2019).

D'autres soulignent que la transformation numérique est importante car *"la mesure dans laquelle les pays adhèrent à la transformation numérique et y consacrent des moyens aujourd'hui déterminera leur compétitivité et leur bien-être économique dans les prochaines décennies"* (Siebel, 2019).

En d'autres termes, pour qu'elle soit réussie, la transformation numérique doit intégrer les technologies numériques de telle sorte que les pouvoirs publics et les entreprises puissent modifier leur mode de fonctionnement intrinsèque et la façon dont elles créent de la valeur pour les personnes et les clients. Puisqu'elle concerne les personnes, elle nécessite un d'opérer un changement culturel pour adopter de nouvelles manières de penser et revoir nos modes d'action. Cette nouvelle culture passe notamment par l'accessibilité et l'inclusion.

### Considérations essentielles pour un processus de transformation numérique réussi

La transformation numérique, c'est d'abord garder les personnes et/ou clients à l'esprit.

- Apprendre à mieux connaître et comprendre les personnes et/ou clients.
- Améliorer le niveau des services fournis.
- Assurer un service et une expérience clients de qualité exceptionnelle.
- Créer et fournir des contenus accessibles et inclusifs.

La transformation numérique nécessite également d'être formé. Il est essentiel de renforcer les capacités des employés/membres du personnel pour que la transformation soit réussie. Les personnes doivent acquérir des compétences numériques adéquates pour utiliser et exploiter correctement les technologies. Chacun doit adopter une nouvelle culture en adéquation avec la transformation numérique, en parallèle de ses interactions non numériques.

Plus qu'un but ou un projet, la transformation numérique est un processus qui amènera les institutions à:

- améliorer l'expérience des personnes ou des clients;
- accroître leur efficacité;
- davantage mobiliser les personnes et gagner des parts de marché;
- réduire leurs coûts;
- améliorer les processus d'innovation et de conception de nouveaux produits et services;
- mettre à profit et perfectionner les compétences des personnes et autonomiser celles-ci de manière efficace;
- utiliser des analyses de données pour obtenir de informations fiables;
- mieux comprendre les besoins des utilisateurs;
- s'efforcer de toujours s'améliorer.

Figure 9: La transformation numérique



Source: UIT

Pour qu'elle soit réussie, la transformation numérique doit tenir compte d'autres variables liées au contexte national et régional, notamment des considérations culturelles, environnementales, éducatives, politiques, sociales et économiques.

### L'accessibilité peut enrayer la fracture numérique

Les stratégies de transformation numérique devraient permettre aux personnes de tirer parti des possibilités offertes par la connectivité et l'accès à l'information numérique, et permettre de créer des communautés inclusives, sûres et résilientes qui donnent des outils aux groupes défavorisés. L'accessibilité et l'inclusion devraient être des considérations fondamentales. En garantissant l'accessibilité et l'inclusion numériques, les pouvoirs publics et les organisations pourront:

- gommer les disparités qui existent entre les personnes handicapées et les autres grâce aux technologies, aux produits et aux services numériques;

- démocratiser le perfectionnement des personnes en garantissant à tout le monde les mêmes possibilités d'accès et proposer des produits, des services, des informations, des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie et de perfectionnement des compétences ainsi qu'un emploi;
- offrir des conditions équitables pour tous en contribuant à réduire les disparités numériques, sociales, culturelles et politiques entre les personnes et à combler le manque de connaissances de certaines d'entre elles;
- trouver de nouvelles sources de talent étant donné que les technologies aident les personnes handicapées à jouer un rôle plus actif dans la société;
- assouplir nos modes de communication et de collaboration pour que différents types de personnes puissent prendre part aux activités du quotidien;
- créer des sources de revenus nouvelles et distinctes qui aideront à lutter contre la pauvreté;
- faciliter l'alphabétisation, l'accès à l'enseignement et à des perspectives d'emploi et l'inclusion financière;
- permettre la cybergouvernance et accroître la participation des citoyens;
- améliorer la gestion des catastrophes en garantissant l'accès à des informations et des communications instantanées et fiables avant, pendant et après les situations d'urgence.

## **2.2. Rôle des différentes parties prenantes dans une transformation numérique inclusive et accessible**

Les pouvoirs publics, le secteur privé, les établissements universitaires, les organisations de personnes handicapées ainsi que tous les acteurs concernés et les parties intéressées jouent un rôle important dans l'avènement de communautés numériques inclusives.

Figure 10: Rôle des différentes parties prenantes dans une transformation numérique inclusive et accessible



Source: UIT

Les parties prenantes ont différentes responsabilités et possibilités.

**Pouvoirs publics et décideurs:**

- Élaborer des lois et des politiques générales qui garantissent l'accès aux technologies de l'information et de la communication sur un pied d'égalité. Il s'agit d'un engagement pris à l'échelle mondiale et d'un droit fondamental.
- Collaborer, dans le cadre de l'élaboration de ces lois et règlements, avec des organisations de personnes handicapées et des groupes vulnérables, afin qu'ils soient entendus et que leur contribution soit prise en compte.
- Promouvoir la création d'un marché des TIC accessibles grâce à des politiques de passation des marchés bien conçues et des normes de qualité.
- Donner davantage de perspectives d'emploi aux personnes handicapées en utilisant des produits et des services accessibles.
- Favoriser le développement économique et social de tous.

**Secteur privé:**

- Mettre au point des produits et des services accessibles conformément aux normes internationales.
- Favoriser l'inclusion grâce à l'innovation et à la responsabilité sociale des entreprises.
- Selon le [rapport annuel sur l'économie mondiale du handicap élaboré en 2020](#)<sup>15</sup>, les personnes handicapées, leur famille et leurs amis, disposent de plus de 13 milliards USD de revenus disponibles par an.
- Donner davantage de perspectives d'emploi aux personnes handicapées en utilisant et en fournissant des produits et services accessibles.

**Établissements universitaires:**

- Donner aux concepteurs et aux développeurs les capacités nécessaires pour concevoir et mettre au point des produits et services TIC accessibles.
- Encourager la production et l'utilisation de contenus numériques accessibles.
- Créer des environnements d'apprentissage accessibles pour les étudiants handicapés.

**Organisations de personnes en situation de handicap et autres groupes vulnérables:**

- Collaborer avec les pouvoirs publics pour que le droit qu'ont les personnes handicapées d'accéder aux TIC soit reconnu.
- Garantir un ensemble de compétences numériques de base permettant d'accéder à l'économie numérique.
- Attirer l'attention sur l'inclusion numérique et l'accessibilité des TIC.

**Tout autre acteur concerné et/ou partie intéressée:**

- Promouvoir les approches de mise en œuvre ascendantes et descendantes.
- Recenser les partenariats essentiels propres à faciliter ce processus.

---

<sup>15</sup> Le rapport "2020 Annual Report: The Global Economics of Disabilities" est disponible à l'adresse suivante: <https://wfanet.org/page/1210/2020/09/01/The-Global-Economics-of-Disability-2020>

Figure 11: Faire en sorte que toutes les personnes fassent partie du changement



Source: UIT

La transformation numérique inclusive et accessible suppose, pour n'importe quelle organisation, un changement majeur et l'adoption de nouveaux modes de travail et de nouvelles manières de penser.

La manière la plus simple d'opérer cette transformation est de réunir suffisamment d'informations afin de les partager de façon claire et convaincante avec les membres des institutions qui font partie du processus. Cette méthode permet d'associer ces derniers au changement, de faire connaître les avantages liés à l'adoption d'une nouvelle culture et d'une nouvelle manière d'utiliser les technologies, et d'expliquer dans quelle mesure ces avantages amélioreront les conditions de travail de toutes les personnes. Elle permet en outre de garantir l'inclusion numérique et d'accroître l'avantage concurrentiel des organisations.

Dans cette optique, il est essentiel que les dirigeants opèrent la transformation jusqu'à la base. La culture est le moteur d'une transformation numérique réussie. Pour atteindre cet objectif, il faut une culture propice au changement, à l'adaptation, à l'inclusion et à l'adoption de nouvelles technologies.

Cependant, l'adoption d'une telle culture doit faire appel à la pratique et à l'expérience des personnes; à défaut, il est presque impossible d'effectuer des changements durables. En ce sens, la formation joue un rôle important. Il est crucial que les États Membres et d'autres parties

prenantes perfectionnent et renforcent leurs compétences numériques, ainsi que leurs capacités générales, notamment en matière de communication, de collaboration et d'empathie. En outre, des évaluations spécialisées et la transmission d'informations de qualité sont essentielles, en particulier lorsque l'on met en place une culture d'accessibilité et d'inclusion.

### **S'attacher à améliorer l'expérience client**

Les personnes, les clients et les utilisateurs doivent être la priorité et le processus de transformation doit être entièrement conçu en fonction d'eux.

**Figure 12: S'attacher à améliorer l'expérience client**



Source: UIT

Tout le monde n'a pas les mêmes besoins, ni les mêmes attentes. Proposer une expérience inclusive revient à créer des interactions qui permettent de satisfaire et de dépasser les besoins et les attentes de tous pour ce qui est des services, des produits ou des informations fournis.

En ce qui concerne les plates-formes et les solutions numériques, il ne fait aucun doute que les personnes vont interagir et collaborer. Dans cette optique, les pouvoirs publics et les organisations doivent travailler avec des personnes handicapées, afin de connaître les caractéristiques de leurs utilisateurs finals. Cette démarche permettra de favoriser les technologies accessibles, de créer des contenus adaptés et d'assurer une formation utile. Les parties prenantes doivent

garantir que toutes les technologies, tous les contenus et toutes les personnes soient prêts pour la diversité, l'accessibilité et l'inclusion.

Les organisations peuvent certes utiliser des solutions d'intelligence artificielle pour connaître et prévoir les comportements du client et ainsi lui offrir un service personnalisé, mais ce n'est pas la seule solution. Compte tenu du fait que les personnes sont différentes et qu'il est impossible de connaître chacune d'entre elles, les institutions concernées doivent proposer plusieurs modes d'accès aux informations nécessaires.

L'expérience que les organisations fournissent à tous les utilisateurs, quelles que soient les spécificités de ceux-ci, sera d'autant meilleure que leurs compétences seront variées et que les technologies seront appropriées et pertinentes.

### 3. Méthode et utilisation du kit pratique et de l'auto-évaluation

Pour que personne ne soit laissé de côté dans le monde numérique, il revient à la société de mettre en œuvre l'accessibilité numérique, condition essentielle pour garantir que les contenus, les services et les produits soient pleinement inclusifs, sûrs et résilients pour toutes les personnes.

Le présent kit pratique s'adresse à toutes les parties prenantes jouant un rôle dans le processus de transformation numérique, des décideurs aux régulateurs en passant par les chefs de file du secteur des TIC, les établissements universitaires, les organisations d'utilisateurs finals, le secteur privé et les chefs d'entreprises.

Toutes ces parties prenantes et les autres parties intéressées trouveront dans le présent outil les informations requises pour garantir que chacun tienne compte des composantes nécessaires en matière d'élaboration des politiques, de réglementation et mise en œuvre stratégique dans leur domaine respectif. Il s'agit d'un travail collectif. Chaque partie prenante doit avoir conscience et s'acquitter comme il se doit de ses responsabilités lorsqu'il s'agit de garantir l'accessibilité numérique de tous les services, produits et informations concernés et de s'assurer qu'ils soient mis à disposition dans son domaine d'activité.

Le présent outil élaboré par l'UIT s'accompagne d'un tableur, qui permet aux utilisateurs de s'auto-évaluer, d'obtenir des lignes directrices et des recommandations pertinentes selon leur niveau de mise en œuvre et d'imprimer leurs résultats dans le but de suivre leurs progrès.

Les résultats de l'auto-évaluation sont entièrement déterminés par les réponses fournies aux questions ciblées. Les États Membres ou toute autre partie prenante procédant à l'évaluation sont responsables des résultats obtenus. Afin que les recommandations formulées soient le plus utiles et le plus justes, il convient de fournir autant d'informations que possible.

Note de l'auteur: Le tableur mentionné ici permet au processus d'évaluation d'être interactif, les répondants ne recevant que des recommandations et des lignes directrices qui correspondent à leurs réponses et à leur niveau spécifique de mise en œuvre. Les sections suivantes du kit pratique répètent intentionnellement les recommandations et les lignes directrices pour refléter tous les niveaux de mise en œuvre.

#### Méthode et recommandations

Véritable outil concret et méthode d'évaluation, le kit pratique de l'UIT permettra à chaque partie prenante d'évaluer la mise en œuvre de sa stratégie d'accessibilité des TIC conformément aux étapes suivantes:\*

- Première étape - planification: évaluation du cadre de mise en œuvre de l'accessibilité des TIC (par exemple en ce qui concerne la réglementation, les politiques générales, les programmes, les stratégies, le budget, le calendrier et le suivi).

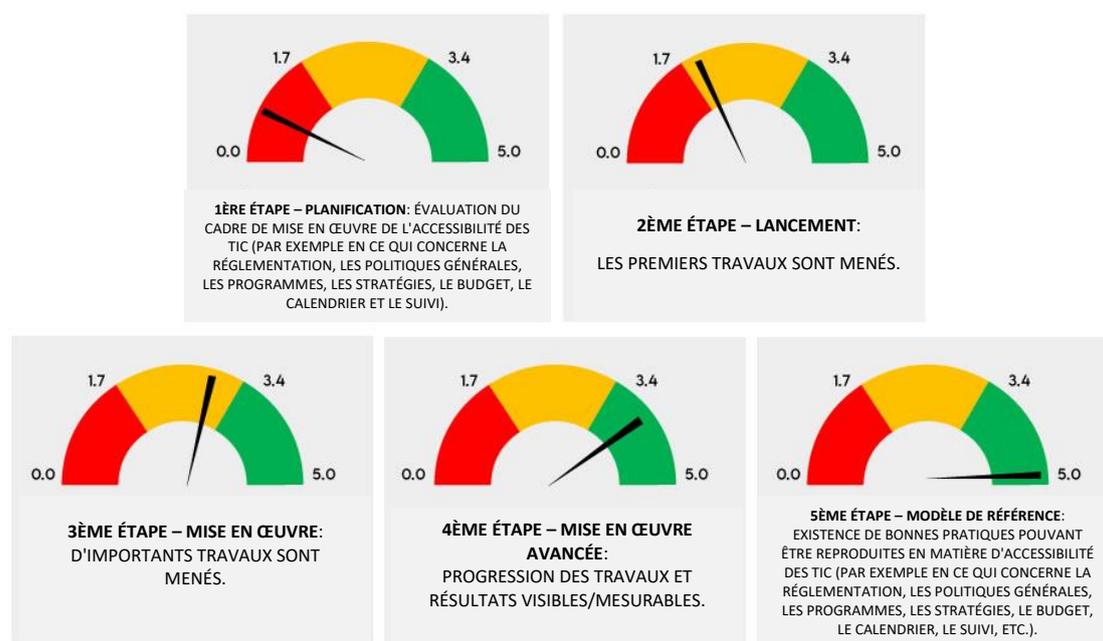
---

\* Les phases de la méthodologie d'auto-évaluation sont alignées sur la méthodologie de l'indice DARE qui a établi 5 phases de mise en œuvre de l'accessibilité numérique. Source: Indice d'évaluation des droits d'accessibilité numérique (Indice DARE), G3ict

- Deuxième étape - lancement: les premiers travaux sont menés.
- Troisième étape - mise en œuvre: d'importants travaux sont menés.
- Quatrième étape - mise en œuvre avancée: progression des travaux et résultats visibles/ mesurables.
- Cinquième étape - modèle de référence: existence de bonnes pratiques pouvant être reproduites en matière d'accessibilité des TIC (par exemple en ce qui concerne la réglementation, les politiques générales, les programmes, les stratégies, le budget, le calendrier, le suivi, etc.).

Avant de procéder à l'évaluation, il est important de prendre connaissance de l'intégralité des informations relatives au kit pratique, notamment du glossaire des principaux termes et leurs définitions.

**Figure 13: Évaluation de la mise en œuvre de l'accessibilité des TIC (exemples tirés du tableau)**



Source: UIT

Le kit pratique et la méthode d'auto-évaluation s'articulent autour de séries de questions regroupées en sept grands thèmes liés aux engagements et à la mise en œuvre:

#### Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC

1. Loi, réglementation et politique générale
2. Adhésion politique
3. Élaboration et inclusion de normes de référence

#### Capacité de mise en œuvre

4. Passation des marchés
5. Formation
6. Suivi
7. Cybergouvernance.

Chacun de ces sept thèmes regroupe différents éléments ou variables, qui seront évalués grâce à des questions ciblées de telle sorte que les réponses apportées par l'utilisateur final permettent de produire des recommandations précises.

On utilisera une échelle de 1 à 5, où 1 indique l'absence de plan ou de mesures pour chaque élément ou question et 5 indique que les mesures ont déjà été pleinement appliquées. La nomenclature utilisée pour l'évaluation est présentée dans le Tableau 1.

**Tableau 1: Nomenclature de l'évaluation**

Réponse	Point
Oui	5
Pratiquement achevé (plus de 50%)	4
Mise en œuvre en cours (jusqu'à 50%)	3
En cours de lancement/Début imminent	2
Non	1

On pourra répéter l'évaluation autant de fois que nécessaire pour obtenir d'autres conseils adaptés à chacune des étapes de mise en œuvre, jusqu'à l'étape cinq, qui suppose que le pays ou les parties prenantes sont un modèle de référence en la matière.

Les points servent à cibler les recommandations appropriées au moyen d'indicateurs quantitatifs permettant de visualiser le résultat obtenu – autrement dit le degré d'avancement – dans chacun des sept domaines évalués.

Les parties procédant à l'évaluation reçoivent immédiatement un avis spécialisé et des recommandations adaptées à leur situation, y compris des lignes directrices et des bonnes pratiques basées sur les réponses précises qu'elles ont apportées. Cet outil permettra aux États Membres et aux autres parties prenantes de visualiser les résultats et de faire un suivi du processus de mise en œuvre de l'accessibilité des TIC, afin de garantir l'inclusion de toutes les personnes, indépendamment de leur sexe, de leur âge ou de leurs capacités, dans l'écosystème/l'économie numérique<sup>16</sup>.

Les États Membres et les autres parties prenantes pourront se servir du kit pratique comme d'un outil de suivi pour mesurer les progrès effectués au niveau national, organisationnel ou institutionnel. En outre, le kit pratique a été conçu de façon à pouvoir être réutilisé, une fois les recommandations mises en œuvre, afin de générer une feuille de route assortie de nouveaux objectifs pour obtenir plus rapidement de meilleurs résultats.

Le présent kit pratique et méthode d'auto-évaluation pour l'accessibilité des TIC utilise différentes variables dans les sept domaines définis. La qualité et l'exactitude des réponses données à chaque question conditionnent l'adéquation des conseils, des recommandations et des bonnes pratiques fournis en fonction de l'étape ou du niveau effectif de mise en œuvre de l'accessibilité des TIC de l'entité se soumettant à l'évaluation.

L'UIT ne saurait être tenue responsable des résultats obtenus dans le cadre du présent kit pratique et méthode d'auto-évaluation pour l'accessibilité des TIC, étant donné qu'ils dépendent des réponses mentionnées ci-dessus fournies par chaque partie prenante.

<sup>16</sup> Les membres de l'UIT sont vivement invités à faire part de leurs résultats aux réunions des Groupes du Rapporteur de la Commission d'études 1 de l'UIT-D au titre de [la Question 7/1: Accès des personnes handicapées et des autres personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC](#).

## 4. Kit pratique et méthode d'auto-évaluation pour l'accessibilité des TIC

Toute stratégie sur l'accessibilité des TIC requiert des définitions claires pour harmoniser les efforts de toutes les parties prenantes. Afin d'édifier des sociétés numériques inclusives, il importe d'évaluer les engagements juridiques pris par les pays en matière d'accessibilité des TIC ainsi que leur capacité à les mettre en œuvre. Il est non seulement essentiel de pouvoir compter sur des lois et des réglementations pour garantir que toutes les parties prenantes comprennent leurs obligations légales en matière d'accessibilité et d'inclusion, mais il faut aussi que les politiques et programmes publics cadrent avec le dispositif juridique pour en faciliter la mise en œuvre.

La partie qui suit comprend une série de questions organisées autour de différents thèmes liés à l'accessibilité des TIC. Des points sont attribués pour chaque réponse. À la fin de chaque ensemble de questions, une série de lignes directrices et une feuille de route sont fournies en fonction du résultat global.

### 4.1. Engagement en matière d'évaluation de l'accessibilité des TIC

Le cadre de référence est la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Le principe d'égalité d'accès consacré par la Convention a une incidence directe sur un nombre croissant de technologies TIC qui servent à fournir de très nombreux services essentiels d'accès à l'information.

**Tableau 2: Dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées se rapportant à l'accessibilité dans les domaines d'application des TIC**

Domaines d'application	Article de la Convention	Dispositions sur l'accessibilité ayant des incidences pour les TIC
Non-discrimination	5	Non
Cybergouvernance	9.2a	Oui
Médias et Internet	9.1	Oui
Télévision	30.1b	Oui
Services du secteur privé	9.2b	Oui
Liberté et sécurité	14	Non
Autonomie de vie	19	Non
Éducation	24	Oui
Emploi	27	Oui
Droits politiques	21,29	Oui
Services d'urgence	9.1b	Oui
Culture et loisirs	30.5c	Oui

**Tableau 2: Dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées se rapportant à l'accessibilité dans les domaines d'application des TIC (suite)**

Domaines d'application	Article de la Convention	Dispositions sur l'accessibilité ayant des incidences pour les TIC
Mobilité personnelle	20	Non
Réadaptation	2	Non

Source: Adapté de Martin Gould et Viviana Montenegro [2016 CRPD ICT Accessibility Progress Report](#), publié par G3ict, 2017.

#### 4.1.1. Loi et réglementation

Les pouvoirs publics doivent définir et mettre en place un mécanisme systématique garantissant la conception et la mise à disposition de TIC accessibles. Certains pays ont déjà fait de l'accessibilité des TIC un droit inscrit dans la loi. Malheureusement, l'imprécision des définitions et l'absence de normes peuvent freiner la mise en œuvre de ce droit. Il est fondamental que toutes les parties prenantes (fabricants, concepteurs, responsables des marchés publics, fonctionnaires des administrations, etc.) comprennent la signification des TIC accessibles et les attentes qui existent concernant les produits et services.

Les questions du Tableau 3 portent sur l'engagement en faveur de l'accessibilité des TIC. À cet égard, cinq niveaux de mise en œuvre ont été définis, et les différentes réponses possibles se voient attribuer les points suivants:

- 5 = Oui
- 4 = Pratiquement achevé (plus de 50%)
- 3 = Mise en œuvre en cours (50%)
- 2 = En cours de lancement/Début imminent
- 1 = Non

Si vous répondez à une question par "Oui", ajoutez cinq points; pour "Pratiquement achevé", ajoutez quatre points, pour "Mise en œuvre en cours (50%)", trois points, pour "En cours de lancement/début imminent", deux points et pour "Non", un point. À la fin de l'évaluation, un ensemble de lignes directrices et de bonnes pratiques seront proposées en fonction du total de points obtenus.

**Tableau 3: Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC – Évaluation de la législation et de la réglementation**

1. Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC: conformité des lois et réglementations à la Convention relative aux droits des personnes handicapées	Oui	Prati- quement achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/début imminent	Non
<p>1.1: Les lois et réglementations existantes dans les domaines ci-après tiennent-elles compte ou font-elles mention de l'accessibilité des TIC? (veuillez répondre pour chaque article de la Convention)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-discrimination (art. 5)</li> <li>• Cybergouvernance en matière d'accessibilité (accès à l'information numérique) (art. 9.2 a)</li> <li>• Médias et Internet (art. 9.1)</li> <li>• Télévision (art. 30.1 b)</li> <li>• Services du secteur privé (art. 9.2 b)</li> <li>• Éducation (art. 24)</li> <li>• Emploi (art. 27)</li> <li>• Droits politiques (art. 21 et 29)</li> <li>• Services d'urgence (art. 9.1 b)</li> <li>• Culture et loisirs (art. 30.5)</li> </ul>					
<p>1.2 Les lois et réglementations existantes dans les domaines ci-après donnent-elles une définition des TIC accessibles? (veuillez répondre pour chaque article de la Convention)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-discrimination (art. 5)</li> <li>• Cybergouvernance en matière d'accessibilité (accès à l'information numérique) (art. 9.2 a)</li> <li>• Médias et Internet (art. 9.1)</li> <li>• Télévision (art. 30.1 b)</li> <li>• Services du secteur privé (art. 9.2 b)</li> <li>• Éducation (art. 24)</li> <li>• Emploi (Arte. 27)</li> <li>• Droits politiques (art. 21 et 29)</li> <li>• Services d'urgence (art. 9.1 b)</li> <li>• Culture et loisirs (art. 30.5)</li> </ul>					

Tableau 3: Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC - Évaluation de la législation et de la réglementation (suite)

1. Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC: conformité des lois et réglementations à la Convention relative aux droits des personnes handicapées	Oui	Pratiquement achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/début imminent	Non
1.3: Les lois et réglementations garantissent-elles que les communications électroniques des pouvoirs publics soient envoyées dans des formats accessibles?					
1.4: Les lois et réglementations garantissent-elles l'accessibilité des sites web et des applications mobiles des pouvoirs publics?					
1.5: Les organisations de personnes handicapées participent-elles au processus d'élaboration des lois, des politiques générales et de la réglementation sur l'inclusion numérique?					

#### 4.1.2. Adhésion politique

L'efficacité de la mise en œuvre dépend des efforts de sensibilisation. Toute stratégie d'inclusion numérique devrait prévoir des manifestations régionales et nationales, afin de diffuser des informations relatives à la mise en œuvre, à l'efficacité et aux bonnes pratiques. Il sera plus facile de mettre en place une politique générale à la fois ascendante et descendante si les parties prenantes comprennent les différentes composantes de l'inclusion numérique et leurs incidences sur le développement économique et social.

Figure 14: Approche descendante/ascendante



Source: UIT

Tableau 4: Accessibilité des TIC - Évaluation de l'adhésion politique

2. Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC: adhésion politique	Oui	Pratique-ment achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/ début imminent	Non
2: Des manifestations sur l'accessibilité des TIC sont-elles régulièrement organisées dans le cadre de la stratégie de sensibilisation et de dotation de capacités?					

### 4.1.3. Normes de référence

Les normes sont élaborées dans le cadre d'un consensus entre les parties prenantes telles que le secteur privé, les pouvoirs publics et les groupes de consommateurs. Un tel processus est géré par des organismes de normalisation nationaux, régionaux et internationaux, qui définissent des critères essentiels en ce qui concerne la fonctionnalité, l'efficacité et la structure des produits ou des services. L'utilisation de normes d'accessibilité garantit aux fournisseurs et aux concepteurs de TIC une forme de sécurité lorsqu'ils proposent des solutions pour toutes les personnes.

**Tableau 5: Accessibilité des TIC – Évaluation de l'élaboration et de l'inclusion de normes**

3. Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC: élaboration et inclusion de normes	Oui	Pratiquement achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/début imminent	Non
3.1: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité des TIC, à des normes nationales ou internationales?					
3.2: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité du web, y compris des logiciels, à des normes nationales ou internationales?					
3.3: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité des documents électroniques, à des normes nationales ou internationales?					
3.4: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité du matériel informatique, y compris des kiosques numériques, à des normes nationales ou internationales?					
3.5: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité des vidéos, à des normes nationales ou internationales?					

## 4.2. Évaluation de la capacité de mise en œuvre

Pour chaque partie, cinq réponses sont possibles. Si vous répondez à une question par "Oui", ajoutez cinq points; pour "Pratiquement achevé", ajoutez quatre points, pour "Mise en œuvre en cours (50%)", trois points, pour "En cours de lancement/début imminent", deux points et pour "Non", un point.

À la fin de l'évaluation, un ensemble de lignes directrices et de bonnes pratiques seront proposées en fonction du total de points obtenus.

### 4.2.1. Passation des marchés

Les pouvoirs publics financent et achètent de très nombreux produits et services TIC. L'Organisation mondiale du commerce estime qu'en moyenne, les marchés publics représentent entre 10 et 15% du produit intérieur brut (PIB) d'un pays. Grâce à ces marchés, les pouvoirs publics ont la possibilité de promouvoir les objectifs de politique générale tels que le développement durable et des considérations sociales.

**Tableau 6: Capacité de mise en œuvre - Évaluation de l'accessibilité des TIC dans le cadre des marchés publics**

4. Capacité de mise en œuvre Passation de marchés publics	Oui	Prati- quement achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/ début immi- nent	Non
4.1: Les lois et réglementations relatives à la passation de marchés dans le domaine des TIC fixent-elles des conditions en matière d'accessibilité?					
4.2: Si les lois et réglementations relatives à la passation de marchés dans le domaine des TIC fixent des conditions en matière d'accessibilité, celles-ci sont-elles clairement définies dans les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciels</li> <li>• Matériel informatique</li> <li>• Kiosques numériques</li> <li>• Sites web</li> <li>• Vidéo</li> <li>• Documents électroniques</li> </ul> (Veuillez répondre pour chacune des rubriques)					

### 4.2.2. Formation

La formation est la pierre angulaire de l'inclusion numérique. Les professionnels de tous horizons devraient comprendre ce que l'on entend par des TIC accessibles et ce qu'il faut faire pour garantir l'inclusion numérique dans leur domaine.

Tableau 7: Capacité de mise en œuvre - Évaluation de la formation à l'accessibilité des TIC

5. Capacité de mise en œuvre - Formation	Oui	Pratique-ment achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/début imminent	Non
5.1: Les différentes parties prenantes peuvent-elles se former à l'accessibilité numérique de façon à pouvoir comprendre ce que l'on entend par accessibilité des TIC?					
5.2: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à créer des documents électroniques accessibles conformément aux normes nationales?					
5.3: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à concevoir et à développer des sites web accessibles conformément aux normes nationales ou internationales?					
5.4: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à développer des logiciels accessibles conformément aux normes nationales et internationales?					
5.5: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à concevoir du matériel informatique et des kiosques numériques accessibles conformément aux normes nationales ou internationales?					
5.6: Le personnel chargé des marchés publics et les fournisseurs peuvent-ils se former pour comprendre le rôle que joue l'accessibilité des TIC dans les procédures d'appel d'offre conformément aux normes nationales ou internationales?					

**Tableau 7: Capacité de mise en œuvre - Évaluation de la formation à l'accessibilité des TIC (suite)**

5. Capacité de mise en œuvre - Formation	Oui	Pratique-ment achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/début imminent	Non
5.7: Les utilisateurs finals peuvent-ils se former pour jouer un rôle dans les canaux numériques des pouvoirs publics/organisations?					

#### 4.2.3. Suivi

Le suivi est une partie essentielle de la mise en œuvre. Les politiques générales et réglementations devraient prévoir des mécanismes permettant de mesurer les progrès de mise en œuvre par rapport aux objectifs prédéfinis.

**Tableau 8: Capacité de mise en œuvre - Évaluation du suivi de l'accessibilité des TIC**

6. Capacité de mise en œuvre Suivi	Oui	Pratique-ment achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/début imminent	Non
6.1: Existe-t-il un organisme de suivi ou une commission de réglementation chargé de garantir l'accessibilité des TIC dans tout le secteur public?					
6.2: Existe-t-il un processus de communication d'informations bien défini?					

#### 4.2.4. Cybergouvernance

À l'échelle d'un pays, la cybergouvernance désigne le fait de fournir des services (administratifs) publics à l'aide des TIC. Elle ouvre de nouvelles possibilités pour ce qui est de mettre en relation les personnes et de leur fournir des services et doit donc être accessible à tous.

Tableau 9: Cybergouvernance

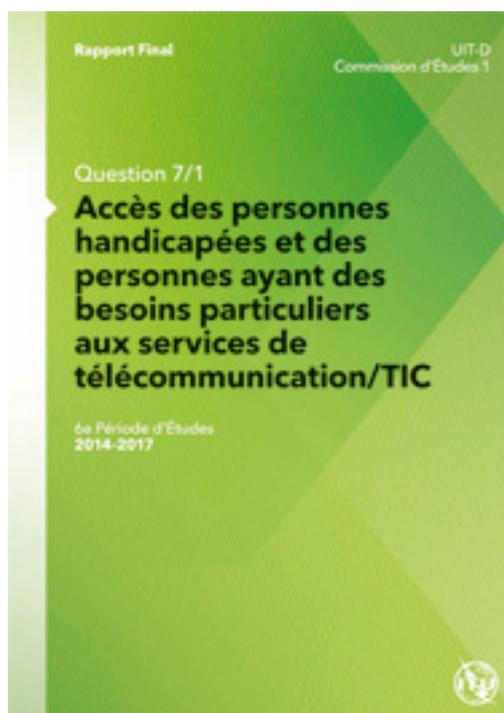
7. Capacité de mise en œuvre Cybergouvernance	Oui	Prati- quement achevé	Mise en œuvre en cours (50%)	En cours de lancement/ début immi- nent	Non
7.1: Les stratégies de cybergouvernance relatives aux données comprennent-elles des statistiques sur les personnes handicapées et les groupes vulnérables?					
7.2: Les solutions de cybergouvernance dans les domaines ci-après comprennent-elles une définition et des exigences en matière d'accessibilité des TIC? Veuillez répondre pour chaque domaine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications d'urgence</li> <li>• Éducation élémentaire</li> <li>• Éducation supérieure</li> <li>• Services de santé</li> <li>• Services financiers</li> <li>• Prestations sociales</li> <li>• Justice</li> <li>• Mobilité</li> <li>• Participation politique</li> </ul>					
7.3: Des financements sont-ils prévus pour mettre en œuvre l'accessibilité des TIC dans le secteur public?					
7.4: Les personnes handicapées sont-elles associées aux procédures de cybergouvernance?					

## 5. Lignes directrices et bonnes pratiques

Vous trouverez dans la présente section une feuille de route qui comprend des recommandations et des bonnes pratiques à appliquer en fonction des résultats obtenus pour chaque catégorie définie dans le kit pratique et la méthode d'auto-évaluation. Les États Membres de l'UIT travaillent ensemble sur la question de l'accessibilité des TIC, en particulier au sein de la Commission d'études 1 de l'UIT-D dans le cadre de l'étude de la Question 7/1: Accès des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC (2014-2017). Pour la période d'études en cours (2018-2021), le titre de cette Question a été modifié et est désormais le suivant: "Accès des personnes handicapées et des autres personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC".

Un nombre important de politiques, de mesures réglementaires et de stratégies ont été mises au point dans le cadre de la Commission d'études 1 de l'UIT-D, créant ainsi une source précieuse de recommandations et de bonnes pratiques, dont nombre sont présentées dans la présente méthode d'auto-évaluation. Les membres de l'UIT sont encouragés à continuer de participer aux travaux de la Commission d'études 1 de l'UIT-D afin d'enrichir ces ressources et de collaborer afin de réussir à créer des communautés numériques mondiales inclusives.

**Figure 15: Rapport présenté à la CMDT-17 sur la Question 7/1: Accès des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC<sup>17</sup>**



Source: ITU

<sup>17</sup> Consultez le rapport sur le site de l'UIT: <https://www.itu.int/net4/ITU-D/CDS/sg/rgqlist.asp?lg=1&sp=2018&rgq=D18-SG01-RGQ07.1&stg=1>

## Engagement en faveur de l'accessibilité des TIC

### 5.1. Bonnes pratiques législatives et réglementaires (1)

#### 5.1.1. Législations et réglementations englobant ou mentionnant l'accessibilité des TIC (1.1)

**1.1: Les lois et réglementations existantes dans les domaines ci-après tiennent-elles compte ou font-elles mention de l'accessibilité des TIC?**

- Non-discrimination (Art. 5)
- Cybergouvernance en matière d'accessibilité (accès à l'information numérique) (Art. 9.2 a)
- Médias et Internet (Art. 9.1)
- Télévision (Art. 30.1 b)
- Services du secteur privé (Art. 9.2 b)
- Éducation (Art. 24)
- Emploi (Art 27)
- Droits politiques (Articles 21 et 29)
- Services d'urgence (Art. 9.1 b)
- Culture et loisirs (Art. 30.5)

(Veuillez comptabiliser toutes les réponses correspondant aux articles de la Convention relative aux droits des personnes handicapées dans la note globale)

#### De 1 à 20 points

Les autorités publiques sont normalement chargées de la politique applicable au secteur des TIC. Toutefois, avec la transformation numérique, les TIC sont présentes dans tous les secteurs. Il est important que le ministère ou l'autorité de régulation responsable encadre le travail mené afin de mettre à jour la législation et la réglementation afin d'y faire figurer l'accessibilité des TIC dans tous les secteurs, avec la participation des organisations de personnes handicapées.

Avant d'élaborer ou de réviser une législation, il est important que le ministère ou l'organe de régulation comprenne parfaitement ce que signifie l'accessibilité des TIC et quelles sont les applications des politiques en la matière. La technologie est une industrie mondiale, d'où l'importance de disposer de définitions, d'exigences et de normes harmonisées.

Si votre note globale est comprise entre 10 et 20 points<sup>18</sup>, les mesures suivantes devraient être envisagées:

- **Révision de la législation existante.** Ce travail garantira l'inclusion du droit d'accéder aux TIC. Ce faisant, il est important de reconnaître que la technologie est présente dans tous les secteurs de l'économie. La révision de la législation existante devrait s'inspirer de la Convention relative aux droits des personnes handicapées pour garantir l'accès de toutes et tous aux TIC.
- **Élaboration et mise en place de nouvelles politiques et législations** pour garantir l'accessibilité des TIC.

<sup>18</sup> La question 1.1 appelle dix réponses, avec une note minimum de 10 points (1 point par réponse "non") et une note maximum de 50 points ("oui" pour toutes les réponses).

- **Consultation des organisations de personnes handicapées.** Il est primordial que les législateurs prévoient la participation des personnes handicapées, des organisations les représentant et des autres parties prenantes concernées dès le début de tout travail de révision, d'élaboration ou d'adoption d'une politique. Cela suppose de faciliter la participation et les consultations concernant à la fois les politiques portant spécifiquement sur l'accessibilité des TIC et celles ayant des incidences sur l'accessibilité des TIC, comme les politiques tarifaires ou les politiques en matière d'octroi de licences.
- **Définition des objectifs et rapports.** Les législations et politiques nouvelles ou révisées devraient définir des objectifs annuels quantifiables qui seront poursuivis par toutes les parties prenantes concernées, un rapport annuel public sur leur mise en œuvre devrait être publié et, s'il y a lieu, les mesures exécutoires nécessaires devraient être prises.
- **Réexamens réguliers.** En raison de l'évolution rapide des technologies et des conditions sur le marché, cette politique devrait être réexaminée au moins tous les deux ans.
- **Sensibilisation.** Promouvoir et mieux faire connaître ces législations et politiques relatives aux droits des personnes handicapées dans le secteur des TIC (accès à l'information numérique, disponibilité de TIC accessibles, etc.).

Selon les bonnes pratiques, il est préconisé que le ministère ou l'organe de régulation compétent crée un comité pour l'accessibilité. L'objectif principal de ce comité composé d'experts serait d'aider les autres ministères et organes de régulation à réviser et mettre à jour leurs propres cadres réglementaires. De plus, le comité serait chargé de promouvoir les intérêts des utilisateurs et de faire en sorte que les organisations de personnes handicapées, ainsi que les autres parties prenantes concernées (par exemple, fournisseurs de services TIC, fournisseurs de TIC et spécialistes des technologies d'assistance, notamment les professionnels de la réadaptation) soient associées, dès le début, à l'élaboration de toutes les politiques, toutes les réglementations et tous les codes sectoriels. Ce comité pourrait créer des sous-comités dans des domaines techniques particuliers comme la technologie et les services.

Conformément aux instructions données par le ministère et/ou l'organe de régulation, le comité aura notamment les missions suivantes:

- promouvoir la fourniture universelle des réseaux et services TIC et la connectivité pour tous;
- favoriser une concurrence loyale au sein du secteur;
- protéger les consommateurs de TIC;
- encourager l'investissement et l'innovation;
- veiller à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité;
- promouvoir la normalisation pour assurer l'interopérabilité et garantir que le moyen d'accès est prévisible et similaire sur toutes les plates-formes;
- promouvoir l'utilisation et l'harmonisation internationale des normes.

Une bonne pratique consiste, pour les ministères et les organes de régulation, à mettre en œuvre un processus de consultation publique avant de promulguer un règlement, une réglementation ou une politique. Cette consultation publique comprend généralement la publication d'un document explicatif sur lequel le public est invité à formuler des observations et la tenue d'une audience publique pour recevoir des soumissions écrites ou verbales. En vue de garantir la participation des personnes handicapées, tous les documents utilisés pour ces consultations doivent être publiés dans des formats accessibles.

## De 21 à 40 points

Certaines réglementation englobent l'accessibilité des TIC, mais doivent encore être révisées pour faire en sorte que le droit d'accès à la technologie soit prévu dans tous les secteurs. Il faut impérativement mettre en place un mécanisme systématique pour veiller à ce que l'accessibilité des TIC soit intégrée dans les législations et politiques pertinentes. Lorsqu'une révision de la réglementation est nécessaire, celle-ci devrait se faire sous la conduite du ministère ou de l'organe de régulation des TIC compétent ou d'un comité pour l'accessibilité composé d'experts et établi par le ministère ou l'organe de régulation. Ce comité sera en outre chargé de promouvoir les droits des utilisateurs et de garantir la participation des organisations de personnes handicapées ainsi que des autres parties prenantes concernées; il fera partie du mécanisme systématique mis en place.

Toute nouvelle adaptation ou réglementation devrait comprendre les éléments suivants:

- **Consultation des organisations de personnes handicapées.** Il est primordial que les législations prévoient la participation des personnes handicapées, des organisations les représentant et des autres parties prenantes concernées dès le début de tout travail de révision, d'élaboration ou d'adoption d'une politique. Cela suppose de faciliter la participation et les consultations concernant à la fois les politiques portant spécifiquement sur l'accessibilité des TIC et celles ayant des incidences sur l'accessibilité des TIC, comme les politiques tarifaires ou les politiques en matière d'octroi de licences.
- **Définition des objectifs et rapports.** Les législations et politiques nouvelles ou révisées devraient définir des objectifs annuels quantifiables qui seront poursuivis par toutes les parties prenantes concernées, un rapport annuel public sur leur mise en œuvre devrait être publié et, s'il y a lieu, les mesures exécutoires nécessaires devraient être prises.
- **Réexamens réguliers.** En raison de l'évolution rapide des technologies et des conditions sur le marché, les politiques devraient être réexaminées au moins tous les deux ans.

## De 41 à 50 points

Dans ce cas, les législations et réglementations sont alignées sur les articles (voir la question 1.1) de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Néanmoins, en raison de l'évolution rapide des technologies et des conditions sur le marché, ces textes devraient être réexaminés au moins tous les deux ans.

Du fait de l'accélération de la transformation numérique, il est impératif de travailler avec les organisations de personnes handicapées afin d'étudier les besoins en matière d'accessibilité des nouvelles technologies, comme la réalité virtuelle et l'apprentissage automatique.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

De nombreux pays dans des régions très différentes ont élaboré et adopté des législations et texte de loi relatifs à l'accessibilité, qui sont utilisés comme des instruments pour mettre fin à la discrimination envers les personnes handicapées et éliminer les obstacles pour leur permettre de jouir pleinement de leurs droits et garantir leur inclusion dans la société. Ces législations et textes de loi contribuent à la mise en œuvre de la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#)<sup>1</sup> dans la législation nationale et, dans leur grande majorité, englobent ou mentionnent l'accessibilité des TIC.

Ressources de l'UIT-D relatives à l'accessibilité numérique

### Figure 16: Rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC



Source: UIT

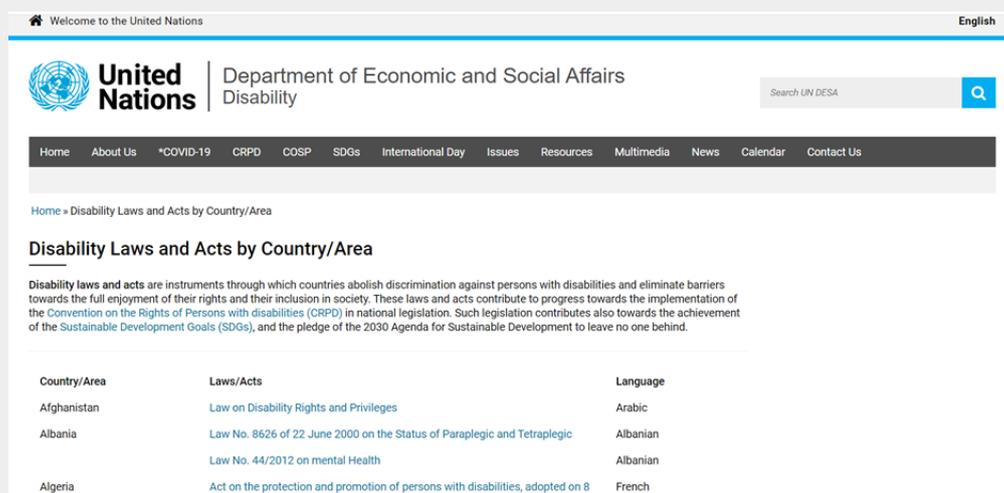
Le "[Rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC](#)"<sup>2</sup> publié conjointement par l'UIT et G3ict a vocation à aider tous les États Membres à créer un cadre politique national concernant l'accessibilité des TIC en concertation avec les personnes handicapées. Ce rapport comprend six modules portant sur différents aspects de cette question: modifications du cadre juridique existant en matière de TIC, accès public aux TIC, communications mobiles, programmes télévisés/vidéo et passation de marchés publics concernant des TIC accessibles. Il est disponible dans les six langues officielles de l'UIT.

<sup>1</sup> Texte de la Convention relative aux droits des personnes handicapées: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

<sup>2</sup> Modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Digital\\_Inclusion\\_Resources/Model\\_ICT\\_Accessibility\\_Policy.aspx](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Digital_Inclusion_Resources/Model_ICT_Accessibility_Policy.aspx)

L'ONU a créé un site web qui dresse la [liste des législations et textes de loi sur le handicap par pays](https://www.un.org/development/desa/disabilities/disability-laws-and-acts-by-country-area.html).<sup>1</sup> Tous les États Membres sont invités à vérifier les informations et à faire savoir au Groupe du Rapporteur de l'UIT-D pour la Question 7/1 "Accès des personnes handicapées et des autres personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC" si des textes de loi ou réglementations devraient être ajoutés à cette liste.

**Figure 17: Page du site web de l'ONU sur les législations et textes de loi relatifs au handicap par pays/région**



Source: UIT

<sup>1</sup> Liste des législations et textes de loi sur le handicap par pays: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/disability-laws-and-acts-by-country-area.html>

## 5.1.2. Législations et réglementations définissant l'accessibilité (1.2)

**1.2: Les lois et réglementations existantes dans les domaines ci-après donnent-elles une définition des TIC accessibles?**

- Non-discrimination (Art. 5)
- Cybergouvernance en matière d'accessibilité (accès à l'information numérique) (Art. 9.2 a)
- Médias et Internet (Art. 9.1)
- Télévision (Art. 30.1 b)
- Services du secteur privé (Art. 9.2 b)
- Éducation (Art. 24)
- Emploi (Art 27)
- Droits politiques (Articles 21 et 29)
- Services d'urgence (Art. 9.1 b)
- Culture et loisirs (Art. 30.5)

(Veuillez comptabiliser toutes les réponses correspondant aux articles de la Convention relative aux droits des personnes handicapées dans la note globale)

## De 1 à 20 points

Il est fondamental non seulement de reconnaître le droit à disposer de TIC accessibles, mais aussi de définir ce que sont des TIC accessibles. L'absence de définitions claires se traduit souvent par des problèmes de mise en œuvre des lois et politiques.

Les responsables publics, les équipementiers, les fournisseurs de services et produits de télécommunication/TIC, les utilisateurs finals (personnes handicapées) et les défenseurs des droits humains, entre autres, ont besoin de comprendre que sont des TIC accessibles selon leurs droits.

De plus, les TIC et les télécommunications font partie d'un marché mondial. Il est important que les définitions choisies soient alignées sur les normes ou les bonnes pratiques internationales afin de garantir l'octroi d'une place centrale aux TIC accessibles et la réalisation d'économies d'échelle.

On trouvera dans la Partie 7 des définitions et des principes clés relatifs à l'accessibilité des TIC qui reposent sur les normes et bonnes pratiques internationales. Ces définitions et principes peuvent être intégrées dans les législations et réglementations nationales.

Il est important de travailler avec l'industrie, les fabricants et les personnes handicapées afin que les secteurs public et privé aient la même compréhension de ce qui rend les TIC accessibles.

L'inclusion numérique garantit à tous les citoyens de pouvoir accéder aux informations et communications publiques, ainsi qu'aux services publics (santé, administration publique, services d'urgences, éducation, etc.). Elle réduit en outre les inégalités et renforce la croissance économique.

Du point de vue de l'industrie, la mise au point de produits et de services accessibles incite les fabricants et les fournisseurs à innover et fabriquer de meilleurs produits, en particulier en rendant les TIC plus faciles à utiliser.

## De 21 à 40 points

Les TIC et les télécommunications font partie d'un marché mondial. Il est important que les définitions figurant dans les législations et réglementations nationales soient alignées sur les normes ou les bonnes pratiques internationales afin de garantir la possibilité de donner une place centrale aux TIC accessibles et la réalisation d'économies d'échelle.

Il est recommandé de réviser les législations et réglementations existantes pour faire en sorte que les définitions des principes fondamentaux relatifs à l'accessibilité des TIC soient claires.

On trouvera dans la Partie 7 des définitions et des principes clés relatifs à l'accessibilité des TIC qui reposent sur les normes et les bonnes pratiques internationales. Ces informations peuvent être utilisées pour élaborer et/ou réviser les législations et réglementations nationales.

Il est important de sensibiliser toutes les grandes parties prenantes d'un pays (pouvoirs publics, radiodiffuseurs, industrie, secteur privé, milieux universitaires, ONG, etc.) à la nécessité de promouvoir l'accessibilité des TIC et de donner une place centrale à l'inclusion avec une formulation, des définitions et des dispositions adéquates dans les politiques, législations et réglementations.

## De 41 à 50 points

Les TIC et les télécommunications font partie d'un marché mondial. Il est important que les définitions figurant dans les législations et réglementations nationales soient alignées sur les normes ou les bonnes pratiques internationales afin de garantir la possibilité de donner une place centrale aux TIC accessibles et la réalisation d'économies d'échelle.

On trouvera dans la Partie 7 des définitions et des principes clés relatifs à l'accessibilité des TIC qui reposent sur les normes et les bonnes pratiques internationales. Ces informations peuvent être utilisées pour élaborer et/ou réviser les législations et réglementations nationales.

Les définitions révisées, ainsi que les incidences de l'accessibilité des TIC, devraient être réexaminées régulièrement, compte tenu des nouvelles tendances et des innovations dans ce secteur.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

#### Ressources de l'UIT-D relatives à l'accessibilité numérique

Le cours en ligne de l'UIT-D à suivre à votre propre rythme "[Accessibilité des TIC: La clé d'une communication inclusive](#)"<sup>1</sup> vise à permettre à toutes les parties prenantes concernées d'acquérir une bonne compréhension de l'accessibilité des TIC, en mettant en particulier l'accent sur les politiques les réglementations les tendances technologiques et les règles de passation des marchés publics dans ce domaine.

#### Figure 18: Accessibilité des TIC: La clé d'une communication inclusive\*

**ITU Academy**  
Self Paced Online Training  
**ICT Accessibility:  
The Key to Inclusive  
Communication**  
Invest 8 hours to get certified  
[www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion)  
ITU Regional Initiative for Europe on Accessibility, Affordability and Skills Development

**MODULE 1:**  
Enabling Communication for All  
through ICT Accessibility

**MODULE 2:**  
ICT Accessibility Policy  
Regulations and Standards

**MODULE 3:**  
Achieving ICT Accessibility  
through Public Procurement

\* <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx>

Source: UIT

<sup>1</sup> Formation en ligne de l'UIT: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx>

Le document d'information [Intelligence artificielle et accessibilité des technologies de l'information et de la communication](#)<sup>1</sup> élaboré par l'UIT présente les possibilités qu'offre l'intelligence artificielle pour appuyer et renforcer l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Fidèle à sa mission, l'UIT a en outre publié une compilation des [Termes et définitions dans le domaine de l'accessibilité](#)<sup>2</sup>, à utiliser pour améliorer la rédaction des normes, qui vise à faciliter l'intégration, dans les normes, de l'accessibilité pour les personnes handicapées, les personnes souffrant de handicaps liés à l'âge et les personnes ayant des besoins particuliers. Ces définitions ont été révisées et tiennent compte des observations formulées par les organisations de personnes handicapées et les parties prenantes concernées.

La norme européenne EN 301 549 et la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis comptent parmi les normes les plus importantes et les plus détaillées sur les termes et définitions relatifs à l'accessibilité des TIC.

La norme [EN 301 549](#)<sup>3</sup> a été initialement élaborée pour faciliter la passation de marchés publics portant sur des produits et services TIC en Europe. Elle contient trois principaux éléments:

1. Une description de haut niveau et raisonnablement compréhensible des fonctionnalités et fonctions d'accessibilité dont les personnes vivant avec une condition de handicap ont besoin.
2. Un ensemble d'exigences détaillées en matière d'accessibilité pour chacune de ces fonctionnalités et fonctions.
3. Une série de tests pour démontrer que les exigences sont respectées.

En 1998, le Congrès des États-Unis a modifié le Rehabilitation Act de 1973 afin d'obliger les agences fédérales à rendre les technologies électroniques et technologies de l'information qu'elles utilisent accessibles pour les personnes handicapées. En vertu de la [Section 508](#)<sup>4</sup>, les agences doivent assurer, pour les employés handicapés et les personnes du public, un accès à l'information comparable à celui fourni aux autres personnes. Le [U.S. Access Board](#)<sup>5</sup> était chargé d'élaborer des normes en matière d'accessibilité des TIC destinées à être incorporées dans les textes réglementaires qui régissent les pratiques fédérales en matière de passation de marché, dont la Section 508.

Il est important de signaler que ces deux normes sont harmonisées et mises à jour en fonction de l'évolution du marché et des innovations dans le domaine de la technologie. Un produit ou service TIC conforme à une de ces deux normes sera également conforme à l'autre.

Ces normes comprennent en outre les [Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web \(WCAG 2.0\)](#)<sup>6</sup>, qui sont une norme d'application volontaire née d'un consensus et reconnue à l'échelle mondiale concernant le contenu web et les TIC.

<sup>1</sup> Intelligence artificielle et accessibilité des technologies de l'information et de la communication (en anglais): [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/AI%20and%20ICT%20Accessibility\\_webEA3\\_Final.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/AI%20and%20ICT%20Accessibility_webEA3_Final.pdf)

<sup>2</sup> Termes et définitions dans le domaine de l'accessibilité (en anglais): <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.791-201808-l/en>

<sup>3</sup> Norme EN 301 549: [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/02.01.02\\_60/en\\_301549v020102p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf)

<sup>4</sup> Section 508: <https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>

<sup>5</sup> US Access Board: <https://www.access-board.gov/>

<sup>6</sup> Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web (en anglais): <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

### 5.1.3. Législations et réglementations dans un format accessible (1.3)

**1.3: Les lois et réglementations garantissent-elles que les communications électroniques des pouvoirs publics soient envoyées dans des formats accessibles?**

#### 1 ou 2 points

Partout dans le monde, les pays informent leurs citoyens et leurs habitants en utilisant des plates-formes numériques. Les canaux correspondants, qui touchent un très large public, sont la télévision, la radio, les SMS, l'affichage dans les transports, le publipostage direct et les sites web. Ces communications électroniques devraient être transmises dans un format accessible à toutes et tous dans la société.

Il faut élaborer des législations et des réglementations afin de garantir que le point suivant est clair: toutes les communications électroniques des pouvoirs publics (photos, vidéos, messages audio, contenus sur les réseaux sociaux, infographies, tableaux, documents, présentations, feuilles de calcul) doivent être accessibles à la population tout entière.

Il est nécessaire d'intégrer (et, si elles n'existent pas déjà, d'élaborer) des définitions claires de ce que sont des communications accessibles. Si les communications des pouvoirs publics sont destinées à être fournies en version électronique ou papier ou via des plates-formes vidéo ou radio, il est important de comprendre les différentes exigences en matière d'accessibilité pour chaque scénario.

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web, élaborées par le World Wide Web Consortium, comprennent différents critères de succès permettant de garantir des communications électroniques accessibles. De plus, les logiciels les plus fréquemment utilisés pour créer des communications électroniques intègrent les fonctionnalités nécessaires pour garantir la création de communications accessibles.

Les organisations de personnes handicapées devraient également être consultées durant l'élaboration et/ou la révision des législations et réglementations pertinentes.

#### 3 ou 4 points

Le droit d'accès à l'information est reconnu dans certaines législations et réglementations.

Il est nécessaire de poursuivre le travail de révision des législations et réglementations existantes afin de garantir la présence de définitions claires concernant les communications accessibles. S'il est prévu que ces communications soient fournies dans un format électronique, il faut définir les exigences en matière d'accessibilité compte tenu des technologies d'assistance ou des fonctionnalités d'accessibilité qui seront utilisées pour consulter l'information. Si les communications des pouvoirs publics doivent être fournies dans une version papier ou via des plates-formes vidéo ou radio, il est tout aussi important de comprendre les exigences en matière d'accessibilité pour chaque scénario.

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web, élaborées par le World Wide Web Consortium, comprennent différents critères de succès permettant de garantir des communications électroniques accessibles. De plus, les logiciels les plus fréquemment utilisés

pour créer des communications électroniques intègrent les fonctionnalités nécessaires pour garantir la création de communications accessibles.

Les personnes handicapées et les organisations les représentant doivent être associées à ce travail. La connaissance de leurs besoins et leurs observations permettront d'obtenir de meilleurs résultats au final.

## 5 points

Il est recommandé de réviser les définitions existantes concernant les communications accessibles figurant dans les législations et réglementations, afin de veiller à ce qu'elles soient alignées sur les normes internationales. Ces normes portent sur les technologies d'assistance ou les fonctionnalités d'accessibilité que les personnes handicapées utilisent pour consulter des informations au format électronique, papier ou multimédia.

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web, élaborées par le World Wide Web Consortium, comprennent différents critères de succès permettant de garantir des communications électroniques accessibles. De plus, les logiciels les plus fréquemment utilisés pour créer des communications électroniques intègrent les fonctionnalités nécessaires pour garantir la création de communications accessibles.

Du fait de l'accélération de la transformation numérique, il est impératif de travailler avec les organisations de personnes handicapées afin d'étudier les besoins en matière d'accessibilité des nouveaux formats de communication.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Canada:** La [Politique sur les communications et l'image de marque](#)<sup>1</sup> est entrée en vigueur au Canada en mai 2016. Le document indique que les communications sont essentielles pour le Gouvernement du Canada. Il incombe aux pouvoirs publics de communiquer avec les citoyens pour aider à protéger leurs intérêts et favoriser leur bien-être, ainsi que pour faire la promotion du Canada en tant que pays prospère, diversifié et accueillant. Les exigences en matière de communications doivent respecter différents éléments. Pour en savoir plus, veuillez consulter la [norme sur l'accessibilité des sites Web](#)<sup>2</sup>, qui est harmonisée avec les Lignes directrices WCAG 2.0.

**Québec.** En conformité avec la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#)<sup>3</sup>, et afin d'améliorer l'accessibilité des contenus web diffusés, en 2011, le Conseil du trésor du Gouvernement de Québec a adopté [trois standards](#)<sup>4</sup> énonçant des règles permettant à tout site web d'être accessible:

- Standard sur l'accessibilité d'un site web (SGQRI 008-01);
- Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02);
- Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site web (SGQRI 008 03).

En 2018, ce standard a été modernisé pour s'appuyer sur les règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) recommandées par le World Wide Web Consortium (W3C). La démarche de modernisation des standards a été réalisée par un groupe de travail composé du secrétariat du conseil du trésor (SCT), de l'office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) qui ont fait plusieurs consultations, y compris du milieu associatif des personnes en situation de handicap et des employés de l'État.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique du Canada, veuillez consulter: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=30683>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur les normes canadiennes, veuillez consulter: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=23601>

<sup>3</sup> Pour plus d'information sur la loi du Québec: <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-20.1>

<sup>4</sup> Pour plus d'information sur les normes du Québec: [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources\\_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf](https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf)

## 5.1.4. Législations et réglementations pour des communications électroniques accessibles (1.4)

### 1.4: Les lois et réglementations garantissent-elles l'accessibilité des sites web et des applications mobiles des pouvoirs publics?

#### 1 ou 2 points

De plus en plus, les pouvoirs publics utilisent des sites web et des applications pour fournir des informations et des services aux habitants. Pour respecter l'obligation que les personnes handicapées puissent avoir accès aux TIC, il est nécessaire que les sites web et les applications des services publics soient faciles à utiliser pour tous.

Le but de toute politique en matière d'accessibilité du web consiste à lever les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les sites web. Par exemple, les

personnes aveugles ou malvoyantes ont besoin de sites web qui soient compatibles avec les lecteurs d'écran, qui fournissent des solutions texte pour décrire les images, qui permettent de redimensionner le texte, les images et la mise en page et qui proposent d'autres solutions d'assistance pour la navigation sur le web. Les personnes sourdes ou malentendantes, pour leur part, ont besoin de sous-titres pour tous les contenus parlés, y compris les vidéos, les lecteurs de médias et les applications web (apps). Enfin, les personnes à mobilité réduite peuvent avoir besoin de temps supplémentaire pour exécuter une tâche sur un site web en utilisant des systèmes de navigation simplifiés et compatibles avec le clavier seul ou des fonctionnalités de page autorisant l'utilisation d'autres périphériques d'entrée.

Les politiques web peuvent être mises en place par un organe gouvernemental coordinateur, tel que le Ministère des technologies de l'information et de la communication, dans le cadre des mesures de cybergouvernance.

Autre solution, les ministères responsable d'un secteur spécifique peuvent adopter des politiques d'accessibilité du web pour tous les sites web sous leur responsabilité. Ainsi, le Ministère de l'éducation peut mettre en œuvre des politiques d'accessibilité du web pour les universités nationales et le Ministère des finances peut en faire de même pour tous les sites web des services des douanes et des services fiscaux. De plus, les pays peuvent décider d'adopter des politiques autonomes en matière d'accessibilité du web ou d'incorporer ces politiques dans les lignes directrices générales relatives aux sites web des services publics.

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web (WCAG) et leur équivalent, la norme [ISO/CEI 40500:2012](https://www.iso.org/standard/58625.html)<sup>19</sup>, constituent la norme internationale en matière d'accessibilité du web. Sur le plan pratique, la référence ISO est essentielle pour aligner les normes internationales et nationales, tandis que la version la plus récente des lignes directrices WCAG permettra aux organismes publics d'intégrer les dernières avancées en matière d'accessibilité du web dans un environnement technologique en mutation constante. Il est important de noter que les Lignes directrices WCAG sont rétro-compatibles, c'est-à-dire qu'un contenu conforme à la version la plus récente de ces lignes directrices sera également conforme aux versions précédentes. Même si les Lignes directrices WCAG ne contredisent pas ou ne remplacent pas les versions précédentes, les bonnes pratiques au niveau international préconisent l'utilisation de leur version la plus récente pour élaborer ou actualiser les politiques en matière de contenu ou d'accessibilité<sup>20</sup>. Lorsqu'il est fait référence aux Lignes directrices WCAG, la bonne pratique concernant les sites web des services publics consiste à avoir un niveau de conformité "AA".

Le "niveau A" désigne le niveau minimum que doit respecter un site web pour être conforme aux Lignes directrices WCAG. Le "niveau AA" est le niveau intermédiaire de conformité, selon lequel un site web remplit tous les critères de succès de niveau A et AA. Enfin, le "niveau AAA" est le niveau le plus élevé de conformité, selon lequel un site web remplit tous les critères de succès A, AA et AAA décrits dans les Lignes directrices WCAG.

### Que faire et/ou envisager en particulier:

- élaborer une politique en matière d'accessibilité du web comprenant des définitions et établissant clairement la norme utilisée, les lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus Web et le niveau de conformité attendu de la part des pouvoirs publics;

<sup>19</sup> ISO/CEI 40500:2012 <https://www.iso.org/standard/58625.html>

<sup>20</sup> Pour en savoir plus sur les versions des Lignes directrices WCAG: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>

- définir de manière claire les obligations incombant aux parties prenantes;
- définir de manière claire un calendrier de mise en œuvre;
- définir de manière claire les obligations en matière de rapports;
- communiquer les informations à toutes les parties;
- les politiques en matière de passation de marchés concernant l'achat de sites web devraient garantir le respect des normes en matière d'accessibilité;
- une formation devrait être dispensée à tous les développeurs web concernant l'accessibilité du web;
- une formation devrait être dispensée à tous les créateurs de documents électroniques, afin que les contenus publiés en ligne soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité.

En ce qui concerne les applications mobiles, aucune norme internationale en matière d'accessibilité n'a encore été approuvée. Néanmoins, il est important de préciser que les Lignes directrices WCAG, ainsi que les principes, les instructions et les critères de succès qu'elles contiennent, peuvent être appliqués aux contenus web mobiles, aux applications web mobiles, aux applications natives et aux applications hybrides qui utilisent des composants dans des applications natives. Ces lignes directrices donnent des orientations à toutes fins utiles, mais n'énoncent pas d'obligations précises. Il est par ailleurs essentiel de travailler avec les organisations de personnes handicapées et de veiller à ce que ces applications soient compatibles avec les fonctionnalités d'accessibilité disponibles dans les dispositifs les plus répandus, comme les smartphones et les tablettes.

Il convient d'encourager les entités privées qui proposent des services, applications et contenus de sites web au public d'au minimum envisager à titre volontaire tous les aspects de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Pour être exemplaire, il est recommandé d'instaurer l'obligation pour le secteur privé de rendre ses sites web et ses applications mobiles accessibles, afin de protéger les droits des personnes handicapées.

### 3 ou 4 points

Une révision des législations et réglementations relatives à l'accessibilité des sites web des services publics devrait faire référence aux normes internationales en matière d'accessibilité du web.

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web (WCAG) et leur équivalent, la norme ISO/CEI 40500:2012, constituent la norme internationale en matière d'accessibilité du web. Sur le plan pratique, la référence ISO est essentielle pour aligner les normes internationales et nationales, tandis que la version la plus récente des lignes directrices WCAG permettra aux organismes publics d'intégrer les dernières avancées en matière d'accessibilité du web dans un environnement technologique en mutation constante. Il est important de noter que les Lignes directrices WCAG sont rétro-compatibles, c'est-à-dire qu'un contenu conforme à la version la plus récente de ces lignes directrices sera également conforme aux versions précédentes. Même si les Lignes directrices WCAG ne contredisent pas ou ne remplacent pas les versions précédentes, les bonnes pratiques au niveau international préconisent l'utilisation de leur version la plus récente pour élaborer ou actualiser les politiques en matière de contenu ou

d'accessibilité<sup>21</sup>. Lorsqu'il est fait référence aux Lignes directrices WCAG, la bonne pratique en matière de sites web des services publics consiste à respecter le niveau de conformité "AA".

Le "niveau A" désigne le niveau minimum que doit respecter un site web pour être conforme aux Lignes directrices WCAG. Le "niveau AA" est le niveau intermédiaire de conformité, selon lequel un site web remplit tous les critères de succès de niveau A et AA. Enfin, le "niveau AAA" est le niveau le plus élevé de conformité, selon lequel un site web remplit tous les critères de succès A, AA et AAA décrits dans les Lignes directrices WCAG.

En ce qui concerne les applications mobiles, aucune norme internationale en matière d'accessibilité n'a encore été approuvée. Néanmoins, il est important de préciser que les Lignes directrices WCAG, ainsi que les principes, les instructions et les critères de succès qu'elles contiennent, peuvent être appliqués aux contenus web mobiles, aux applications web mobiles, aux applications natives et aux applications hybrides qui utilisent des composants web dans des applications natives. Ces lignes directrices donnent des orientations à toutes fins utiles, mais n'énoncent pas d'obligations précises. Il est par ailleurs essentiel de travailler avec les organisations de personnes handicapées et de veiller à ce que ces applications soient compatibles avec les fonctionnalités d'accessibilité disponibles dans les dispositifs les plus répandus, comme les smartphones et les tablettes.

Il est en outre recommandé d'instaurer l'obligation pour le secteur privé de rendre ses sites web et ses applications mobiles accessibles, afin de protéger les droits des personnes handicapées.

## 5 points

Une révision des législations et réglementations relatives à l'accessibilité des sites web des services publics devrait faire référence aux normes internationales en matière d'accessibilité du web.

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web (WCAG) et leur équivalent, la norme ISO/CEI 40500:2012, constituent la norme internationale en matière d'accessibilité du web. Sur le plan pratique, la référence ISO est essentielle pour aligner les normes internationales et nationales, tandis que la version la plus récente des lignes directrices WCAG permettra aux organismes publics d'intégrer les dernières avancées en matière d'accessibilité du web dans un environnement technologique en mutation constante. Il est important de noter que les Lignes directrices WCAG sont rétro-compatibles, c'est-à-dire qu'un contenu conforme à la version la plus récente de ces lignes directrices sera également conforme aux versions antérieures. Même si les Lignes directrices WCAG ne contredisent pas ou ne remplacent pas les versions précédentes, les bonnes pratiques au niveau international préconisent l'utilisation de leur version la plus récente pour élaborer ou actualiser les politiques en matière de contenu ou d'accessibilité<sup>22</sup>.

Il est en outre recommandé d'instaurer l'obligation pour le secteur privé de rendre ses sites web et ses applications mobiles accessibles, afin de protéger les droits des personnes handicapées.

<sup>21</sup> Pour en savoir plus sur les versions des Lignes directrices WCAG: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>

<sup>22</sup> Pour en savoir plus sur les versions des Lignes directrices WCAG: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Ontario, Canada:** Connue pour être une des lois de droit civil les plus progressistes au monde, la [loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)<sup>1</sup> a été promulguée en 2005 et modifiée en 2016. Elle a vocation à créer une société sans barrière d'ici à 2025. Les organisations du secteur public, les grandes entreprises du secteur privé et les organisations à but non lucratif de plus de 50 employés sont ainsi tenues, d'ici à 2021, de rendre leurs sites web accessibles pour les personnes handicapées, selon le niveau "AA" défini dans les Lignes directrices WCAG 2.0.

**France.** En septembre 2019, la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) a publié [la quatrième version du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité](#) - RGAA conforme à la norme européenne EN 301 549 ainsi qu'aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.1).

**Europe:** [Acte législatif européen sur l'accessibilité](#)<sup>2</sup>: Le 13 mars 2019, le Parlement européen a adopté l'acte législatif sur l'accessibilité. Cette Directive vise à améliorer le fonctionnement du marché intérieur des produits et services accessibles, en supprimant les obstacles créés par des règles divergentes dans les différents États membres de l'Union européenne.

Les entreprises bénéficieront:

- de règles communes en matière d'accessibilité dans l'UE, ce qui contribuera à réduire les coûts;
- d'échanges transfrontières facilités;
- de davantage de débouchés pour leurs produits et services accessibles.

Les personnes handicapées et les personnes âgées bénéficieront:

- d'un plus grand nombre de produits et services accessibles sur le marché;
- de produits et services accessibles à des prix plus compétitifs;
- d'un accès facilité aux transports, à l'éducation et au marché du travail;
- d'un plus grand nombre d'emplois nécessitant une expertise en matière d'accessibilité.

Produits et services couverts: L'acte législatif européen sur l'accessibilité couvre les produits et les services qui ont été reconnus comme les plus importants pour les personnes handicapées, tout en étant les plus susceptibles d'être soumis à des exigences divergentes en matière d'accessibilité dans les différents pays de l'UE.

La Commission a consulté les parties intéressées et des experts en matière d'accessibilité et a tenu compte des obligations découlant de la [Convention des Nations unies relative aux personnes handicapées](#)<sup>3</sup>. Ces produits et services comprennent:

- les ordinateurs et systèmes d'exploitation;
- les distributeurs automatiques de billets, les distributeurs de titres de transport et les bornes d'enregistrement automatiques;
- les smartphones;
- les équipements de télévision reliés à des services de télévision numériques;

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Ontario, veuillez consulter: <https://www.audioeye.com/blog/canadas-journey-to-website-accessibility/>

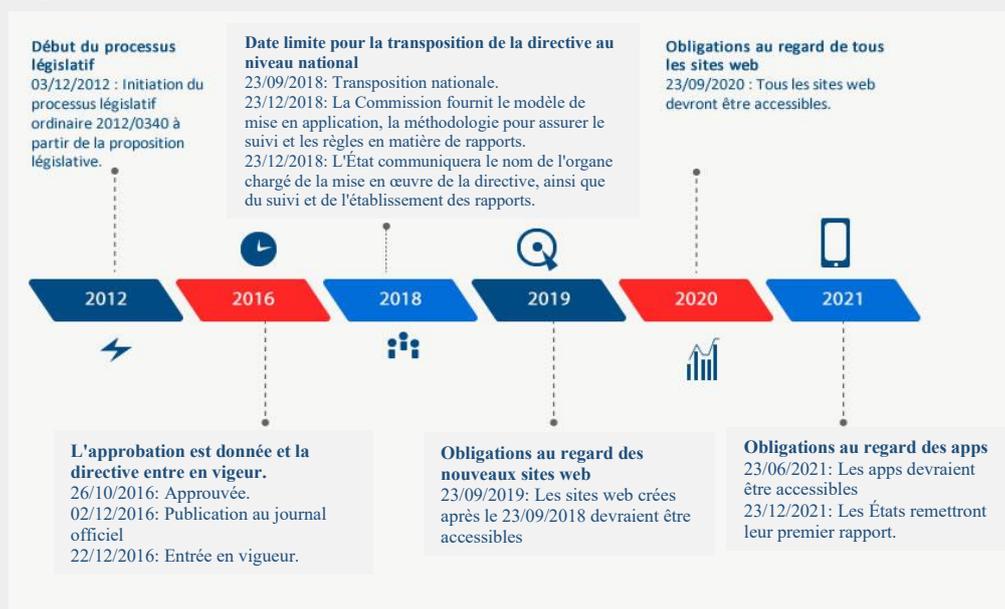
<sup>2</sup> Acte législatif européen: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

<sup>3</sup> Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138&langId=en>

- les services de téléphonie et équipements connexes;
- l'accès à des services de médias audiovisuels, tels que les émissions télévisées et les équipements grand public correspondants;
- les services liés au transport aérien, ferroviaire, par voie de navigation intérieure et par autobus de passagers;
- les services bancaires;
- les livres électroniques;
- le commerce électronique.

Pour les pays de la région Europe, il convient de tenir compte du calendrier présenté dans la Figure 19.

Figure 19: Calendrier



### 5.1.5. Législations et réglementations relatives aux sites web et aux applications mobiles (1.5)

**1.5: Les organisations de personnes handicapées participent-elles au processus d'élaboration des lois, des politiques générales et de la réglementation sur l'inclusion numérique?**

#### Quelle que soit la note

"Rien ne se fera pour nous sans nous!" (Latin: "Nihil de nobis, sine nobis") est un slogan utilisé pour exprimer l'idée qu'aucune politique ne devrait être décidée sans la participation pleine et directe des membres du ou des groupes concernés par cette politique. Il s'applique aux groupes nationaux, aux groupes ethniques, aux personnes handicapées ou aux autres groupes de personnes dont on considère souvent qu'ils sont tenus à l'écart de la vie politique, sociale et économique.

## 5.2. Bonnes pratiques pour susciter l'adhésion politique (2)

### 2. Des manifestations sur l'accessibilité des TIC sont-elles régulièrement organisées dans le cadre de la stratégie de sensibilisation et de dotation de capacités?

Des manifestations sur l'accessibilité des TIC sont organisées régulièrement dans le cadre de la stratégie de sensibilisation et de dotation de capacités.

#### 1 ou 2 points

L'accessibilité physique des locaux publics et des bureaux des multinationales a considérablement progressé au niveau international. Toutefois, neuf sites Internet sur dix ne sont toujours pas accessibles. Il n'existe aucune rampe d'accès à l'espace numérique. Ce fossé pour accéder au monde numérique s'explique principalement par le manque considérable de connaissances concernant la signification de l'accessibilité des TIC. En conséquence, les pouvoirs publics n'achètent pas des sites accessibles, les développeurs et les créateurs de contenus ne savent pas qu'il existe des normes d'accessibilité du web, et les fabricants et les opérateurs n'innovent pas pour créer des produits et des services accessibles.

Les manifestations nationales et/ou régionales jouent un rôle important pour donner davantage de visibilité à l'accessibilité des TIC et échanger des bonnes pratiques. Ces manifestations devraient proposer des présentations sur l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication aux acteurs concernés, à savoir les ministres des TIC, de l'éducation, la santé, etc., les opérateurs de télécommunication, les doyens d'université, les organisations de la société civile, les représentants des personnes handicapées et les membres de l'industrie.

Ces manifestations régionales sont également l'occasion d'organiser des ateliers et des formations.

#### 3 ou 4 points

Les manifestations nationales et/ou régionales jouent un rôle important pour donner davantage de visibilité à l'accessibilité des TIC et échanger des bonnes pratiques. Ces manifestations devraient proposer des présentations sur l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication aux acteurs concernés, à savoir les ministres des TIC, de l'éducation, la santé, etc., les opérateurs de télécommunication, les doyens d'université, les organisations de la société civile, les représentants des personnes handicapées et les membres de l'industrie.

Ces manifestations sont l'occasion pour les utilisateurs finals de discuter de leurs besoins et pour les membres de l'industrie de présenter les nouvelles tendances suivies en matière de TIC pour les produits et les services.

#### 5 points

Les bonnes pratiques et données d'expérience présentées lors des manifestations nationales ou régionales devraient être rassemblées et transmises à toutes les parties prenantes afin de réussir à créer des communautés inclusives en matière de numérique.

Les pays plus avancés en matière d'accessibilité des TIC devraient montrer l'exemple dans leur région et aider les autres pays à mettre en œuvre leurs stratégies en faveur de l'inclusion numérique. Grâce à l'exemple qu'ils montreront, il sera plus facile de réussir à atteindre les engagements pris au niveau mondial tel que les ODD.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

#### Niveau régional/national

**Access Israel**<sup>1</sup>: Créée en 1999, Access Israel est la première organisation à but non lucratif en Israël, dont la principale mission est de promouvoir l'accessibilité et l'inclusion pour améliorer la qualité de vie des personnes handicapées et des personnes âgées. Access Israel met tout en œuvre pour créer un environnement dans lequel les personnes souffrant de différents handicaps sont intégrées dans la société dans un souci de dignité, de respect, d'égalité des droits et d'indépendance maximale.

**M-enabling**<sup>2</sup>: Rassemblant des professionnels, des grandes entreprises, des organisations de services et des dirigeants influents, le Sommet M-enabling est une conférence véritablement inclusive doublée d'une vitrine pour présenter des technologies innovantes, s'adressant à plus d'un milliard d'utilisateurs dans le monde entier.

**Amériques accessibles**<sup>3</sup>: Principale manifestation régionale de l'UIT sur l'inclusion numérique et l'accessibilité des TIC, la manifestation Amériques accessibles joue un rôle d'une importance capitale dans l'autonomisation des personnes handicapées, des femmes et des jeunes filles, des jeunes, des personnes âgées, des peuples autochtones, des migrants et des autres personnes ayant des besoins particuliers. Son objectif est de présenter les bonnes pratiques en matière d'inclusion numérique, qui encourageront les parties prenantes à chercher ensemble des solutions pour éliminer les obstacles entravant l'accès aux TIC, et ainsi permettre le développement humain et promouvoir les politiques en faveur de l'accessibilité qui amélioreront la qualité de vie pour tous, sans discrimination. À ce jour, sept éditions de cette manifestation ont eu lieu.

**Europe accessible**<sup>4</sup>: Cette initiative régional vise, en se concentrant sur le renforcement des capacités dans le domaine des compétences numériques, à réduire la fracture numérique et à donner à tous les groupes de la société, y compris les personnes handicapées et les autres groupes de personnes ayant des besoins particuliers, les moyens de mettre à profit les TIC. À ce jour, deux éditions de cette manifestation ont eu lieu.

<sup>1</sup> Access Israel: <https://www.aisrael.org/eng>

<sup>2</sup> M-enabling: <https://m-enabling.com/>

<sup>3</sup> Amériques accessibles – les TIC pour tous 2014 (Brésil), Amériques accessibles – les TIC pour tous 2015 (Colombie), Amériques accessibles – les TIC pour tous 2016 (Mexique), Amériques accessibles – les TIC pour tous 2017 (Costa Rica), Amériques accessibles – les TIC pour tous 2018 (Jamaïque), Amériques accessibles – les TIC pour tous 2019 (Équateur).

<sup>4</sup> Europe accessible – les TIC pour tous 2018 (Autriche), Europe accessible – les TIC pour tous 2019 (Malte).

## 5.3. Élaboration et inclusion des normes à titre de bonnes pratiques de référence (3)

### 5.3.1. Normes définissant l'accessibilité des TIC (3.1)

3.1: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité des TIC, à des normes nationales ou internationales?

#### 1 ou 2 points

Les TIC et les télécommunications sont un marché mondial. La plupart des normes en matière d'accessibilité des TIC sont harmonisées, ce qui signifie qu'un produit ou service TIC conforme à une norme sera vraisemblablement également conforme à une autre.

L'industrie tout comme les pouvoirs publics peuvent réaliser d'importantes économies d'échelle grâce à la mise au point et à l'achat de TIC appliquant des normes communes.

Une fragmentation se produit généralement lorsque la priorité est donnée à l'utilisation de normes élaborées au niveau local plutôt qu'à l'adoption des normes internationales ou à la contribution à leur élaboration. L'adoption et l'utilisation systématiques de normes techniques couramment acceptées et utilisées pour la passation de marchés concernant des TIC accessibles sont indispensables pour réussir, et ce, pour plusieurs raisons.

Les pays du monde entier ont de plus en plus tendance à accepter et adopter le même ensemble de normes fondamentales en matière de TIC accessibles. Ces normes offrent les éléments suivants:

- Une description de haut niveau et raisonnablement compréhensible des fonctionnalités et fonctions d'accessibilité dont les personnes vivant avec une condition de handicap ont besoin;
- un ensemble d'exigences détaillées en matière d'accessibilité pour chacune de ces fonctionnalités et fonctions;
- une série de tests pour garantir et démontrer que les exigences sont respectées.

Les normes donnent en outre aux responsables publics et aux représentants de l'industries des informations sur les exigences génériques en matière d'accessibilité des TIC (TIC avec communication vocale bidirectionnelle, TIC avec fonctionnalités vidéo, équipements matériels, logiciels, web, documents non destinés à être publiés sur le web, services de documentation et d'appui, et TIC fournissant un accès aux services relais ou aux services d'urgence).

Il est essentiel de revoir en permanence les normes internationales et d'élaborer une norme nationale conformes à ces normes.

### 3 ou 4 points

Veillez à réviser et actualiser les normes nationales en vigueur et à les harmoniser avec les normes internationales.

Les membres de l'industrie ainsi que les organisations de personnes handicapées devraient contribuer à la révision ou à l'élaboration de ces normes.

### 5 points

Réviser et actualiser les normes nationales en vigueur et à harmonisez-les avec les normes internationales.

Travaillez avec les membres de l'industrie pour élaborer de nouvelles normes propres à garantir l'accessibilité des nouvelles TIC.

Les membres de l'industrie ainsi que les organisations de personnes handicapées devraient contribuer à la révision ou à l'élaboration de ces normes.

Il convient d'examiner les nouvelles tendances technologiques et de les ajouter dans les normes en vigueur. La réalité virtuelle et l'apprentissage automatique, entre autres technologies émergentes, devraient être accessibles. Les membres de l'industrie devrait être encouragés à travailler avec les utilisateurs finals en vue de définir de indicateurs fonctionnels pour ces technologies.

## Ressources relatives aux bonnes pratiques

### Ressources de l'UIT-D relatives aux normes en matière d'accessibilité

Le document de l'UIT-D "[Rôle des normes dans la passation de marché concernant des produits et services TIC accessibles](#)"<sup>1</sup>, élaboré dans le cadre de deux initiatives régionales pour l'Europe approuvées à la CMDT-17, vise à réduire la fracture numérique et à donner à tous les groupes de la société, y compris les personnes handicapées ou ayant des besoins particuliers, les moyens de mettre à profit les TIC.

Le [Kit pratique et norme mondiale OMS-UIT pour des dispositifs et systèmes d'écoute sans risque](#)<sup>2</sup> de l'UIT-D propose aux États Membres, aux partenaires de l'industrie et aux groupes de la société civile des orientations pratiques afin de les aider à utiliser et à appliquer la norme mondiale OMS-UIT H.870 relative aux dispositifs et systèmes d'écoute sans risque.

**Belgique:** les **autorités fédérales, régionales et locales et les organismes de droit public** sont obligés à créer uniquement des sites et des applications accessibles. Cela comprend aussi bien des textes que d'autres informations telles que des documents et des formulaires téléchargeables, mais également l'interaction, comme l'authentification, le traitement des formulaires numériques et les paiements en ligne.

Pour être accessible, un site web ou une application doit être conforme à la version 2.1 niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

La loi indique aussi que chaque site web contiendra une [déclaration sur l'accessibilité](#) et un **mécanisme de feedback** afin que les visiteurs puissent signaler les problèmes d'accessibilité. Il doit également y avoir un lien avec l'organisme qui peut agir si l'organisme gouvernemental ne répond pas (suffisamment) aux plaintes. La déclaration d'accessibilité doit indiquer les contenus qui ne sont pas accessibles et doit donc en donner les raisons et proposer des **alternatives accessibles**.

**Japon:** [Les normes industrielles japonaises JIS X 8341-3:2016](#)<sup>3</sup> sont identiques à la norme ISO/CEI 40500:2012 (Règles pour l'accessibilité des contenus web 2.0) et appliquent exactement les mêmes critères de succès que les Lignes directrices WCAG 2.0. Le Comité japonais de l'infrastructure pour l'accessibilité du web (WAIC) a supervisé la mise à jour des normes JIS X 8341-3. Les normes industrielles japonaises peuvent être mises à jour tous les cinq ans et la norme JIS X 8341-3 devrait l'être en 2021. Le Ministère japonais des affaires internes et des communications a encouragé les organismes du secteur public à faire en sorte, d'ici à mars 2018, que leurs sites web soient conformes au niveau AA défini dans les normes JIS X 8341-3:2016. Le secteur public comprend les ministères, les gouvernements locaux et les organismes administratifs indépendants.

<sup>1</sup> Document (en anglais): <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20Accessibility%20standards%20procurement%20FINAL.pdf>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur l'écoute sans risque: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/Toolkit\\_for\\_safe\\_listening\\_devices\\_and\\_systems.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/Toolkit_for_safe_listening_devices_and_systems.pdf)

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur les normes japonaises: <https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/>

### 5.3.2. Normes définissant l'accessibilité du web (3.2)

3.2: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité du web, y compris des logiciels, à des normes nationales ou internationales?

## 1 ou 2 points

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus web (WCAG) et leur équivalent, la norme ISO/CEI 40500:2012, constituent la norme internationale en matière d'accessibilité du web. Sur le plan pratique, la référence ISO est essentielle pour aligner les normes internationales et nationales, tandis que la version la plus récente des lignes directrices WCAG permettra aux organismes publics d'intégrer les dernières avancées en matière d'accessibilité du web dans un environnement technologique en mutation constante. Il est important de noter que les Lignes directrices WCAG sont rétro-compatibles, c'est-à-dire qu'un contenu conforme à la version la plus récente de ces lignes directrices sera également conforme aux versions précédentes. Même si les Lignes directrices WCAG ne contredisent pas ou ne remplacent pas les versions précédentes, les bonnes pratiques au niveau international préconisent l'utilisation de leur version la plus récente pour élaborer ou actualiser les politiques en matière de contenu ou d'accessibilité<sup>23</sup>. Lorsqu'il est fait référence aux Lignes directrices WCAG, la bonne pratique en matière de sites web des services publics consiste à respecter le niveau de conformité "AA".

Le "niveau A" désigne le niveau minimum que doit respecter un site web pour être conforme aux Lignes directrices WCAG. Le "niveau AA" est le niveau intermédiaire de conformité, selon lequel un site web remplit tous les critères de succès de niveau A et AA. Enfin, le "niveau AAA" est le niveau le plus élevé de conformité, selon lequel un site web remplit tous les critères de succès A, AA et AAA décrits dans les Lignes directrices WCAG.

En ce qui concerne les applications mobiles, aucune norme internationale en matière d'accessibilité n'a encore été approuvée. Néanmoins, il est important de préciser que les Lignes directrices WCAG, ainsi que les principes, les instructions et les critères de succès qu'elles contiennent, peuvent être appliqués aux contenus web mobiles, aux applications web mobiles, aux applications natives et aux applications hybrides qui utilisent des composants web dans des applications natives. Ces lignes directrices donnent des orientations à toutes fins utiles, mais n'énoncent pas d'obligations précises. Il est par ailleurs essentiel de travailler avec les organisations de personnes handicapées et de veiller à ce que ces applications soient compatibles avec les fonctionnalités d'accessibilité disponibles dans les dispositifs les plus répandus, comme les smartphones et les tablettes.

Il est en outre recommandé d'instaurer l'obligation pour le secteur privé de rendre ses sites web et ses applications mobiles accessibles, afin de protéger les droits des personnes handicapées.

## 3 ou 4 points

Révision et mise à jour de la norme pour y intégrer la version la plus récente des Lignes directrices WCAG.

## 5 points

Révision et mise à jour de la norme pour y intégrer la version la plus récente des Lignes directrices WCAG.

---

<sup>23</sup> Pour en savoir plus sur les versions des Lignes directrices WCAG: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Irlande:** La République d'Irlande a adopté une loi visant à évaluer les besoins, les services et les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées. Cette Loi a porté création de l'Autorité nationale chargée des questions liées au handicap ainsi que du [Centre d'excellence pour la conception universelle](#)<sup>1</sup>. L'[Autorité nationale chargée des questions liées au handicap \(NDA\)](#)<sup>2</sup> est une commission institutionnelle indépendante qui conseille les pouvoirs publics et le secteur privé sur des questions liées aux politiques et procédures en matière de handicap, tout en assurant la promotion du concept de conception universelle. Pour être conforme, un site web ne doit présenter aucun obstacle pour les personnes handicapées. Conformément à l'obligation définie par la NDA, les sites web doivent respecter le niveau de conformité AA défini dans les Lignes directrices WCAG 2.0.

**Australie:** En vertu de la [Loi australienne contre les discriminations liées au handicap](#)<sup>3</sup> (DDA) adoptée en 1992, toutes les informations et tous les services en ligne doivent obligatoirement être accessibles. Selon la Commission pour les droits humains et l'égalité des chances (HREOC), qui est l'organisme chargé de veiller à l'accessibilité des contenus des sites web au titre de la loi DDA, sont également concernées les pages créées ou mises à jour sur des questions liées à l'emploi, à l'éducation, à la fourniture de services y compris de services professionnels, de services bancaires, de services d'assurance ou financiers, de services de divertissement, de services de télécommunication, de services de transports publics ou de services publics, aux ventes et locations immobilières, aux activités des associations de bénévoles et à l'administration de lois ou de programmes du Commonwealth.

- Niveau AAA: Accès aux ressources spécialisées de l'Internet pour les personnes malvoyantes. Les personnes malvoyantes peuvent ainsi accéder aux ressources Internet en utilisant les technologies spécialisées associées à cette ressource mises au point pour cette catégorie d'utilisateurs.

Les ressources Internet qui encouragent l'inclusion sociale des personnes handicapées sont les suivantes:

- sites web des autorités et institutions publiques;
- sites des services publics;
- sites des établissements d'enseignement (en particulier ceux dispensant un enseignement à distance);
- principaux moteurs de recherche;
- systèmes de paiement électronique;
- messagerie électronique.

Ces sites sont dotés des fonctions suivantes pour pouvoir afficher les informations selon la norme nationale:

- possibilité d'ajuster la taille des caractères (normale, grande, très grande)
- possibilité de modifier la couleur de l'arrière-plan (blanc, noir, bleu foncé, bleu clair, vert);
- possibilité d'activer et de désactiver l'affichage des images;
- possibilité d'ajuster l'espacement entre les lettres (0,2,5).

<sup>1</sup> Centre d'excellence pour la conception universelle: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2005/act/14/section/52/enacted/en/html#sec52>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la législation irlandaise: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/1999/act/14/enacted/en/html>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur la législation australienne: <https://www.legislation.gov.au/Details/C2018C00125>

Mexique. En 2014, la Loi fédérale des télécommunications a été réformée. Dans le chapitre 5, la loi prévoit les droits des personnes en situation de handicap et l'obligation des sites du secteur public d'être rendus accessibles. En fonction de cela, un accord a été établi en 2015, incluant les dispositions générales d'accessibilité web que doivent observer les dépendances et entités de l'administration publique fédérale et les entreprises productives de l'État. L'accord reconnaît le standard WCAG 2.0, niveau AA.

### 5.3.3. Normes définissant l'accessibilité des documents électroniques (3.3)

**3.3: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité des documents électroniques, à des normes nationales ou internationales?**

#### 1 ou 2 points

Le droit humain d'accéder à l'information comprend l'accès aux documents électroniques. Les informations publiées sur les sites web et les réseaux sociaux doivent être conformes aux normes en matière d'accessibilité. Les législations et réglementations destinées à garantir l'accès à l'information pour les citoyens doivent impérativement faire référence à des normes nationales ou internationales pour garantir l'accessibilité. Elles doivent en outre comprendre des définitions claires, afin que tout un chacun comprenne sans ambiguïté possible ce que l'on entend par document électronique accessible.

Les nouvelles normes nationales devraient tenir compte de la norme internationale relative à l'accessibilité du web, à savoir les Lignes directrices WCAG et leur équivalent, la norme ISO/CEI 40500:2012.

Les Lignes directrices WCAG présentent les critères de succès pour garantir que des documents électroniques accessibles sont publiés en ligne. Les pays du monde entier ont de plus en plus tendance à accepter et adopter le même ensemble de normes fondamentales en matière de TIC accessibles.

Il faut travailler avec les organisations de personnes handicapées et les autres secteurs pour élaborer une norme nationale.

#### 3 ou 4 points

Il est nécessaire de réviser et de mettre à jour la norme pour y intégrer la version la plus récente des Lignes directrices WCAG. La norme doit comprendre des définitions claires afin que tout un chacun comprenne sans ambiguïté possible ce que l'on entend par document électronique accessible.

De nouveaux systèmes de gestion des contenus sont développés tous les jours. Il est important de lancer des campagnes de sensibilisation, afin que tous les membres de l'industrie connaissent les critères d'accessibilité.

## 5 points

Il est nécessaire de réviser et de mettre à jour la norme pour y intégrer la version la plus récente des Lignes directrices WCAG.

De nouveaux systèmes de gestion des contenus sont développés tous les jours. Il est important de lancer des campagnes de sensibilisation, afin que tous les membres de l'industrie connaissent les critères d'accessibilité.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Le Traité de Marrakech**<sup>1</sup>: Le Traité de Marrakech vise à faciliter l'accès des aveugles, des déficients visuels et des personnes ayant d'autres difficultés de lecture des textes imprimés aux œuvres publiées. Il impose aux parties contractantes de prévoir une série de limitations et exceptions types relatives au droit d'auteur pour autoriser, d'une part, la reproduction, la distribution et la mise à disposition d'œuvres publiées dans des formats conçus pour être accessibles aux personnes concernées et, d'autre part, l'échange transfrontière des mêmes œuvres entre organisations fournissant des services à ces bénéficiaires.

Le traité précise que les personnes bénéficiaires sont celles qui souffrent d'un handicap les empêchant de lire correctement des textes imprimés. Cette vaste définition englobe les aveugles, les déficients visuels, les personnes ayant des difficultés de lecture ou celles qui sont incapables, en raison d'un handicap physique, de tenir et de manipuler un livre. Seules les œuvres "sous la forme de texte, de notations ou d'illustrations y relatives, qu'elles soient publiées ou mises d'une autre manière à la disposition du public sur quelque support que ce soit", y compris les livres sonores, entrent dans le champ d'application du Traité de Marrakech.

<sup>1</sup> Traité de Marrakech: [https://www.wipo.int/marrakesh\\_treaty/en/](https://www.wipo.int/marrakesh_treaty/en/)

### 5.3.4. Normes définissant l'accessibilité du matériel informatique (3.4)

**3.4: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité du matériel informatique, y compris des kiosques numériques, à des normes nationales ou internationales?**

## 1 ou 2 points

La plupart des équipementiers TIC dans le monde proposent des produits respectant les normes internationales en matière d'accessibilité. Par exemple, la quasi-totalité des claviers et des télécommandes disponibles aujourd'hui sur le marché sont dotés de repères tactiles sur certaines touches et certains chiffres. Grâce à ces repères, il est possible de trouver les lettres ou les chiffres sans regarder le clavier.

La définition de l'accessibilité des équipements matériels figurant dans les lois et réglementations nationales doit obligatoirement faire mention de normes nationales ou internationales, ce qui garantira que les pouvoirs publics achètent des technologies accessibles permettant d'éliminer

les obstacles entravant leur utilisation par les habitants dans des cadres publics. De plus, la définition de ce qu'est du matériel informatique accessible servira les intérêts de l'industrie nationale, qui sera en mesure de proposer des dispositifs compétitifs sur les marchés étrangers.

Il existe, dans le monde, différentes normes harmonisées qui définissent l'accessibilité du matériel informatique. Il est essentiel d'adopter et d'utiliser de façon systématique des normes techniques acceptées de tous pour créer et développer un marché des TIC accessibles prospère. L'industrie tout comme les pouvoirs publics peuvent réaliser d'importantes économies d'échelle. Les pays du monde entier ont de plus en plus tendance à accepter et adopter le même ensemble de normes fondamentales en matière de TIC accessibles.

À toutes fins utiles, la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis et la norme européenne EN 301 549 comprennent des critères techniques d'accessibilité et des indicateurs fonctionnels définis de manière claire pour le matériel informatique et les kiosques numériques.

### **3 ou 4 points**

Révision ou mise à jour de la norme nationale afin d'harmoniser les exigences qu'elle définit avec l'ensemble de normes fondamentales acceptées partout dans le monde en matière de TIC accessibles. À toutes fins utiles, la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis et la norme européenne EN 301 549 comprennent des critères techniques d'accessibilité et des indicateurs fonctionnels définis de manière claire pour le matériel informatique et les kiosques numériques.

### **5 points**

Mise à jour de la norme nationale afin d'harmoniser les exigences qu'elle définit avec l'ensemble de normes fondamentales acceptées partout dans le monde en matière de TIC accessibles. À toutes fins utiles, la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis et la norme européenne EN 301 549 comprennent des critères techniques d'accessibilité et des indicateurs fonctionnels définis de manière claire pour le matériel informatique et les kiosques numériques.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Australie:** L'Australie a élaboré une norme industrielle de l'Association des banquiers, qui inclut les spécifications techniques définies dans les Lignes directrices WCAG du W3C, en plus des exigences figurant dans la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis. [L'Association des banquiers d'Australie](#)<sup>1</sup> a également pris l'engagement d'appliquer les principes de la conception accessible dans tous les domaines des activités bancaires, notamment l'accessibilité générale, les canaux numériques (sites web et services bancaires sur mobile), la conception et l'utilisation des dispositifs, les services par téléphone, les services à activation vocale ou l'intelligence artificielle, et dans certains domaines liés à l'authentification des clients. Les trois dimensions de la conception inclusive sont les suivantes:

- Reconnaître la diversité et le caractère unique.
- Processus et outils inclusifs: intégrer les personnes de groupes différents, ayant des besoins et des points de vue différents, dans la conception des produits et des services.
- L'obtention de retombées positives plus larges suppose de tenir compte du contexte et de l'environnement et de rechercher des solutions qui profitent à tous grâce à la souplesse, l'adaptation et la personnalisation.

Pour aider à suivre le rythme soutenu du progrès technologique, ces principes seront réexaminés tous les deux ans.

**Qatar:** Le Conseil suprême des technologies de l'information et de la communication (ictQATAR) a adopté il y a peu [la première politique du Qatar en faveur de l'accessibilité électronique](#)<sup>2</sup>. Cette politique vise à faire en sorte que les personnes handicapées au Qatar bénéficient de l'égalité d'accès aux technologies susceptibles de rendre leur vie meilleure. Elle porte sur un large éventail de questions relatives à l'accessibilité électronique, notamment les sites web, les services de télécommunication, les appareils téléphoniques, les distributeurs automatiques, les services publics, l'accès aux technologies d'assistance et au contenu numérique. Cette politique est entrée en vigueur immédiatement et ictQATAR supervisera sa mise en œuvre dans tous les secteurs et surveillera les progrès réalisés.

Les dispositions essentielles de la politique en faveur de l'accessibilité électronique sont les suivantes:

- Les fournisseurs de services de télécommunication ont l'obligation de fournir des appareils et interfaces utilisateurs accessibles, des services relais, des forfaits spéciaux, des services d'urgence et des publiphones accessible selon les besoins.
- Les organismes du secteur public ont l'obligation d'élaborer des sites web et du contenu mobile accessibles pour les personnes handicapées.
- Tous les organismes du secteur public, y compris les banques publiques, ont l'obligation d'apporter aux services des améliorations propres à faire en sorte que les terminaux d'accès/kiosques publics et les distributeurs automatiques soient disponibles à des points stratégiques et utilisables par les personnes aveugles ou malvoyantes, les personnes sourdes ou malentendantes, les personnes souffrant de handicaps physiques ou les personnes ayant des difficultés de lecture.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique australienne: <https://www.ausbanking.org.au/banking-products-to-be-designed-with-accessibility-in-mind/>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique du Qatar: <https://www.gco.gov.qa/en/accessibility/>

- Le Centre des technologies d'assistance du Qatar (Mada) a l'obligation de créer un fonds destiné à renforcer l'accès aux technologies d'assistance et aux services, en encourageant les achats de technologies d'assistance, en faisant la promotion des services disponibles et des avantages des technologies d'assistance et en organisant des démonstrations, des formations spéciales et des évaluations.
- Tous les producteurs et distributeurs de médias numériques au Qatar sont appelés à agir en faveur de l'amélioration de l'accessibilité des contenus qu'ils proposent via des livres numériques accessibles, les informations en ligne et le sous-titrage spécial des programmes vidéo.

**Union européenne:** La norme EN 301 549 comprend une description des indicateurs de performance fonctionnels. Ces indicateurs décrivent l'ensemble des besoins des utilisateurs auxquels un produit ou service TIC doit répondre pour être accessible aux personnes handicapées. Les indicateurs de performance fonctionnels présentent, sous une forme relativement facile à lire et à comprendre, un ensemble de différents besoins des utilisateurs en matière d'accessibilité. Ils décrivent non seulement les capacités qui permettront aux personnes handicapées d'interagir avec un produit ou un service TIC, mais aussi les fonctionnalités que la technologie de l'information et de la communication doit fournir lorsqu'une capacité physique, cognitive ou sensorielle n'est pas disponible ou ne peut pas être utilisée.

Indicateurs de performance fonctionnels:

- utilisation avec une cognition limitée
- réduction au minimum du risque de crises de photosensibilité;
- utilisation avec une portée limitée;
- utilisation avec des difficultés de manipulation ou une force insuffisante;
- utilisation sans perception des couleurs;
- utilisation sans vision ou avec une vision limitée;
- utilisation sans capacité vocale;
- utilisation sans audition ou avec une audition limitée.

Les exigences techniques concernant l'accessibilité, et les tests associés, ont vocation à être utilisés pour démontrer qu'un produit ou service TIC satisfait à tous les indicateurs de performance fonctionnels pertinents. Le matériel informatique et les kiosques sont inclus dans ces définitions.

**Inde:** L'intégration de fonctionnalités d'accessibilité dans le fonctionnement des institutions financières dans la sphère publique, moyennant la fourniture de services bancaires accessibles, est devenue le parfait exemple de l'utilité d'associer le secteur privé aux mesures en faveur de l'accessibilité pour permettre aux personnes handicapées d'interagir plus facilement avec leur environnement. Sous l'égide de la Reserve Bank of India et avec l'appui de l'Association des banques de l'Inde, le Gouvernement de l'Inde et d'autres parties prenantes dans le pays ont publié des lignes directrices à l'intention des banques publiques et privées en Inde concernant la fourniture de fonctionnalités d'accessibilité physique et TIC pour aider les personnes handicapées à gérer leurs finances personnelles. Ces lignes directrices demandaient notamment qu'un tiers des distributeurs automatiques soient des "distributeurs parlants" équipés d'un clavier en Braille pour permettre aux personnes malvoyantes d'effectuer des transactions financières classiques depuis un distributeur de billets sans aide extérieure. Il a été demandé aux banques de se coordonner pour faire en sorte que les emplacements de ces distributeurs parlants soient pensés de manière à desservir toutes les localités, puis d'adapter tous les distributeurs et de faire en sorte que tous les nouveaux distributeurs offrent ces fonctionnalités d'accessibilité.

### 5.3.4. Normes définissant l'accessibilité des vidéos (3.5)

**3.5: Les lois et réglementations de votre pays font-elles mention, dans leur définition de l'accessibilité des vidéos, à des normes nationales ou internationales?**

#### 1 ou 2 points

Même si certains pays ne sont pas encore passés à la télévision numérique, le numérique gagne rapidement du terrain dans le secteur de la télévision avec différentes plates-formes (par exemple, Netflix, Amazon et Apple).

Il est important d'utiliser des "programmes vidéo", ce qui signifie que tous les types de programmes transmis sont fournis ou distribués par des fournisseurs de services titulaires d'une licence. Les fournisseurs de contenu non titulaires d'une licence qui souhaitent transférer leur contenu doivent utiliser une plate-forme offrant des fonctionnalités d'accessibilité, par exemple la conversion voix-texte (sous-titrage) comme YouTube.

Avec le concours de l'industrie et des organisations de personnes handicapées, il est important de définir et d'adopter une politique pour l'accessibilité des programmes télévisuels/vidéo, que cette politique soit séparée ou qu'elle soit intégrée dans une politique existante. Elle devrait garantir les points suivants:

- les fournisseurs de services titulaires d'une licence fournissent des services d'accès comme l'audiodescription, le sous-titrage audio, le sous-titrage codé et interprétation en langue des signes;
- les guides de programmes électroniques indiquent, en utilisant la signalétique internationale reconnue pour les services d'accès comme "CC" pour le sous-titrage codé et "AD" pour l'audiodescription, les programmes vidéo qui proposent ces services d'accès;
- les fournisseurs de services titulaires d'une licence encouragent les créateurs de contenus à fournir des programmes offrant des services d'accès;
- les fournisseurs de services titulaires d'une licence veillent à ce que les informations relatives à des urgences et les annonces relatives à la sécurité du public soient transmises avec des services d'accès.

#### 2 ou 3 points

Révision des législations et réglementations pour les mettre à jour compte tenu des nouvelles technologies et du passage à la télévision numérique.

Mieux faire connaître les législations et politiques auprès des organisations et des personnes s'occupant des services d'accès aux programmes vidéo. Les fournisseurs de services titulaires de licences devraient fournir des services d'accès comme l'audiodescription, le sous-titrage audio, le sous-titrage codé et l'interprétation en langue des signes.

Les communications d'urgence transmises au format vidéo devraient être entièrement accessibles.

## 5 points

Révision des législations et réglementations pour les mettre à jour compte tenu des nouvelles technologies et du passage à la télévision numérique et aux plates-formes de streaming.

Les communications d'urgence transmises au format vidéo devraient être entièrement accessibles.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

#### Ressources de l'UIT-D

Le rapport de l'UIT-D "[Rendre la télévision accessible](#)"<sup>1</sup> traite des implications stratégiques de l'accessibilité des contenus audiovisuels (en particulier, des médias numériques) pour les personnes handicapées.

Document "[L'avenir de l'accessibilité des services de médias audiovisuels, de la télévision et des programmes vidéo](#)"<sup>2</sup>, élaboré dans le cadre de l'initiative régionale de l'UIT pour l'Europe sur l'accessibilité, y compris financière, et le renforcement des capacités pour tous dans l'optique de l'inclusion numérique et du développement durable.

**Canada:** Depuis 1995, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a instauré l'obligation d'assurer un niveau donné de sous-titrage codé. En 2007, cette obligation est passée à 100% pour les programmes en anglais et en français. Des normes de qualité du sous-titrage codé pour les programmes en anglais et en français ont été mises en place en 2011 et 2012, respectivement. Depuis 2001, il est obligatoire de proposer un volume donné de vidéos décrites - description parlée des principaux éléments visuels du programme, comme le lieu, les costumes et le langage corporel. En septembre 2019, ce volume de vidéos décrites à disposition des Canadiens a considérablement augmenté.

Le [Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion](#)<sup>3</sup> est un programme indépendant unique en son genre approuvé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en 2012. Il a pour mission principale de "soutenir et financer des projets novateurs qui offrent des solutions indépendantes de plate-forme en vue de promouvoir l'accessibilité à tout le contenu radiodiffusé au Canada". En investissant dans ces initiatives, le Gouvernement du Canada cherchait à promouvoir des solutions innovantes et peu coûteuses qui utilisent la technologie pour garantir l'égalité d'accès au contenu pour les personnes handicapées.

**Union européenne:** Conformément aux bonnes pratiques définies dans la région Europe, toutes les grandes chaînes de télévision nationales dont la part de marché est supérieure à 5% doivent diffuser des programmes avec interprétation en langue des signes ou sous-titrage. Dans certains pays, quelque 70% des contenus proposés par les principales chaînes de télévision sont accessibles (contenus avec des sous-titres en différentes langues, sous-titres classiques) et près de 90% des contenus sous-titrés ou en audiodescription sont des programmes destinés aux enfants.

<sup>1</sup> Rendre la télévision accessible: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making\\_TV\\_Accessible-English.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making_TV_Accessible-English.pdf)

<sup>2</sup> L'avenir de l'accessibilité des services de médias audiovisuels, de la télévision et des programmes vidéo: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Europe/Documents/Events/2019/Accessible%20Europe/191107\\_AVMS%20Accessibility%20in%20Europe%20\(Final%20edition\).pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Europe/Documents/Events/2019/Accessible%20Europe/191107_AVMS%20Accessibility%20in%20Europe%20(Final%20edition).pdf)

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion du Canada: <https://www.baf-far.ca/en/about-broadcasting-accessibility-fund#:~:text=The%20Broadcasting%20Accessibility%20Fund%20Inc>

**Royaume-Uni:** En vertu de la [Loi sur les communications du Royaume-Uni](#)<sup>1</sup> adoptée en 2003, le Bureau des communications (OFCOM) est chargé de la régulation des communications telles que la télévision, la radio, les télécommunications par lignes fixes, mobiles et sans fil. L'OFCOM fixe les règles, les normes et les lignes directrices, qui comprennent un code décrivant comment les opérateurs de télévision doivent mettre en place des services d'accessibilité, tels que le sous-titrage, l'audiodescription et l'interprétation en langue des signes, pour faire en sorte que les communications soient accessibles à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. Mis à jour pour la dernière fois en 2019, le [Code sur les services d'accès à la télévision](#)<sup>2</sup> comprend des échéances pour atteindre un pourcentage donné pour les différents services d'accès à la télévision.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la législation au Royaume-Uni: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur le programme du Royaume-Uni: <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-codes/tv-access-services>

## 5.4. Bonnes pratiques en matière de passation de marchés publics (4)

### 5.4.1. Exigences concernant l'accessibilité dans la passation de marchés publics (4.1)

4.1 Les lois et réglementations relatives à la passation de marchés dans le domaine des TIC fixent-elles des conditions en matière d'accessibilité?

#### 1 ou 2 points

Il existe de nombreuses normes harmonisées qui définissent l'accessibilité du matériel informatique. Il est essentiel d'adopter et d'utiliser de façon systématique des normes techniques acceptées de tous pour que le marché des TIC accessibles soit prospère. L'industrie tout comme les pouvoirs publics peuvent réaliser d'importantes économies d'échelle. Les pays du monde entier ont de plus en plus tendance à accepter et adopter le même ensemble de normes fondamentales en matière de TIC accessibles.

Les pouvoirs publics sont les premiers acquéreurs de technologies. Une politique relative à la passation de marchés pour des produits et services TIC accessibles aura des incidences considérables sur l'inclusion. En outre, si les pouvoirs publics garantissent des TIC accessibles, ces technologies permettront aux personnes handicapées de trouver plus facilement un emploi.

Une norme nationale en matière de passation de marchés devrait comprendre des normes techniques pour définir les fonctionnalités attendues pour les TIC. Ces normes techniques devraient être harmonisées avec les normes internationales, afin de créer des économies d'échelle et de renforcer la compétitivité de la technologie nationale.

En achetant des TIC accessibles, les pouvoirs publics et les autorités:

- créent un environnement professionnel accessible dans le secteur public;
- dépensent plus efficacement l'argent public;

- rendent les TIC accessibles financièrement abordables en réduisant leur coût.

"Étant donné que les marchés publics représentent entre 10 et 17% du PIB d'un pays en moyenne, grâce à une politique en matière de passation de marchés publics pour des TIC accessibles, les pouvoirs publics peuvent développer un marché numérique prospère."

### 3 ou 4 points

Révision de la norme nationale en matière de passation de marchés pour y intégrer les nouvelles technologies. Les organisations de personnes handicapées devraient participer à ce travail de révision.

Faire connaître la législation nationale en matière de passation de marchés auprès des parties prenantes.

### 5 points

Révision de la norme nationale en matière de passation de marchés pour y intégrer les nouvelles technologies. Les organisations de personnes handicapées devraient participer à ce travail de révision.

Faire connaître la législation nationale en matière de passation de marchés auprès des parties prenantes.

#### Ressources relatives aux bonnes pratiques

##### Ressources de l'UIT-D

Le document de l'UIT-D "[Les normes dans la passation de marchés pour des produits et services TIC accessibles](#)"<sup>1</sup>, élaboré dans le cadre de deux initiatives régionales pour l'Europe approuvées à la CMDT-17, vise, en permettant le renforcement des capacités dans le domaine des compétences numériques, à réduire la fracture numérique et à donner à tous les groupes de la société, y compris les personnes handicapées ou ayant des besoins particuliers, les moyens de mettre à profit les TIC.

**États-Unis d'Amérique:** Les États-Unis ont mis au point des normes techniques sur les TIC accessibles et ont promulgué une législation qui exige leur utilisation par tous les organismes fédéraux lors de l'achat de TIC. La section 508 du Rehabilitation Act de 1973 forme un ensemble de normes applicables en matière d'accessibilité des TIC que les organismes fédéraux doivent imposer aux fournisseurs de TIC en tant qu'exigences (ou spécifications techniques) à respecter. Élaborées par l'US Access Board, ces normes ont été intégrées à la réglementation des marchés publics fédéraux en 2001.

**Union européenne:** La norme EN 301 549, première norme européenne relatives aux TIC accessibles intitulée "Exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe", a été publiée en mars 2014. Cette norme a été élaborée par les organismes européens de normalisation en réponse à une demande de la Commission européenne. Les exigences contenues dans la norme EN 301 549 en matière d'accessibilité ont été harmonisées afin d'être aussi proches que possible de celles figurant dans la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la passation de marchés: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20Accessibility%20standards%20procurement%20FINAL.pdf>

**Australie:** Les [Orientations normatives concernant la passation de marchés](#)<sup>1</sup> sont des lignes directrices définies par les pouvoirs publics qui ne s'appliquent pas au grand public et ne sont pas limitées au contenu web. L'objectif est de faire en sorte que les biens et services TIC achetés par le Gouvernement de l'Australie soient plus accessibles pour tous les employés. En particulier, cette politique couvre tous les produits TIC fondés sur des technologies vidéo ou audio bidirectionnelles, les équipements TIC et les produits TIC fondés sur le web, ainsi que tous les services d'appui. Toute procédure de passation de marchés doit garantir que les produits TIC peuvent être utilisés par tous les employés, quel que soit leur éventuel handicap physique, émotionnel ou cognitif. Cette norme s'inscrit dans la ligne de la norme européenne EN 301 549. Sur le plan pratique, la norme n'impose pas le remplacement de tous les biens et services TIC achetés précédemment, étant donné qu'ils sont déjà dans leur immense majorité compatibles avec un certain nombre de lignes directrices relatives à l'accessibilité. Cette norme est appliquée principalement lorsqu'il est nécessaire de renouveler ou de remplacer des biens et services TIC ou lorsque des achats coordonnés doivent être renouvelés. Cette norme ne constitue pas à elle seule des lignes directrices en matière de passation de marché et devrait être appliquée conjointement avec les lignes directrices australiennes existantes en matière de passation de marchés. Comme la norme européenne, la norme australienne prévoit la conformité au niveau "AA" défini dans les Lignes directrices WCAG 2.0.

- La [norme relative aux services numériques](#)<sup>2</sup> est un ensemble de principes issus de bonnes pratiques pour concevoir et fournir des services publics.
- Les [Règles du Commonwealth relatives à la passation de marchés](#)<sup>3</sup> exigent une preuve de la conformité aux normes australiennes applicables – dans le cas de l'accessibilité, la norme [AS EN 301 549](#)<sup>4</sup> est applicable.
- La [Politique relative aux premiers principes à prendre en compte pour l'achat de produits numériques](#)<sup>5</sup> publiée par l'Autorité pour la transformation numérique en juin 2019 prévoit aussi l'obligation d'accessibilité.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la norme australienne en matière de passation de marchés: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#Australia-2>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://www.finance.gov.au/procurement/procurement-policy-and-guidance/commonwealth-procurement-rules/>

<sup>4</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://infostore.saiglobal.com/en-us/Standards/AS-EN-301-549-2016-1892396/>

<sup>5</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/ict-procurement/digital-sourcing-framework-ict-procurement/digital-sourcing-policies/digital-sourcing-consider-first-policy>

## 5.4.2. Définitions des exigences en matière de passation de marchés publics (4.2)

4.2: Si les lois et réglementations relatives à la passation de marchés dans le domaine des TIC fixent des conditions en matière d'accessibilité, celles-ci sont-elles clairement définies dans les cas suivants:

- Logiciels
- Matériel informatique
- Kiosques numériques
- Sites web
- Vidéo
- Documents électroniques

### 1 ou 2 points

Il existe, dans le monde, différentes normes harmonisées qui définissent l'accessibilité du matériel informatique. Il est essentiel d'adopter et d'utiliser de façon systématique des normes techniques acceptées de tous pour instaurer un marché des TIC prospère et accessible. L'industrie tout comme les pouvoirs publics peuvent réaliser d'importantes économies d'échelle. Les pays du monde entier ont de plus en plus tendance à accepter et adopter le même ensemble de normes fondamentales en matière de TIC accessibles.

À toutes fins utiles, il est possible d'utiliser la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis ou la norme européenne EN 301 549 pour élaborer une norme nationale en matière de passation de marchés. Ces deux normes comprennent des indicateurs techniques et fonctionnels pour les logiciels, les équipements informatiques, les kiosques numériques, les sites web, les programmes vidéo et les documents électroniques.

### 3 ou 4

Révision de la norme nationale en matière de passation de marchés pour y intégrer les nouvelles technologies. Les organisations de personnes handicapées devraient participer à ce travail de révision.

Faire connaître la législation nationale en matière de passation de marchés auprès des parties prenantes.

### 5 points

Révision de la norme nationale en matière de passation de marchés en fonction des tendances internationales.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**États-Unis d'Amérique:** Les États-Unis ont mis au point des normes techniques sur les TIC accessibles et ont promulgué une législation qui exige leur utilisation par tous les organismes fédéraux lors de l'achat de TIC. La section 508 du Rehabilitation Act de 1973 forme un ensemble de normes applicables en matière d'accessibilité des TIC que les organismes fédéraux doivent imposer aux fournisseurs de TIC en tant qu'exigences (ou spécifications techniques) à respecter pour les achats de TIC. Élaborées par l'US Access Board, ces normes ont été intégrées à la réglementation des marchés publics fédéraux en 2001.

**Union européenne:** La norme EN 301 549, première norme européenne relatives aux TIC accessibles intitulée "Exigences d'accessibilité applicables aux marchés publics des produits et services liés aux TIC en Europe", a été publiée en mars 2014. Cette norme a été élaborée par les organismes européens de normalisation en réponse à une demande de la Commission européenne. Les exigences contenues dans la norme EN 301 549 en matière d'accessibilité ont été harmonisées afin d'être aussi proches que possible de celles figurant dans la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis.

**Australie:** Les [Orientations normatives concernant la passation de marchés](#)<sup>1</sup> sont des lignes directrices définies par les pouvoirs publics qui ne s'appliquent pas au grand public et ne sont pas limitées au contenu web. L'objectif est de faire en sorte que les biens et services TIC achetés par le Gouvernement de l'Australie soient plus accessibles pour tous les employés. En particulier, cette politique couvre tous les produits TIC fondés sur des technologies vidéo ou audio bidirectionnelles, les équipements informatiques, les logiciels et les produits TIC fondés sur le web, ainsi que tous les services d'appui. Toute procédure de passation de marchés doit garantir que les produits TIC peuvent être utilisés par tous les employés, quel que soit leur éventuel handicap physique, émotionnel ou cognitif. Cette norme s'inscrit dans la ligne de la norme européenne EN 301 549. Sur le plan pratique, la norme n'impose pas le remplacement de tous les biens et services TIC achetés précédemment, étant donné qu'ils sont déjà dans leur immense majorité compatibles avec un certain nombre de lignes directrices relatives à l'accessibilité. Cette norme est appliquée principalement lorsqu'il est nécessaire de renouveler ou de remplacer des biens et services TIC ou lorsque des achats coordonnés doivent être renouvelés. Cette norme ne constitue pas à elle seule des lignes directrices en matière de passation de marché et devrait être appliquée conjointement avec les lignes directrices australiennes existantes en matière de passation de marchés. Comme la norme européenne, la norme australienne prévoit la conformité au niveau "AA" défini dans les Lignes directrices WCAG 2.0.

- La [norme relative aux services numériques](#)<sup>2</sup> est un ensemble de principes issus de bonnes pratiques pour concevoir et fournir des services publics.
- Les [Règles du Commonwealth relatives à la passation de marchés](#)<sup>3</sup> exigent une preuve de la conformité aux normes australiennes applicables - dans le cas de l'accessibilité, la norme [AS EN 301 549](#)<sup>4</sup> est applicable.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la norme australienne en matière de passation de marchés: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#Australia-2>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://www.finance.gov.au/procurement/procurement-policy-and-guidance/commonwealth-procurement-rules/>

<sup>4</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://infostore.saiglobal.com/en-us/Standards/AS-EN-301-549-2016-1892396/>

- La [Politique relative aux premiers principes à prendre en compte pour l'achat de produits numériques](#)<sup>1</sup> publiée par l'Autorité pour la transformation numérique en juin 2019 prévoit aussi l'obligation d'accessibilité.

L'Australie a en outre élaboré une norme industrielle de l'Association des banquiers, qui inclut les spécifications techniques définies dans les Lignes directrices WCAG du W3C, en plus des exigences figurant dans la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis. [L'Association des banquiers d'Australie](#)<sup>2</sup> a également pris l'engagement d'appliquer les principes de la conception accessible dans tous les domaines des activités bancaires, notamment l'accessibilité générale, les canaux numériques (sites web et services bancaires sur mobile), la conception et l'utilisation des dispositifs, les services par téléphone, les services à activation vocale ou l'intelligence artificielle, et dans certains domaines liés à l'authentification des clients.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Australie: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/ict-procurement/digital-sourcing-framework-ict-procurement/digital-sourcing-policies/digital-sourcing-consider-first-policy>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique australienne: <https://www.ausbanking.org.au/banking-products-to-be-designed-with-accessibility-in-mind/>

## 5.5. Bonnes pratiques en matière de formation (5)

### 5.5.1. Formation des parties prenantes à l'accessibilité numérique (5.1)

**5.1: Les différentes parties prenantes peuvent-elles se former à l'accessibilité numérique de façon à pouvoir comprendre ce que l'on entend par accessibilité des TIC?**

#### 1 ou 2 points

Il est important que toutes les parties prenantes comprennent ce qu'est l'accessibilité des TIC pour garantir l'instauration d'un écosystème inclusif. Les pouvoirs publics devraient montrer l'exemple en faisant en sorte que les fonctionnaires suivent une formation à l'accessibilité des TIC.

Il est nécessaire de disposer de TIC accessibles pour faire en sorte que tous les citoyens aient accès:

- aux informations et communications publiques;
- aux services publics (santé, administration publique en ligne, services d'urgence, etc.).

En achetant des TIC accessibles, les pouvoirs publics et les autorités:

- créent un environnement professionnel accessible dans le secteur public;
- dépensent plus efficacement l'argent public;
- rendent les TIC accessibles financièrement abordables en réduisant leur coût.

En réglementant et en encourageant l'accessibilité des TIC, les pouvoirs publics:

- réduiront les inégalités;
- créeront une société inclusive dans le pays;

- feront en sorte que tous les citoyens participent au développement du pays;
- renforceront la croissance économique du pays.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de garantir que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

### **3 ou 4 points**

L'industrie a elle-aussi une grande responsabilité dans l'accessibilité des TIC et devrait bénéficier de formations adéquates.

Le marché mondial du handicap/de l'accessibilité pesait 1 300 milliards USD en 2017 et devrait se développer pour atteindre les 5 000 milliards USD d'ici à 2050.

Il est utile et rentable d'investir dans le développement des TIC accessibles car:

- cela incite les fabricants et les fournisseurs à innover et à améliorer la production;
- cela améliore la qualité globale des TIC en les rendant plus faciles à utiliser;
- cela crée un marché pour les TIC accessibles;
- cela peut aider à accroître les résultats nets des entreprises.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de garantir que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

### **5 points**

Les organisations de personnes handicapées devraient elles aussi suivre des formations sur l'accessibilité des TIC afin de disposer des outils pour mener une action de promotion plus efficace afin que ce droit humain soit respecté.

## Ressources relatives aux bonnes pratiques

### Ressources de l'UIT-D

Le cours en ligne de l'UIT-D à suivre à votre propre rythme "[Accessibilité des TIC: La clé d'une communication inclusive](#)"<sup>1</sup> vise à permettre à toutes les parties prenantes concernées d'acquérir une bonne compréhension de l'accessibilité des TIC, en mettant en particulier l'accent sur les politiques, les réglementations, les tendances technologiques et les règles de passation des marchés publics dans ce domaine.

**Guyana:** Le programme de l'UIT [Internet for @ll: Programme national sur l'accessibilité du web](#)<sup>2</sup> mis en œuvre au Guyana comprenait une première réunion de haut niveau d'une demi-journée pour obtenir l'adhésion des responsables politiques, deux jours de formation sur la création et la remédiation de documents électroniques accessibles et une formation techniques de deux jours et demi sur le développement de sites web accessibles. Pour obtenir leur certification à l'issue de cette formation technique de l'UIT, les participants ont travaillé sur l'accessibilité de 21 sites web des pouvoirs publics ainsi que sur l'accessibilité du site web de l'Université du Guyana. L'Université a signé un mémorandum d'accord avec le gouvernement pour s'assurer que les activités de formation et les réformes politiques nécessaires pour garantir l'accessibilité numérique se poursuivront.

### Vidéo 2: Programme national de l'UIT sur l'accessibilité du web\*

#### The ITU-D National Programme in Web Accessibility: "Internet for @ll"



\* Programme national de l'UIT: [https://www.youtube.com/watch?v=8QIbHUOk4jE&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=8QIbHUOk4jE&feature=emb_logo)  
Source: UIT

**Québec:** En 2018, le Gouvernement du Québec a modernisé ses standards d'accessibilité pour les harmoniser avec les règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) recommandées par le World Wide Web Consortium (W3C). Cette démarche de modernisation des standards a recommandé la création d'une plate-forme gouvernementale unifiée. Pour faciliter le développement du site web, une boîte à outils a été mise à disposition. Des outils de validation forment partie de la boîte et des tests périodiques d'utilisateurs ont été considérés. Finalement, la stratégie a inclus la sensibilisation des différents intervenants à l'accessibilité à chacune des étapes de réalisation des livrables et de la chaîne de production web.

<sup>1</sup> Formation en ligne de l'UIT: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx>

<sup>2</sup> Programme de l'UIT Internet for @ll: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>

## 5.5.2. Formation des professionnels à la création de documents électroniques accessibles (5.2)

### 5.2: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à créer des documents électroniques accessibles conformément aux normes nationales?

#### 1 ou 2 points

Il est essentiel que les informations publiques au format numérique soient diffusées et mises à disposition dans des formats accessibles, afin que chacun en ait connaissance et que personne ne soit laissé pour compte, notamment les personnes handicapées, en particulier les personnes malvoyantes, malentendantes ou sourdes qui doivent utiliser des solutions de remplacement comme des lecteurs d'écran, le sous-titrage ou l'interprétation en langue des signes pour pouvoir comprendre ces informations.

Il est donc important de proposer des formations afin que les professionnels sachent comment communiquer dans un format accessible en utilisant les multiples modes de communication.

Les pouvoirs publics devraient travailler avec les établissements d'enseignement pour faire en sorte que des formations sur la création de contenus numériques accessibles soient disponibles. Ces formations devraient tenir compte des aspects suivants:

- Les informations publiques communiquées dans des formats audio et visuel via des écrans électroniques dans des lieux publics peuvent parvenir à des personnes ne disposant pas forcément de dispositifs TIC personnels. Lorsque cela est possible, des illustrations et des images devraient accompagner le texte. Les alarmes sonores et/ou les sirènes utilisées en situation d'urgence doivent être accompagnées de lumières clignotantes afin d'indiquer la nature et l'ampleur de la menace
- Radio: la radio peut être utilisée en association avec des accessoires ou des fonctionnalités spéciales à l'usage des personnes sourdes ou malentendantes. Il s'agit par exemple de dispositifs permettant de traduire les informations sous la forme de vibrations, de lumières clignotantes et de texte simple, afin d'informer les personnes sourdes ou malentendantes. Les émissions radio en direct et les podcasts en ligne devraient également être associés à une transcription du contenu.
- Télévision: un sous-titrage codé ou visible dans la langue locale doit être assuré. En outre, une interprétation en langue des signes devrait être prévue lors de la communication d'informations télévisées sur une situation d'urgence, une crise et/ou une pandémie.
- SMS: si les informations ne sont envoyées que par SMS, les personnes nécessitant des supports non visuels et n'ayant pas accès aux dispositifs haut de gamme permettant de convertir le texte vers d'autres formats, par exemple audio, n'auront pas accès à ces informations.
- Réseaux sociaux: les nouvelles versions des réseaux sociaux les plus populaires sont de plus en plus accessibles. Facebook, Instagram, Twitter et YouTube offrent des fonctionnalités en matière d'accessibilité.
- Les documents numériques (feuilles de calculs, présentations, textes) risquent d'être inutilisables pour les personnes qui ont besoins de lecteurs d'écran s'ils sont publiés dans des formats ne pouvant être lus à haute voix, comme des fichiers JPEG ou des PDF au format d'image (images numérisées, par exemple). Par exemple, tous les documents, devraient toujours comprendre un texte de remplacement pour toutes les images, offrir la possibilité de modifier les contrastes et utiliser une structure et des styles adaptés pour garantir leur accessibilité.

Toute personne qui élabore du contenu numérique, par exemple dans le domaine du marketing, des services publics, de la publicité et de l'éducation, devrait acquérir ces compétences dans le cadre de formations, afin de garantir l'inclusion et le développement socio-économique.

Il est recommandé que les personnes handicapées participent aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité du contenu fourni via différentes plates-formes numériques.

### **3 ou 4 points**

Il conviendrait, en collaboration avec des établissements d'enseignement ou des associations internationales, de reconnaître une certification validant les connaissances sur la manière de développer et/ou de remédier des documents électroniques accessibles afin d'apporter la preuve de cette compétence importante sur le marché du travail. Toute personne qui élabore du contenu numérique, par exemple dans le domaine du marketing, des services publics, de la publicité et de l'éducation, devrait acquérir ces compétences dans le cadre de formation, afin de garantir l'inclusion et le développement socio-économique.

Il est recommandé que les personnes handicapées participent aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité du contenu fourni via différentes plates-formes numériques.

### **5 points**

Les formations devraient être mises à jour afin de tenir compte de l'évolution technologique, des nouveaux services et des nouveaux produits.

Il conviendrait, en collaboration avec des établissements d'enseignement ou des associations internationales, de reconnaître une certification validant les connaissances sur la manière de développer et/ou de remédier des documents électroniques accessibles afin d'apporter la preuve de cette compétence importante sur le marché du travail. Toute personne qui élabore du contenu numérique, par exemple dans le domaine du marketing, des services publics, de la publicité et de l'éducation, devrait acquérir ces compétences dans le cadre de formation, afin de garantir l'inclusion et le développement socio-économique.

Il est recommandé que les personnes handicapées participent aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité du contenu fourni via différentes plates-formes numériques.

## Ressources relatives aux bonnes pratiques

### Ressources de l'UIT-D

Le programme de l'UIT-D "[Internet for @ll: Programme national sur l'accessibilité du web](#)"<sup>1</sup>, donne aux pays le savoir-faire nécessaire pour faire en sorte que tous les citoyens, y compris les personnes handicapées et les utilisateurs âgés, soient capables d'accéder aux produits et services d'information publique en ligne, et ainsi, leur permettre d'avoir accès à l'éducation et à l'emploi et leur donner la possibilité de participer activement à la vie sociale et économique du pays. Ce programme propose en outre un modèle national autonome d'enseignement dans le domaine de l'accessibilité du web. Il comprend une formation de deux jours sur la création de documents accessibles.

Le programme de l'UIT-D "[Création et remédiation de contenus numériques accessibles](#)"<sup>2</sup> contient des tutoriels qui ont été créés afin d'enseigner les critères d'accessibilité et de présenter les recommandations connexes pour générer des documents dans n'importe quel format Microsoft Office ou Adobe PDF.

### Vidéo 3: Tutoriels sur la création de contenus numériques accessibles



Source: UIT

**Royaume-Uni:** Le [Gouvernement du Royaume-Uni](#)<sup>3</sup> propose des informations sur la manière de choisir un format accessible et de faire en sorte que des documents non HTML respectent les normes d'accessibilité. Le guide correspondant a été mis à jour pour la dernière fois en juillet 2020.

**Nouvelle-Zélande:** Le [Département des affaires internes](#)<sup>4</sup> propose des lignes directrices et des informations pour créer des contenus numériques accessibles.

<sup>1</sup> Programme de l'UIT Internet for @all: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>

<sup>2</sup> Tutoriels de l'UIT: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Video-Tutorials-on-Accessible-Digital-Content.aspx>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur la politique du Royaume-Uni: <https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs>

<sup>4</sup> Pour en savoir plus sur la politique de la Nouvelle-Zélande: <https://www.digital.govt.nz/standards-and-guidance/design-and-ux/accessibility/>

### 5.5.3. Formation des professionnels à la création de sites web accessibles (5.3)

**5.3: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à concevoir et à développer des sites web accessibles conformément aux normes nationales ou internationales?**

#### 1 ou 2 points

Les Lignes directrices relatives à l'accessibilité du contenu web (WCAG) sont la référence internationale en matière d'accessibilité du web. Quarante pour cent des sites web publics ne sont pas accessibles, et ce, à cause de l'insuffisance de la formation dans le domaine de l'accessibilité du web.

Les établissements d'enseignement devraient travailler de concert avec les professionnels afin de garantir la disponibilité de formations à la création de sites accessibles.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité des sites web fournis via différentes plates-formes numériques.

#### 3 ou 4 points

Des certifications nationales ou internationales devraient être exigées afin de veiller à ce que les professionnels aient les compétences nécessaires pour élaborer un site web accessible. En outre, ces certifications devraient être considérées comme une compétence essentielle sur le marché du travail pour les concepteurs, les développeurs et les équipes de maintenance de sites web.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité des sites web fournis via différentes plates-formes numériques.

#### 5 points

Les formations devraient être mises à jour en fonction des nouvelles versions de la norme.

Des certifications nationales ou internationales devraient être exigées afin de veiller à ce que les professionnels aient les compétences nécessaires pour élaborer un site web accessible. En outre, ces certifications devraient être considérées comme une compétence essentielle sur le marché du travail pour les concepteurs, les développeurs et les équipes de maintenance de sites web.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité des sites web fournis via différentes plates-formes numériques.

## Ressources relatives aux bonnes pratiques

## Ressources de l'UIT-D

La formation en ligne de l'UIT-D adaptée au rythme de chacun "[Accessibilité du web - L'élément central d'une société numérique inclusive](#)"<sup>1</sup> vise à développer une vision globale de l'accessibilité du web commune à tous les membres de l'UIT, toutes les parties prenantes et tous les autres acteurs concernés.

Figure 20: Société numérique

The screenshot shows the ITU website's navigation menu with categories like ITU, General Secretariat, Radiocommunication, Standardization, Development, ITU Telecom, Members' Zone, and Join ITU. Below the menu, the page title is "Self-Paced Online Course: 'Web Accessibility - the Cornerstone of an Inclusive Digital Society'". The breadcrumb trail reads: YOU ARE HERE HOME > ITU-D > ITU-D DIGITAL INCLUSION > PERSONS WITH DISABILITIES. There are social media share icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Messenger. The main content area features a photo of a diverse group of people looking at a laptop. The text describes the course as a free, self-paced online course developed by the ITU-D Digital Inclusion Programme. It lists three modules: Module 1: Executive tools for developing a web accessibility policy; Module 2: Essentials of implementing a web accessibility evaluation; Module 3: Technical skills for designing and developing accessible websites. An 'ENROLMENT' section provides instructions on how to register and take the course, including language (English), open to all, free course fee, and contact information (digital.inclusion@itu.int).

Source: UIT

Le programme de l'UIT-D "[Internet for @ll: Programme national sur l'accessibilité du web](#)"<sup>2</sup>, donne aux pays le savoir-faire nécessaire pour faire en sorte que tous les citoyens, y compris les personnes handicapées et les utilisateurs âgés, soient capables d'accéder aux produits et services d'information publique en ligne, et ainsi, leur permettre d'avoir accès à l'éducation et à l'emploi et leur donner la possibilité de participer activement à la vie sociale et économique du pays. Ce programme propose en outre un modèle national autonome d'enseignement dans le domaine de l'accessibilité du web. Il comprend une formation de deux jours et demi sur la création et la conception de sites web accessibles.

**Association internationale des professionnels de l'accessibilité (IAAP):** [L'Association internationale des professionnels de l'accessibilité \(IAAP\)](#)<sup>3</sup> est une organisation à but non lucratif dont les membres sont des particuliers et des organisations qui travaillent sur la question de l'accessibilité ou procèdent au renforcement de leurs compétences et stratégies en la matière. L'objectif est d'aider, d'une part, les professionnels de l'accessibilité à se développer et à progresser sur le plan professionnel et, d'autre part, les organisations à intégrer l'accessibilité dans leurs services, produits et infrastructure. La mission de l'IAAP est de définir, promouvoir et améliorer l'accessibilité en tant que profession partout dans le monde grâce à la certification, à l'éducation et à la mise en place d'un réseau pour permettre la création de produits, de contenus et de services accessibles. Actuellement,

<sup>1</sup> Cours de formation UIT: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Web-Accessibility-Cornerstone-Training.aspx>

<sup>2</sup> Programme de l'UIT Internet for @ll: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur l'IAAP: <https://www.accessibilityassociation.org/>

l'IAAP a mis en place trois certifications et travaille sur de nouveaux éléments pédagogiques pour renforcer la communauté de l'accessibilité.

**Danemark:** Un cadre d'interopérabilité a été mis au point afin de promouvoir l'accessibilité du web au sein des organismes publics danois. Le document correspondant, qui comprend des normes relatives à la conception de sites accessibles, constitue les lignes directrices à l'intention des organismes publics pour la mise au point de plans et de projets en relation avec les technologies de l'information. Il contient des descriptions et des recommandations de normes, technologies et protocoles choisis pour la mise en œuvre de l'administration publique en ligne au Danemark. Les Lignes directrices WCAG du W3C et la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis sont intégrés dans ces lignes directrices.

#### 5.5.4. Formations des professionnels au développement de logiciels accessibles (5.4)

**5.4: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à développer des logiciels accessibles conformément aux normes nationales et internationales?**

##### 1 ou 2 points

Les TIC ont d'énormes incidences sur le traitement de l'information et la mise à disposition de données qui, à terme, sont traitées et utilisées pour proposer à tout un chacun de meilleurs services. L'inclusion des personnes handicapées est essentielle pour faire en sorte que celles-ci ne soient pas laissées de côté dans ce domaine.

Les systèmes logiciels devraient être développés selon la version la plus récente des Lignes directrices WCAG.

Les outils d'édition sont les logiciels et les services que les "auteurs" (développeurs, concepteurs et rédacteurs web) utilise pour produire du contenu web. Les outils ci-après sont des exemples d'outils d'édition:

- outils de création de pages web, par exemple éditeurs HTML de type WYSIWYG (qui permettent de voir directement à l'écran à quoi ressemble le résultat final);
- logiciels permettant de générer des sites web, par exemple systèmes de gestion du contenu (CMS), outils didacticiels et agrégateur de contenus;
- logiciels qui convertissent en technologies de contenus web, par exemple les logiciels de traitement de textes et autres applications de création de documents de bureau dotés de la fonctionnalité "Enregistrer au format HTML";
- outils d'édition multimédia;
- sites web permettant à l'utilisateur d'ajouter du contenu, comme les blogs, les wikis, les sites de partage de photos, les forums en ligne et les sites des réseaux sociaux.

La norme [ATAG 2.0](https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/)<sup>24</sup> est la norme internationale applicable au développement d'outils d'édition accessible.

<sup>24</sup> Pour en savoir plus sur la norme ATAG: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/>

Les établissements d'enseignement devraient travailler de concert avec les professionnels afin de garantir la disponibilité de formations à la création de sites accessibles.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité des logiciels.

### **3 ou 4 points**

Des certifications nationales ou internationales devraient être exigées afin de veiller à ce que les professionnels aient les compétences nécessaires pour élaborer un logiciel accessible. En outre, ces certifications devraient être considérées comme une compétence essentielle sur le marché du travail pour les développeurs de logiciels.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité des logiciels.

### **5 points**

Les formations devraient être mises à jour en fonction des nouvelles versions de la norme.

Des certifications nationales ou internationales devraient être exigées afin de veiller à ce que les professionnels aient les compétences nécessaires pour élaborer un logiciel accessible. En outre, ces certifications devraient être considérées comme une compétence essentielle sur le marché du travail pour les développeurs de logiciels.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals. En outre, les personnes handicapées pourraient valider l'accessibilité des logiciels.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Brésil:** [Le Programme brésilien pour la reconnaissance de l'accessibilité web](#)<sup>1</sup>, vise à mieux faire connaître les besoins des personnes handicapées concernant l'accès aux sites web moyennant des incitations à l'intention des développeurs de sites web et l'octroi de prix aux personnes et aux entreprises. Il existe trois catégories de prix dans le cadre de ce programme: (i) prix récompensant des personnes et des entreprises qui agissent pour promouvoir l'accessibilité du web, (ii) prix récompensant des projets web qui appliquent les normes W3C et sont créatifs et utilisables, et (iii) prix récompensant des applications et des technologies d'assistance à code source ouvert élaborées dans un but non lucratif. Ce projet est mené par le "Comité Gestor da Internet" du Brésil en partenariat avec le W3C Brésil et d'autres entités publiques.

**Nouvelle-Zélande:** [Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques en ligne](#)<sup>2</sup>: ces lignes directrices sont destinées aux ministères. En particulier, elles s'appliquent uniquement aux actifs web des organisations publiques et tiennent compte des Lignes directrices WCAG 2.0. Ainsi, dès lors qu'elles respectent les cinq critères de conformité définis dans la Norme relative à l'accessibilité du web 1.0, les organisations concernées respecteront le niveau de conformité AA défini dans les Lignes directrices WCAG 2.0. En plus de définir une stratégie globale et un plan d'action prévoyant des examens préalables et planifiés concernant l'accessibilité, ces lignes directrices renvoient à des ressources pédagogiques pour aider les employés à se familiariser avec les principes en matière d'accessibilité. De plus, elles indiquent les produits et services auxquels elles s'appliquent, ainsi que toutes les initiatives et nouvelles mises à jour pertinentes à connaître.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique du Brésil: <http://premio.ceweb.br/english/>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique de la Nouvelle-Zélande: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#New-Zealand-2>

## 5.5.5. Formation des professionnels à la conception de matériel informatique et de kiosques numériques accessibles (5.5)

**5.5: Les professionnels peuvent-ils se former pour apprendre à concevoir du matériel informatique et des kiosques numériques accessibles conformément aux normes nationales ou internationales?**

### 1 ou 2 points

Alors que les communautés se transforment et passent progressivement au numérique, des équipements informatiques et des kiosques sont de plus en plus utilisés pour desservir les citoyens.

Les distributeurs automatiques et les kiosques devraient être conformes aux principes en matière d'accessibilité, ainsi qu'aux principes de conception universelle.

Les établissements d'enseignement devraient travailler de concert avec les professionnels afin de garantir la disponibilité de formations dans les domaines de la conception accessible et de la conception universelle.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

### 3 ou 4 points

Des certifications nationales ou internationales devraient être exigées afin de veiller à ce que les professionnels aient les compétences nécessaires pour concevoir du matériel informatique et des kiosques numériques accessibles.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

### 5 points

Les formations devraient être mises à jour en fonction des nouvelles versions des principes.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

#### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Irlande:** La République d'Irlande a adopté une loi visant à évaluer les besoins, les services et les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées. Cette Loi a porté création de l'Autorité nationale chargée des questions liées au handicap ainsi que du [Centre d'excellence pour la conception universelle](#)<sup>1</sup>. L'[Autorité nationale chargée des questions liées au handicap \(NDA\)](#)<sup>2</sup> est une commission institutionnelle indépendante qui conseille les pouvoirs publics et le secteur privé sur des questions liées aux politiques et procédures en matière de handicap, tout en assurant la promotion du concept de conception universelle.

**GSMA (Royaume-Uni):** La GSMA publie des rapports présentant des études de cas sur les bonnes pratiques en matière de TIC et d'accessibilité. Le programme Assistive Tech travaille avec l'industrie mobile et des parties prenantes de premier plan pour réduire les inégalités en matière d'inclusion numérique des personnes handicapées et identifier les possibilités d'innovation pour que les technologies mobiles deviennent des catalyseurs des technologies d'assistance. Les travaux de recherche montrent que, dans de nombreux pays, les personnes handicapées sont de plus en plus exclues du développement et que, sauf lorsqu'elles sont systématiquement intégrées dans les mesures en faveur du développement, leur situation socio-économique stagne souvent, tandis que celle de leurs concitoyens non handicapés progresse.

<sup>1</sup> Centre d'excellence pour la conception universelle: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2005/act/14/section/52/enacted/en/html#sec52>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la législation irlandaise: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/1999/act/14/enacted/en/html>

### 5.5.6. Formation du personnel chargé des marchés publics et des fournisseurs à l'accessibilité des TIC (5.6)

5.6: Le personnel chargé des marchés publics et les fournisseurs peuvent-ils se former pour comprendre la place de l'accessibilité des TIC dans les procédures d'appel d'offre conformément aux normes nationales ou internationales?

#### 1 ou 2 points

Il existe dans le monde de nombreuses normes harmonisées qui définissent l'accessibilité du matériel informatique. Il est essentiel d'adopter et d'utiliser de façon systématique des normes techniques acceptées de tous pour instaurer un marché des TIC prospère et accessible. L'industrie tout comme les pouvoirs publics peuvent réaliser d'importantes économies d'échelle. Les pays du monde entier ont de plus en plus tendance à accepter et adopter le même ensemble de normes fondamentales en matière de TIC accessibles.

À toutes fins utiles, il est possible d'utiliser la Section 508 du Rehabilitation Act des États-Unis ou la norme européenne EN 301 549 pour élaborer une norme nationale en matière de passation de marchés.

Les responsables des marchés publics ainsi que les fournisseurs devraient suivre une formation sur la place de l'accessibilité des TIC dans les processus d'appel d'offres conformément aux normes internationales ou nationales.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

#### 3 ou 4 points

Des certifications nationales ou internationales devraient être exigées afin de faire en sorte que les acheteurs s'assurent de l'acquisition de TIC accessibles.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

#### 5 points

Les formations devraient être mises à jour en fonction des nouvelles versions des normes.

Les personnes handicapées devraient participer aux formations afin de veiller à ce que les personnes suivant ces formations comprennent les besoins des utilisateurs finals.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

Il existe plusieurs kits pratiques et ressources donnant des orientations afin d'aider à intégrer l'accessibilité comme critère dans une procédure de passation de marchés.

#### Ressources de l'UIT-D

Formation en ligne de l'UIT-D "Passation de marchés publics concernant des produits et services TIC accessibles"

Figure 21: Académie de l'UIT\*

The screenshot shows the ITU Academy website interface. At the top, there is a navigation bar with the ITU logo and the text 'Empowering minds'. The main navigation menu includes 'Home', 'About', 'Centres of Excellence', 'Training courses', and 'Main activities'. A search icon is also present. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads: 'Home > Training courses > Full catalogue of courses > Online Training: Public Procurement of accessible ICT products and services'. On the left side, there is a blue sidebar menu with a close button (X) and the following options: 'Training overview', 'Full catalogue' (with a dropdown arrow), 'By date', 'By registration method', 'By training type', 'By topic', 'By region', and 'By language'. The main content area features a large heading: 'Online Training: Public Procurement of accessible ICT products and services'. Below the heading, there are two columns of information: 'REGISTRATION' with 'Start Date: 14 Sep 2015' and 'End Date: 27 Nov 2015', and 'EVENT DATES' with 'Start Date: 12 Oct 2015' and 'End Date: 27 Nov 2015'. To the right of these columns is a blue box with the text 'Price \$0.00'.

\* Académie de l'UIT: <https://academy.itu.int/training-courses/full-catalogue/online-training-public-procurement-accessible-ict-products-and-services-0>

Source: UIT

**États-Unis d'Amérique:** La [Section508.gov](https://section508.gov/)<sup>1</sup> donne des orientations aux membres du personnel des agences fédérales qui jouent un rôle dans l'accessibilité des technologies de l'information. Elle aide les agences à comprendre comment définir de manière claire le cahier des charges en matière d'accessibilité pour les achats de TIC. Elle aide en outre les fournisseurs de TIC à comprendre la nécessité de présenter aux potentiels acheteurs fédéraux la preuve de l'accessibilité de leurs produits et technologies utilisant les technologies de l'information.

**Union européenne:** En Europe, le site [Directive sur l'accessibilité du web - Normes et harmonisation](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility-directive-standards-and-harmonisation)<sup>2</sup> a été mis au point pour aider les responsables dans le domaine des marchés publics à commencer à utiliser et mettre en œuvre la norme européenne EN 301 549.

<sup>1</sup> Section 508: <https://section508.gov/>

<sup>2</sup> Mandate 376: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility-directive-standards-and-harmonisation>

### 5.5.7. Formation des utilisateurs finals à la coopération avec les pouvoirs publics (5.7)

5.7: Les utilisateurs finals peuvent-ils se former pour jouer un rôle en utilisant les canaux numériques des pouvoirs publics/organisations?

#### 1 ou 2 points

Les utilisateurs finals devraient eux aussi avoir les compétences numériques nécessaires pour interagir en utilisant des TIC accessibles.

Les établissements d'enseignement devraient travailler de concert avec les pouvoirs publics afin de garantir la disponibilité de formations permettant aux personnes handicapées d'acquérir des compétences numériques.

#### 3 ou 4 points

Une certification nationale validant les compétences numériques des utilisateurs finals contribuera au développement économique et social de ces mêmes utilisateurs.

#### 5 points

Les formations devraient être mises à jour en fonction des nouvelles technologies et des compétences non techniques recherchées sur le marché.

## Ressources relatives aux bonnes pratiques

### Ressources de l'UIT-D

Le programme de l'UIT-D "[Internet for @ll: Programme national sur l'accessibilité du web](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx)"<sup>1</sup> donne aux pays le savoir-faire nécessaire pour faire en sorte que tous les citoyens, y compris les personnes handicapées et les utilisateurs âgés, soient capables d'accéder aux produits et services d'information publique en ligne, et ainsi, leur permettre d'avoir accès à l'éducation et à l'emploi et leur donner la possibilité de participer activement à la vie sociale et économique du pays. Ce programme propose en outre un modèle national autonome d'enseignement dans le domaine de l'accessibilité du web. Il offre un modèle viable selon lequel les fonds obtenus grâce aux activités de certification professionnelle au niveau national sont utilisés pour dispenser des formations sur les aptitudes numériques aux personnes handicapées et autres groupes de personnes vulnérables.

**Sénégal. Le pays** marque des progrès significatifs dans le but de mettre fin à la discrimination et d'améliorer la vie de personnes en situation de handicap, et en particulier en ce qui concerne la mobilité, l'accès aux services de santé et d'éducation. En particulier l'Agence de l'informatique de l'État (ADIE) travaille pour combattre la fracture numérique et l'exclusion sociale.

**Côte d'Ivoire:** La scolarisation des enfants handicapés en Côte d'Ivoire a rendu nécessaire la mise en place d'institutions spécialisées telles que l'École Ivoirienne pour les Sourds et l'Institut National pour la Promotion des Aveugles (INIPA). Leur mission est d'apprendre aux enfants et aux jeunes à lire et à écrire et de leur offrir une formation propice à faciliter leur intégration sociale. Les écoles disposent d'une salle informatique fournie par un opérateur téléphonique et les élèves reçoivent une formation informatique.

**Guinée:** Pour relever les défis de l'accessibilité aux TIC, le Gouvernement guinéen a élaboré un plan pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Le système éducatif a été identifié comme étant essentiel pour leur inclusion dans la société autant que l'exploitation des nouvelles technologies. Il est prévu que le fait d'avoir des technologies en langue nationale permettra de mettre en œuvre efficacement les programmes éducatifs et contribuera ainsi à lutter contre la pauvreté et à assurer l'inclusion de personnes en situation de handicap. À cet égard, il est nécessaire de sensibiliser tous les niveaux aux avantages de ces programmes.

<sup>1</sup> Programme de l'UIT Internet for @all: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>

## 5.6. Bonnes pratiques en matière de bonnes pratiques (6)

### 5.6.1. Organisme ou commission de surveillance pour garantir l'accessibilité des TIC (6.1)

6.1: Existe-t-il un organisme de surveillance ou une commission de réglementation chargé de garantir l'accessibilité des TIC dans tout le secteur public?

#### 1 ou 2 points

Il est essentiel d'encourager la définition de cibles claires et la présentation de rapports réguliers pour surveiller la mise en œuvre des politiques si l'on veut instaurer des communautés numériques inclusives.

Un organisme, un régulateur ou une commission public doit être responsable de la promotion et de la surveillance de l'accessibilité des TIC.

Les législations et réglementations devraient désigner l'entité responsable et indiquer clairement les conditions, les modalités de surveillance et de mise en application des obligations, avec l'élaboration ou l'approbation de codes de conduite et de campagnes de sensibilisation, ainsi que la tenue de consultations.

### 3 ou 4 points

Publication régulière de rapports par les organismes publics responsables de surveiller si les cibles en matière d'accessibilité sont atteintes.

Mise en application effective des législations et réglementations moyennant la surveillance active de l'accessibilité des services et des appareils de communication publics pour les personnes handicapées dans le cadre de vérifications ponctuelles, d'essais et de visites dans les installations d'accès public, avec l'adoption de mesures d'exécution appropriées au besoin.

### 5 points

Les contributions des organisations représentant les personnes handicapées devraient être prises en compte et ces organisations devraient être consultées pour mettre à jour le processus de surveillance afin d'intégrer les nouvelles tendances et technologies.

#### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Canada:** La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)<sup>1</sup> a été adoptée dans le but de reconnaître, d'éliminer et d'empêcher les obstacles nuisant à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Également appelée Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles, elle prévoit l'obligation de respecter les dispositions en matière de contenu et de technologies numériques pour le Parlement, le Gouvernement du Canada et les organisations du secteur privé sous réglementation fédérale, ce qui comprend des secteurs comme les services bancaires, les télécommunications et les transports.

La Loi canadienne sur l'accessibilité porte création de deux postes précis ayant des obligations en matière de contrôle d'application, à savoir les postes de commissaire à l'accessibilité et de dirigeant principal de l'accessibilité. Le commissaire est compétent pour imposer aux organisations des amendes pouvant aller jusqu'à 250 000 CAD par violation.

Le bureau du commissaire est chargé d'examiner les plaintes, de fixer le montant des amendes et d'ordonner des mesures correctives.

**Philippines:** [Le Conseil national sur les questions liées au handicap \(NCDA\)](#)<sup>2</sup> est l'agence chargée de formuler les politiques et de coordonner les activités de toutes les agences, publiques ou privées, relatives aux questions liées au handicap aux Philippines, y compris les initiatives en faveur de l'accessibilité numérique.

**Côte d'Ivoire:** Le pays s'est engagée dans un processus d'accessibilité des télécommunications et des TIC. Les organismes chargés de la mise en œuvre de la politique sont l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC (ARTCI), l'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications/TIC, l'Agence Ivoirienne pour la Gestion des Fréquences radioélectriques (AIGF), et le Ministère de l'Économie Numérique et de la Poste.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique du Canada: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/A-0.6/>

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique des Philippines: <http://www.ncda.gov.ph/>

## 5.6.2. Présentation des rapports de surveillance (6.2)

6.2: Existe-t-il un processus de présentation de rapports bien défini?

### 1 ou 2 points

La définition de cibles et d'obligations concernant la présentation de rapports pour la fourniture de TIC accessibles devrait figurer dans les législations et réglementations pertinentes.

Un organisme de régulation devrait être désigné responsable de surveiller le processus de présentation de rapports.

Une méthode et des mécanismes en la matière devraient être mis en place.

### 3 ou 4 points

Les cibles et les obligations concernant la présentation de rapports existantes pour la fourniture de TIC accessibles devraient être révisées et alignées sur les normes internationales et nationales

### 5 points

Les cibles et les obligations concernant la présentation de rapports existantes pour la fourniture de TIC accessibles devraient être révisées et actualisés en fonction des nouvelles technologies.

#### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**EN 301 549:** L'Annexe C de la norme européenne donne différents modèles de "preuves de conformité" que peuvent adopter les fabricants et les fournisseurs pour soumettre une déclaration indiquant que leurs produit/service est conforme aux normes d'accessibilité.

**Brésil:** ANATEL est chargé d'établir un classement comparatif des opérateurs en fonction de leurs actions en faveur de l'accessibilité et d'un indice de performance visant à améliorer les services de télécommunication pour les personnes handicapées.

## 5.7. Bonnes pratiques en matière d'administration publique en ligne (7)

### 5.7.1. Stratégies relatives aux données collectées en ligne par l'administration publique (7.1)

7.1: Les stratégies relatives aux données collectées en ligne par l'administration publique comprennent-elles des statistiques sur les personnes handicapées et les groupes vulnérables?

À mesure que la technologie devient un outil important d'interaction entre les citoyens et l'administration publique, davantage de données sont collectées, garantissant des services et des politiques publiques de meilleure qualité et plus efficaces.

Les personnes handicapées doivent être intégrées dans les statistiques et les stratégies relatives aux données collectées en ligne par l'administration publique pour garantir le respect des droits de ces personnes et des services publics efficaces.

Des politiques et stratégies concernant la collecte d'informations auprès des citoyens doivent être définies compte tenu des personnes handicapées.

### 3 ou 4 points

Les politiques et stratégies concernant la collecte d'informations auprès des citoyens doivent être révisées afin de garantir la prise en compte des personnes handicapées, y compris le type de handicap. Cette information est fondamentale pour garantir des politiques efficaces sur le plan des coûts et l'égalité.

### 5 points

Les stratégies en faveur d'un engagement devraient être mises en place afin de garantir l'utilisation des plates-formes de l'administration publique en ligne par les citoyens handicapés.

#### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Inde:** L'Inde met actuellement en place la "[carte d'identité unique pour les personnes handicapées](#)"<sup>1</sup> en vue de créer une base de données nationale des personnes handicapées et de délivrer à chacune de ces personnes une carte d'invalidité unique. Ce projet encouragera la transparence, l'efficacité et la simplicité pour l'octroi des prestations publiques aux personnes handicapées, et garantira en outre l'uniformité. Il contribuera également à simplifier le suivi de l'évolution de la situation physique et financière des bénéficiaires à tous les niveaux hiérarchiques de mise en œuvre – au niveau des villages, des quartiers, des districts, des États et national.

**Mexique:** avec l'objectif de garantir les droits humains et la mobilité des personnes ayant un certain handicap dans la Ville de Mexico, en 2020 a été organisée une opération de carte unique pour les personnes requérant de la gratuité dans l'utilisation des transports en commun, parmi d'autres services. En plus d'offrir les services de transport pour les personnes en situation de handicap, la "carte inclusive" permettra au gouvernement de créer un patron pour la mise en opération d'un dossier électronique de tous les bénéficiaires<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Inde: <https://www.india.gov.in/spotlight/unique-disability-id#:~:text=Unique%20Disability%20ID->

<sup>2</sup> Pour plus d'information sur la carte de la Ville de Mexico: <https://www.dif.cdmx.gob.mx/Tarjeta-Incluyente>

## 5.7.2. Exigences concernant l'accessibilité des TIC dans le domaine de l'administration publique en ligne (7.2)

7.2: L'accessibilité des TIC (définition et exigences) figure-t-elle dans les domaines ci-après relevant de l'administration publique?

- Communications d'urgence
- Éducation de base
- Éducation supérieure
- Services de santé
- Services financiers
- Prestations sociales
- Justice
- Mobilité
- Participation politique

### De 1 à 18 points

L'accessibilité des TIC est une question qui concerne tous les domaines de l'administration publique en ligne. C'est pourquoi il est important d'intégrer des définitions et des exigences dans les législations et réglementations pertinentes.

Les politiques relatives à l'utilisation des plates-formes électroniques dans les domaines des communications d'urgence, de l'éducation (de base et supérieure), des services de santé, des services financiers, des prestations sociales, de la justice, la mobilité et de la participation politique devraient comprendre des exigences concernant des TIC accessibles.

### De 19 à 36 points

Révision des législations et réglementations pour garantir l'intégration de définitions et d'exigences concernant les TIC accessibles dans tous les secteurs de l'administration publique en ligne.

Des stratégies en faveur d'un engagement devraient être mises en place afin de garantir l'utilisation de ces solutions en matière d'administration publique en ligne par les groupes vulnérables. Plus les citoyens sont associés à ces solutions, plus les pouvoirs publics rassembleront des informations pour garantir de meilleures politiques pour tous.

### De 37 à 45 points

Révision des législations et réglementations pour garantir l'intégration de définitions et d'exigences concernant l'accessibilité des TIC et les nouvelles technologies dans tous les secteurs de l'administration publique en ligne.

Des stratégies en faveur d'un engagement devraient être mises en place afin de garantir l'utilisation de ces solutions en matière d'administration publique en ligne par les groupes vulnérables. Plus les citoyens sont associés à ces solutions, plus les pouvoirs publics rassembleront des informations pour garantir de meilleures politiques pour tous.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Belgique:** En 2016, le Service Public Fédéral Intérieur de la Belgique a développé une application mobile dite "112 be" pour assurer que n'importe qui puisse appeler les secours de n'importe où sur le territoire belge. L'application est disponible depuis juin 2017 et permet de contacter les centrales d'urgence (les pompiers, une ambulance et/ou la police) en cas de détresse.

C'est une App développée pour les personnes sourdes, malentendantes ou atteintes d'un trouble d'élocution mais qui est aussi utile pour les personnes entendantes. Entre autres solutions, l'application active le GPS et renseigne la localisation précise de la personne. Elle peut aussi faire sonner le smartphone s'il n'est pas mis uniquement sur le mode vibreur. Cela permet aux services de trouver plus facilement les personnes qui, pour une raison ou l'autre, ne peuvent pas donner toutes les informations dont ils ont besoin. On peut aussi, quand on installe l'application pour la première fois, renseigner son adresse, le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence, et dire si on a des soucis de santé particuliers comme une fragilité cardiaque, une allergie à certains médicaments, un diabète, de l'épilepsie par exemple. Elle a aussi un système de messagerie instantanée qui ne s'activera automatiquement que pour les personnes sourdes et malentendantes et les personnes ayant des difficultés d'élocution mais si les services de secours n'arrivent pas à communiquer verbalement, pour une raison ou l'autre, avec la personne entendante, elles peuvent aussi activer le chat pour elles.

**Union européenne:** Entre 2015 et 2018, l'Union Européenne a financé le projet NEXES (Next Generation Emergency Services), composé d'un collectif pluridisciplinaire de dix-sept partenaires différents issus de dix pays d'Europe qui ont partagé leurs expériences nationales sur les services d'urgence. L'idée a été de favoriser l'instauration de bonnes pratiques au sein de ces services, dont les procédures qui entrent en jeu en situation d'urgence. Ils ont échangé les technologies qui permettent de maximiser l'interopérabilité entre les plates-formes et les différents services nationaux et européens.

Les objectifs du projet étaient:

- Démocratique: offrir aux usagers un choix plus large de canaux de communication avec les services d'urgence.
- Universel: les voix, textes, images et vidéos d'information pourraient être partagés entre les différents services et pays.
- Inclusif: ceux-ci sont rendus accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, aux personnes aveugles, aux personnes âgées, aux personnes ayant des difficultés d'élocution et aux personnes étrangères, aux touristes et aux réfugiés ne parlant pas la langue du pays dans lequel ils se trouvent en situation d'urgence.

Les innovations principales du projet étaient:

- d'utiliser les capacités de "Total Conversation" dans les situations d'urgence, y compris les médias sociaux, au profit de citoyens, y compris ceux en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. Le principe de Total Conversation consiste en l'emploi de messages en temps réel (RTT: Real-time text), de messages audios et de la vidéoconférence. L'idée est d'utiliser les 3 en un seul système, d'où le mot "Total Conversation";
- l'exploitation de l'amélioration des services de localisation pour identifier rapidement et efficacement et de localiser l'appelant et le site de l'incident;
- de renforcer l'interopérabilité et la sensibilisation partagée entre les services d'urgence au profit d'une société plus sûre.

**Canada:** Au Canada, le 911 est le numéro de la ligne d'urgence nationale. Les Canadiens malentendants ou ayant des troubles de l'élocution qui se sont inscrits au préalable peuvent désormais envoyer un message texte indiquant "9-1-1" en cas d'urgence.

**États-Unis d'Amérique:** Le Département du travail des États-Unis, avec l'appui du [Partenariat sur l'emploi et des technologies accessibles \(PEAT\)](#)<sup>1</sup>, a lancé le programme [TalentWorks](#)<sup>2</sup>, qui est une ressource en ligne gratuite donnant aux organisations des orientations afin de faire en sorte que leurs processus de soumission de candidatures et de recrutement sur le web soient accessibles aux personnes handicapées. La création d'une plate-forme pour fournir aux employeurs des orientations en matière d'accessibilité pourrait permettre à ces employeurs d'améliorer leurs processus de recrutement et de se doter ainsi d'un personnel hétérogène et inclusif. Étant donné que depuis peu, les recrutements se font majoritairement en ligne, ce type d'initiative est nécessaire pour promouvoir l'égalité des chances en matière d'accès au marché du travail.

**Bookshare**<sup>3</sup> est une plate-forme numérique lancée par Benetech, organisation à but non lucratif œuvrant en faveur de l'utilisation des technologies pour relever les défis sociaux. Parrainée par le Bureau des programmes d'éducation spéciaux du Département de l'éducation des États-Unis, l'initiative "Bookshare and Innovation for Education" propose plus de 390 000 ouvrages gratuits aux étudiants américains ayant des handicaps visuels, physiques ou d'apprentissage.

Le projet de Kit pratique pour l'accessibilité du web dans les bibliothèques de recherche<sup>4</sup> vise à aider les bibliothèques de recherche à assurer l'accessibilité numérique. Le projet a vocation à rendre les ressources numériques utilisables et accessibles dans les bibliothèques de recherche. Le kit pratique contient une explication des normes, bonnes pratiques et principes ainsi qu'un déroulé pas à pas de la manière de procéder pour rendre une institution accessible. Il a été élaboré dans le cadre d'un programme de la Bibliothèque du Congrès en partenariat avec l'Institute of Museum and Library Services.

**Australie:** [Le profil du système de protocole d'alerte commun \(CAP\) du Gouvernement de l'Australie](#)<sup>5</sup> permet l'envoi d'un message type par SMS sur les téléphones mobiles des personnes en voyage ou se déplaçant dans une zone où une alerte est en cours et l'affichage de ce même message sur les panneaux électroniques des autoroutes. Ce système déclenche en outre les radiomessageurs des membres du personnel des services d'urgence et peut activer des sirènes d'alerte. Cette technologie peut être très utile pour les personnes handicapées, y compris les personnes aveugles ou malvoyantes, et les personnes maîtrisant mal l'anglais, car elle permet de transmettre de façon systématique des messages d'alerte et des informations relatives à la sécurité du public via les dispositifs mobiles.

**Nouvelle-Zélande:** Le Gouvernement a créé le site web [Get Ready Get Through](#)<sup>6</sup>, qui donne des informations sur différents types de catastrophes (par exemple, tremblements de terre, orages, inondations, tsunamis et éruptions volcaniques) et sur la manière de préparer, par exemple, des plans d'urgence et des kits de survie en cas d'urgence à l'intention des ménages. Ces informations sont fournies dans des formats accessibles (fichiers MP3, e-text, DAISY) et dans plusieurs langues.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur ce programme des États-Unis: <https://www.dol.gov/agencies/odep/resources/peat>

<sup>2</sup> <https://peatworks.org/digital-accessibility-toolkits/talentworks/>

<sup>3</sup> <https://www.bookshare.org/cms/>

<sup>4</sup> <https://www.arl.org/news/web-accessibility-toolkit-for-research-libraries-launched-by-arl/>

<sup>5</sup> Pour en savoir plus sur ce programme de l'Australie: <http://www.bom.gov.au/metadata/CAP-AU/About.shtml>

<sup>6</sup> Pour en savoir plus sur ce programme de la Nouvelle-Zélande: <http://www.getthru.govt.nz/>

### 5.7.3. Financement de l'accessibilité des TIC dans le domaine de l'administration publique en ligne (7.3)

7.3: Des financements sont-ils affectés pour mettre en œuvre l'accessibilité des TIC dans le secteur public?

#### 1 ou 2 points

L'instauration de communautés numériques inclusive nécessite la mise en place de formations, la formation de spécialistes et la création d'un nouvel écosystème.

Les pouvoirs publics devraient garantir des financements suffisants pour ce faire.

#### 3 ou 4 points

Les pouvoirs publics devraient réexaminer la mise en œuvre de leurs politiques afin de revoir le budget affecté avec les grandes parties prenantes.

#### 5 points

Les indicateurs de développement social et économique devraient être évalués au regard de l'investissement dans l'accessibilité des TIC.

### Ressources relatives aux bonnes pratiques

**Canada:** Le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion créé au Canada en vertu de la politique réglementaire de radiodiffusion adoptée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC 2012-430):

- agit à titre d'organisme de financement indépendant et impartial pour soutenir et financer des projets novateurs qui offrent des solutions indépendantes de plate-forme en vue de promouvoir l'accessibilité de tout le contenu radiodiffusé au Canada;
- finance des projets offrant des solutions pratiques qui permettent d'accroître de façon tangible l'accessibilité de la radiodiffusion et qui, dans la mesure du possible, utilisent des principes de conception inclusive pour favoriser l'accessibilité, dès les premières étapes et de façon la plus rentable, des nouvelles technologies et applications au Canada;
- prévoit le recrutement d'un directeur de financement indépendant qui sera chargé des activités quotidiennes du Fonds et relèvera de la direction du conseil.

**Kenya:** La [Loi sur les communications du Kenya \(Amendement\), 2009](#)<sup>1</sup>, prévoit la création d'un fonds pour le service universel administré et géré par l'Autorité des communications du Kenya. L'objectif de ce fonds est d'appuyer la généralisation de l'accès aux services TIC et de promouvoir le renforcement des capacités et l'innovation dans le domaine des services TIC dans le pays. Il est financé par les droits de licence, des fonds publics ainsi que des subventions et des dons. En cours de mise en place, le fonds devrait financer des projets nationaux ayant des retombées significatives sur la disponibilité et l'accessibilité des TIC dans les zones rurales, les zones isolées et les zones urbaines pauvres.

**Inde:** [Le Fonds pour l'obligation de service universel](#)<sup>2</sup> a les principaux objectifs suivants:

- Fournir un accès généralisé et non discriminatoire à des services TIC de qualité et financièrement abordables pour les habitants des zones rurales ou isolées.
- Fournir un lien efficace et puissant avec l'intérieur des terres, et ainsi intégrer la population des régions rurales et isolées du pays.
- Faire sorte que les services prévus dans le cadre du service universel soient fournis de manière efficace d'un point de vue économique.
- Faire en sorte qu'en connectant les zones qui ne l'étaient pas, la croissance inclusive produise ses effets et se traduise par un développement socio-économique rapide et une hausse du niveau de vie.

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur la politique du Kenya: [https://www.unodc.org/res/cld/document/ken/1930/information-and-communications-act.html/Kenya\\_Information\\_and\\_Communications\\_Act\\_2\\_of\\_1998.pdf](https://www.unodc.org/res/cld/document/ken/1930/information-and-communications-act.html/Kenya_Information_and_Communications_Act_2_of_1998.pdf)

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la politique de l'Inde: <https://dot.gov.in/universal-service-obligation-fund-usof>

#### 5.7.4. Intégration de l'accessibilité des TIC dans les processus liés à l'administration publique en ligne (7.4)

7.4: Les personnes handicapées sont-elles associées aux processus liés à l'administration publique en ligne?

##### Quelle que soit la note

"*Rien ne se fera pour nous sans nous!*" (Latin: "Nihil de nobis, sine nobis") est un slogan utilisé pour exprimer l'idée qu'aucune politique ne devrait être décidée sans la participation pleine et directe des membres du ou des groupes concernés par cette politique. Il s'applique aux groupes nationaux, aux groupes ethniques, aux personnes handicapées ou aux autres groupes de personnes dont on considère souvent qu'ils sont tenus à l'écart de la vie politique, sociale et économique.

## 6. Accès public et communications mobiles accessibles, y compris listes de vérification d'équipements accessibles aux fins de l'accès public et de l'accessibilité des téléphones intelligents courants pour les communications mobiles

Afin de compléter le présent kit pratique et méthode d'auto-évaluation, il importe en outre que les décideurs, les régulateurs, les opérateurs, les entreprises, les organisations et les chefs d'entreprises qui fournissent un accès public aux services de communication ou aux services mobiles tiennent compte des considérations qui suivent.

En général, l'accès public est fourni aux personnes qui ne peuvent pas accéder à l'Internet haut débit chez elles. L'accès public à l'Internet représente en outre une part importante des initiatives sur la maîtrise des outils numériques, car il permet aux personnes d'exercer leurs compétences informatiques avant de souscrire à leur abonnement Internet. Dans de nombreux pays et zones rurales, ces installations d'accès public sont la seule façon pour les personnes d'accéder à l'Internet. Les bibliothèques publiques, les centres informatiques locaux, les télécentres, les zones WiFi et les écoles publiques ne sont que quelques exemples d'espaces de communication en accès public courants.

Les retombées des services de communication en accès public pour les populations locales sont indéniables. De nombreuses études montrent que les TIC sont un facteur de développement qui entraîne une croissance économique et sociale soutenue<sup>25</sup>. Il a par exemple été démontré que les télécentres locaux favorisaient l'accomplissement de progrès sur le plan de la gouvernance, de l'engagement civique, de l'autonomisation des femmes, de l'équité sociale, de l'éducation, de la culture, de la langue, des revenus et de la santé. On entend par télécentre tout lieu public où les personnes peuvent accéder à des ordinateurs et à l'Internet. Si ces lieux et les équipements disponibles ne sont pas accessibles, les personnes handicapées ne pourront pas saisir les possibilités de développement que fournissent les TIC.

Par ailleurs, on estime que 69% de la population mondiale utilise un téléphone mobile. Les dispositifs de ce type servent de plus en plus à accéder à l'Internet. Il est donc important que les personnes puissent avoir accès à des dispositifs de conception universelle.

Le système d'exploitation de tous les téléphones intelligents est équipé de technologies d'assistance qui contribuent à améliorer et à personnaliser l'expérience des utilisateurs. Selon une enquête sur l'utilisation des technologies par les personnes handicapées menée aux États-Unis en 2016, 72% des utilisateurs avaient un téléphone intelligent en 2016, contre 57% en 2013. Les téléphones intelligents influent sur la capacité des personnes handicapées de vivre de façon indépendante.

On trouvera dans la partie ci-après des listes de vérification des aspects que les régulateurs, les décideurs, les opérateurs, les entreprises, les organisations et les chefs d'entreprises devraient prendre en compte pour garantir l'accessibilité dans ces écosystèmes importants.

---

<sup>25</sup> Tabassum (2018)

## 6.1. Exigences liées à l'accessibilité des équipements publics

Dans la présente publication, l'accès public s'entend de tout espace public que les personnes peuvent utiliser pour se connecter à l'Internet à l'aide de leurs propres dispositifs, de terminaux numériques publics ou de TIC. De nos jours, les interactions en ligne tiennent une place si importante dans la société que de nombreuses collectivités publiques proposent désormais un accès Internet gratuit dans les espaces publics, notamment dans les parcs, les écoles et les bâtiments publics. De nombreux commerces en font de même, comme les cafés et les cybercafés. Il conviendrait d'inciter les entités fournissant des services TIC publics ou privés à des personnes qui n'ont en général pas d'accès personnel à faire en sorte que les dispositifs et les installations soient accessibles et disponibles pour les personnes handicapées dans des conditions d'égalité avec les autres. Ces dispositifs devraient en outre être adaptés à leurs besoins.

Les kiosques, les téléc centres, les magasins de téléphonie et les distributeurs automatiques devraient eux aussi tenir compte de l'accessibilité. Une personne aveugle qui, dans un aéroport, a besoin d'utiliser un kiosque pour imprimer sa carte d'embarquement doit pouvoir écouter les instructions et utiliser des écouteurs pour des raisons de confidentialité. Dans le même scénario, un usager en fauteuil roulant devrait pouvoir accéder à l'écran tactile du kiosque. C'est pourquoi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs doivent être établies, afin qu'ils connaissent les caractéristiques d'accessibilité que les dispositifs de ce type doivent présenter.

À la suite de la crise mondiale liée au COVID-19 survenue en 2020, il est apparu clairement qu'il importait de disposer d'une bonne connexion Internet et d'un dispositif personnel pour travailler, étudier et faire des achats. Il est évident que ce phénomène mondial entraîne des transformations et continuera de le faire. Les décideurs, les régulateurs et les fournisseurs devraient saisir cette période de changement pour tenir compte des principes d'inclusion et éviter que des personnes soient laissées de côté et que la fracture numérique se creuse. La crise du coronavirus a accéléré l'adoption de solutions, d'outils et de services numériques, précipitant ainsi la transition vers une économie numérique à l'échelle mondiale. Les pays les moins développés et les groupes vulnérables sont les plus sensibles aux conséquences physiques et économiques de la pandémie et sont également les moins préparés au numérique.

Compte tenu de cette nouvelle réalité, la demande de produits et de services d'information numérique abordables et accessibles devrait augmenter. Les sociétés numériques inclusives devront s'attacher à favoriser l'accessibilité, notamment économique, des TIC et leur adoption et utilisation par toutes les personnes. En d'autres termes, il s'agit de fournir des infrastructures et des équipements abordables et de proposer des contenus numériques dans des formats accessibles pour garantir l'inclusion de toutes les personnes.

Conformément au rapport sur des modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC établi par l'UIT, il importe:

- De mettre en place des mesures pour que les personnes handicapées aient accès, sur la base de l'égalité avec les autres, à des appareils, services, applications et contenus TIC publics dans les zones urbaines, suburbaines et rurales.
- D'encourager, à un stade précoce de la conception et de la mise en œuvre, l'accessibilité des services TIC publics pour en réduire les coûts de fourniture.
- De promouvoir l'accessibilité économique des services TIC publics au moyen de subventions et de mesures incitatives et, lorsque c'est possible, de cibler et lever les

obstacles qui empêchent de rendre les services publics d'accès aux TIC pleinement accessibles.

Les régulateurs et les décideurs peuvent imposer des réglementations quand un accès public est fourni à l'aide de financements publics ou publier des lignes directrices pour garantir que les kiosques, les cybercafés, les espaces de travail collaboratif et les télécentres soient accessibles pour toutes les personnes.

Tous les fournisseurs de services de communication publics pourront s'appuyer sur la liste de vérification ci-dessous pour garantir l'accessibilité de leurs équipements et de leurs installations physiques.

**Tableau 10: Exigences liées au matériel informatique**

Exigences liées au matériel informatique	Oui	Non
L'équipement est-il accessible pour les personnes ayant un handicap sensoriel, y compris les personnes sourdes ou malentendantes et les personnes aveugles ou malvoyantes?		
Est-ce qu'au moins un grand moniteur est prévu pour visualiser une plus grande partie de l'écran en mode grossissement?		
L'équipement présente-t-il des caractères de grande taille et/ou en braille?		
Peut-on accéder aux commandes d'ordinateur, d'imprimante, de scanner et d'autres technologies de l'information en position assise?		
Les espaces de travail sont-ils adaptés aux utilisateurs droitiers comme gauchers? Le matériel informatique est-il aisément utilisable pour les deux types d'utilisateurs?		
Les dispositifs peuvent-ils être utilisés avec des écouteurs? Y a-t-il des écouteurs à la disposition des utilisateurs souhaitant consulter des informations privées?		

**Tableau 11: Exigences liées aux logiciels**

Exigences liées aux logiciels	Oui	Non
Les ressources électroniques, y compris les pages web du fournisseur de l'accès public, respectent-elles les lignes directrices ou normes relatives à l'accessibilité (Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0) de niveau A ou AA)?		
Un logiciel particulier d'aide aux personnes handicapées est-il proposé (par exemple un lecteur d'écran ou une loupe)?		

Tableau 12: Technologies d'assistance et intelligence artificielle

Technologies d'assistance recommandées pour les écoles, télécentres et bibliothèques publiques accessibles, etc. (espaces destinés à offrir des services de communication et à créer des capacités pour la population)	Oui	Non
Verrouillage du clavier		
Curseur de tête		
Souris de tête		
Souris accessible		
Claviers alternatifs		
Clavier pour malvoyants/clavier braille		
Loupe d'écran		
Lecteur d'écran		
Logiciel de reconnaissance vocale		
Logiciel de synthèse vocale		
Logiciel de saisie vocale		

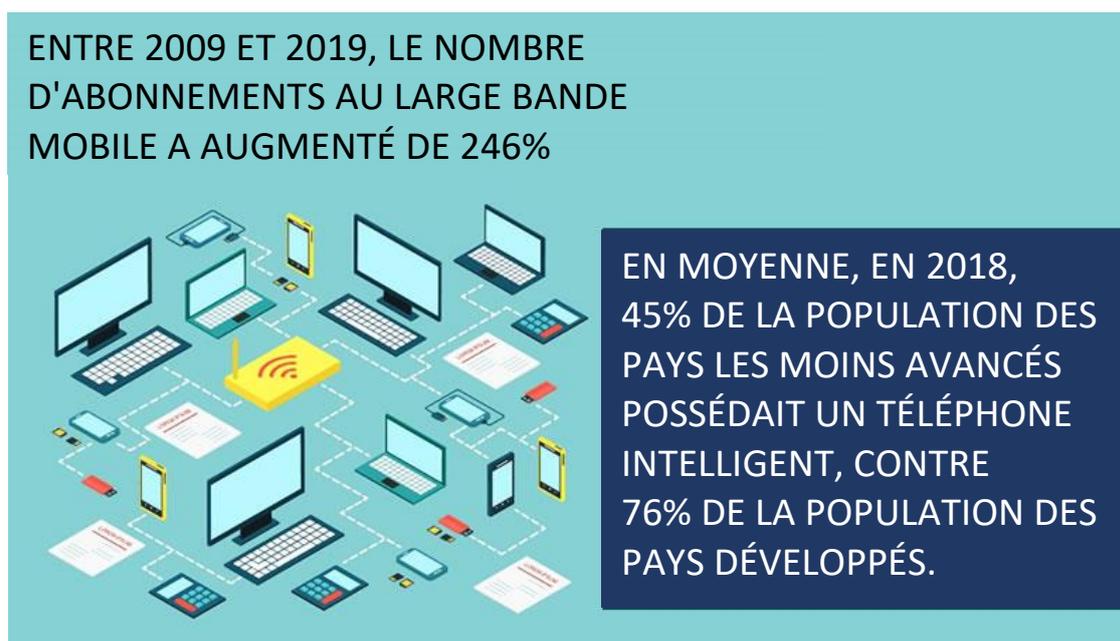
Tableau 13: Accessibilité physique

Accessibilité physique	Oui	Non
Les zones de parking, les accès et les entrées des bâtiments sont-ils accessibles en fauteuil roulant et clairement signalisés?		
Les couloirs sont-ils suffisamment larges et dégagés pour les utilisateurs en fauteuil roulant et pour les personnes ayant une incapacité motrice ou visuelle?		
Y a-t-il des toilettes accessibles?		
Certains postes de travail dans l'installation publique sont-ils équipés d'une table à hauteur réglable? La hauteur peut-elle être ajustée en position assise?		
En position assise, peut-on accéder à au moins une partie du comptoir ou du bureau d'accueil?		

## 6.2. Exigences liées à l'accessibilité des téléphones mobiles

Dans de nombreuses régions, les téléphones mobiles sont désormais le principal moyen d'accès à l'Internet. La transformation numérique multiplie les possibilités des personnes connectées et creuse la fracture numérique entre les personnes qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou sont privées d'accès et les autres.

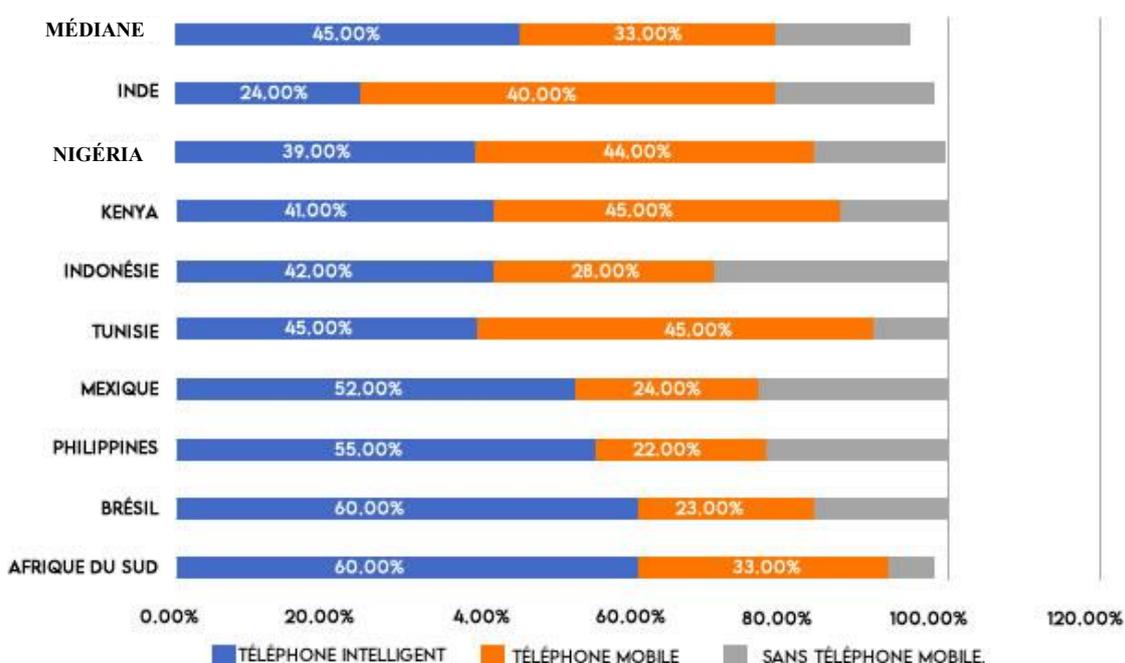
Figure 22: Part moyenne de la population détenant un téléphone intelligent



Source: UIT

L'utilisation des téléphones intelligents s'est accrue partout dans le monde. Selon les statistiques de l'UIT, entre 2009 et 2019, le nombre d'abonnements au large bande mobile a augmenté de 246%. En moyenne, en 2018, 45% de la population des pays les moins développés possédait un téléphone intelligent, ce qui s'explique par le faible coût des dispositifs mis sur le marché. Dans les pays développés, cette moyenne s'établissait à 76%.

Figure 23: Source: Enquête sur les comportements à l'échelle mondiale au printemps 2018



Source: Enquête sur les comportements à l'échelle mondiale au printemps 2018

L'accès aux technologies hertziennes courantes et leur utilisation sont maintenant essentiels à la participation à la vie sociale et économique. Les fabricants de téléphones intelligents et de tablettes mettent au point de plus en plus de dispositifs de conception universelle, ce qui s'explique non seulement par le fait que les produits et services accessibles représentent un marché estimé à 13 000 milliards USD<sup>26</sup>, mais aussi parce que les produits de conception universelle ont une incidence positive pour toutes les personnes.

Les dispositifs accessibles courants ont une importance toute nouvelle en ce qui concerne l'autonomie des personnes handicapées. En effet, une personne aveugle qui avait l'habitude d'emporter avec elle des dispositifs GPS, de prise de notes, de lecture de fichiers MP3 ou de lecture des codes-barres équipés de fonctions vocales, ou tout autre type de dispositif vocal, n'a plus besoin que d'un téléphone intelligent.

Une enquête menée en 2016 sur l'utilisation des téléphones intelligents et les activités des personnes handicapées a permis de confirmer que la part d'adultes handicapés possédant des téléphones intelligents et des tablettes avait davantage augmenté que dans l'ensemble de la population.

**Tableau 14: Part des adultes handicapés et de l'ensemble de la population détenant un dispositif**

Type de dispositif	Personnes handicapées 2012-2013	Personnes handicapées 2015-2016	Ensemble de la population 2013	Ensemble de la population 2015
Téléphone mobile simple	27%	13%	35%	24%
Téléphone intelligent	57%	72%	56%	68%
Tablette	35%	50%	34%	45%

Source: Morris et coll., 2017, p.52

Les régulateurs et les législateurs peuvent imposer des réglementations pour garantir que les services de communication mobiles soient accessibles pour tous.

Les régulateurs devraient travailler avec les opérateurs pour garantir l'existence de programmes et de tarifs spéciaux adaptés aux besoins des personnes handicapées.

[L'Initiative visant à informer sur l'accessibilité à l'échelle mondiale](#)<sup>27</sup> (GARI) du Mobile & Wireless Forum (MWF) est une ressource très utile en matière d'accessibilité mobile. Il s'agit d'une base de données en ligne gratuite qui répertorie les caractéristiques d'accessibilité des téléphones mobiles, tablettes, applications, postes de télévision intelligents et dispositifs à porter sur soi. L'Initiative GARI donne des renseignements sur plus de 110 caractéristiques d'accessibilité d'environ 1 100 modèles de téléphones mobiles dans le monde entier.

<sup>26</sup> Rapport "Global Economics of Disabilities": <http://www.rod-group.com/sites/default/files/2020%20Annual%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability.pdf>

<sup>27</sup> Pour plus d'information sur l'Initiative GARI: <https://www.gari.info/index.cfm?lang=fr>

Tous les régulateurs et fournisseurs pourront utiliser la liste de vérification ci-dessous pour faire en sorte que les politiques favorisent l'accessibilité, notamment économique, du marché des communications mobiles.

**Tableau 15: Considérations générales**

Considérations générales	Oui	Non
La réglementation ou les politiques générales obligent les commerçants à proposer des dispositifs courants ayant des caractéristiques d'accessibilité.		
La réglementation ou les politiques générales garantissent l'accessibilité des sites web d'information sur les services, des contrats de services et des factures numériques.		
La réglementation ou les politiques générales garantissent que les communications mobiles d'urgence soient accessibles pour les personnes handicapées et qu'un service de retransmission textuelle en temps réel et de relais vidéo soit assuré.		
La réglementation ou les politiques générales garantissent des tarifs spéciaux ou réduits pour les personnes handicapées, par exemple des forfaits comprenant uniquement des messages pour les personnes sourdes et malentendantes.		
La réglementation ou les politiques générales favorisent la conception et la mise à disposition dans les "boutiques d'applications" d'applications accessibles pour les personnes handicapées.		

**Tableau 16: Caractéristiques d'accessibilité des téléphones intelligents/tablettes**

Caractéristiques d'accessibilité des téléphones intelligents/tablettes	Oui	Non
Vision: grossissement du texte		
Vision: modification des couleurs		
Vision: lecteur d'écran		
Audition: signal lumineux en cas de notification		
Audition: modulation du volume sonore gauche/droite		
Audition: suppression du bruit par le téléphone		
Mobilité: remplacement du texte		
Mobilité: commande vocale		

Tableau 17: Application mobile

Application mobile	Oui	Non
Sous-titrage		
Compatibilité avec la synthèse vocale		
Informations conçues pour les personnes daltoniennes		
Possibilité d'ajuster le temps pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage		
Possibilité d'ajuster la taille du texte, les couleurs et la luminosité		

Tableau 18: Accessibilité économique

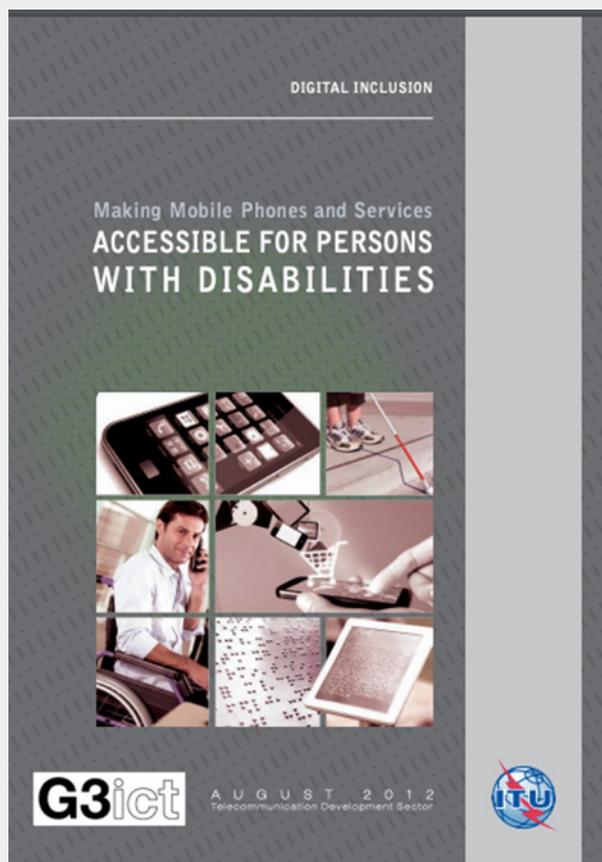
Accessibilité économique	Oui	Non
Des politiques générales ou programmes garantissent l'existence de dispositifs accessibles et abordables pour les personnes handicapées (subventions, incitations fiscales).		
Les personnes handicapées peuvent-elles bénéficier de programmes financés par le Fonds pour le service universel?		
Des politiques générales ou programmes garantissent l'existence de systèmes de récupération appropriés, par l'intermédiaire d'organisations de remise en état ou de recyclage, pour assurer la disponibilité de téléphones intelligents abordables et accessibles ou pour limiter la quantité de déchets électroniques.		

## Bonnes pratiques

### Ressources de l'UIT-D

Le document de l'UIT-D intitulé "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles pour les personnes handicapées" recense et analyse différentes méthodes de mise en œuvre de technologies et services de téléphonie mobile courants et accessibles appliquées par diverses parties prenantes partout dans le monde.

**Figure 24: Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles**



Source: UIT

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making%20Mobile-English.pdf>

L'Initiative [GARI](#) consiste à aider au moins huit pays à développer leur base de données sur les caractéristiques d'accessibilité des téléphones mobiles, des tablettes, des applications, des postes de télévision intelligents et des dispositifs à porter sur soi, en général par l'intermédiaire de l'organisme public de régulation, notamment dans les cas suivants:

**Brésil:** Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

<https://www.gov.br/anatel/pt-br>

**Finlande:** Autorité finlandaise de régulation des communications (FICORA)

<https://www.viestintavirasto.fi/en/internettelephone/purchasingatelephoneandbroadbandsubscription.html>

**Portugal:** Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1142009#.Vh6gWaJhrwQ>

**Roumanie:** Autorité nationale de gestion et de régulation des communications de Roumanie (ANCOM)

[http://www.ancom.org.ro/en/baza-de-date-telefoane-persoane-dizabilitati\\_5252](http://www.ancom.org.ro/en/baza-de-date-telefoane-persoane-dizabilitati_5252)

**États-Unis:** Centre d'échange d'informations sur l'accessibilité de la Federal Communications Commission (FCC)

<http://ach.fcc.gov/products-and-services>

## 7. Glossaire des définitions et principes clés liés à l'accessibilité des TIC dans le contexte de l'écosystème numérique mondial<sup>28</sup>

Il est essentiel que toutes les parties prenantes comprennent et utilisent les termes et les principes appropriés liés aux TIC et à l'accessibilité numérique dans le contexte de l'écosystème numérique mondial. Par conséquent, on trouvera ci-dessous une liste de termes et définitions:

**"Accès public" ou "services de communication publics":** Désigne les services de communication électronique mis à disposition du public, y compris les personnes handicapées, de façon autonome, grâce à des publiphones, ou de façon partagée, grâce à des dispositifs placés dans les lieux publics tels que des salles informatiques, des cafés Internet, des télécentres, des centres communautaires polyvalents, des kiosques, des points d'accès Internet publics communautaires et des boutiques de téléphonie.

**Accessibilité:** Mesure dans laquelle les produits, systèmes, services, environnements et installations peuvent être utilisés par des membres d'une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné<sup>29</sup>.

**Accessibilité de l'interface:** Accessibilité de l'ensemble des dispositions qui permettent à l'utilisateur d'exploiter et de contrôler des supports audiovisuels.

**Accessibilité économique:** Qualité de ce qui est suffisamment bon marché pour que les personnes puissent l'acheter. Par conséquent, l'accessibilité économique doit être une considération essentielle de l'accès aux TIC.

**Aides et services auxiliaires:** Aides et services aidant les personnes handicapées à percevoir et à comprendre la communication verbale et non verbale. Il s'agit notamment des aides et services suivants:

- Services d'un interprète qualifié en langue des signes; preneur de notes; services de transcription assistée par ordinateur; documents écrits ou échange de notes écrites; amplificateurs téléphoniques; appareils et systèmes de correction auditive; téléphones compatibles avec les aides auditives et implants cochléaires; décodeurs de sous-titres; sous-titrage pour sourds et malentendants; produits et systèmes de télécommunication basés sur la voix, le texte et la vidéo, incluant les visiophones et téléphones à sous-titrage, ou appareils de télécommunication à l'efficacité comparable; affichage du vidéotexte; technologie de l'électronique et de l'information accessible; ou autres méthodes efficaces pour rendre accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes les informations qui sont dispensées auditivement.
- Lecteurs qualifiés; textes enregistrés; enregistrements audio; documents et afficheurs en braille; logiciel de lecture d'écran; logiciel de grossissement; lecteurs optiques; second canal d'émissions sonores; textes en gros caractères; technologie de l'électronique et de l'information accessible; ou autres méthodes efficaces pour rendre accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes les informations qui sont dispensées visuellement.
- Acquisition ou modification des équipements ou appareils.
- Autres services et actions similaires.

<sup>28</sup> Termes et définitions de l'UIT-T relatifs à l'accessibilité et définitions du Mandat européen 376 <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.791-201808-I/en>

<sup>29</sup> ISO

**Analyse de données:** Science consistant à analyser des données brutes dans le but d'en tirer des conclusions. Une grande partie des techniques et processus d'analyse sont désormais des processus automatisés ou des algorithmes qui traitent des données brutes au service des personnes.

**Appareil de correction auditive:** Appareil permettant aux personnes malentendantes de mieux entendre les sons et les paroles.

**Application mobile:** Programme informatique ou application logicielle, également appelée "app", conçue pour être exécutée sur un dispositif mobile.

**Audiodescription ou vidéodescription:** Piste audio additionnelle destinée à aider les personnes malvoyantes qui ne peuvent pas suivre le contenu visuel.

**Barrière:** Facteur comportemental ou environnemental qui, dans le cadre d'une déficience, limite le fonctionnement d'une personne et sa participation à la vie de la société dans des conditions d'égalité avec les autres.

**Besoins spécifiques:** Remplace l'expression "besoins particuliers". Cette expression renvoie à toute une série de catégories de personnes, dont les femmes, les enfants, les jeunes, les personnes autochtones, les personnes présentant un handicap lié à l'âge, les personnes analphabètes ainsi que les personnes handicapées.

**Braille:** Système d'écriture en points en relief qui peuvent se lire avec les doigts. Il est généralement utilisé par des personnes aveugles ou dont la vue n'est pas suffisante pour lire des documents imprimés.

**Caractéristique d'accessibilité:** Composante de contenu additionnelle destinée à aider les personnes ayant des difficultés à percevoir un aspect donné du contenu principal.

**Caractéristique d'accessibilité des supports:** Fonctionnalité liée à l'accessibilité assurée par défaut sur un support matériel/logiciel donné.

**Communication accessible:** Aux termes de l'article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, la communication accessible s'entend de tout moyen ou forme de communication orale, visuelle ou tactile, y compris les langues parlées et les langues des signes, l'affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative à base de supports écrits, supports audio, langue simplifiée et lecteur humain, y compris les technologies de l'information et de la communication accessibles<sup>30</sup>.

**Communication efficace:** Toute communication pour laquelle des aides auxiliaires sont mises à disposition ou qui est présentée de telle sorte que l'information qu'elle renferme soit tout autant accessible pour les personnes handicapées, notamment celles ayant des troubles visuels, auditifs, cognitifs, langagiers ou moteurs ou des troubles de l'apprentissage. Les personnes handicapées seront consultées à chaque fois que cela est possible afin de déterminer le type d'aide auxiliaire qui est le plus adapté pour garantir une communication efficace.

---

<sup>30</sup> Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

**Communication numérique:** La communication numérique comprend tout type d'informations et de communications disponibles grâce à l'Internet, au large bande, à la radiodiffusion en ligne, à la télévision numérique, aux téléphones mobiles ou aux tablettes, y compris lorsqu'elles sont fournies sous forme électronique, qu'elles sont lisibles et qu'elles peuvent être manipulées par ordinateur.

**Compétences numériques:** Les compétences numériques couvrent tout un spectre, des compétences de base aux compétences avancées, et englobent "une combinaison de comportements, d'expertise, de savoir, d'habitudes de travail, de traits de caractère, de dispositions et de compréhensions cruciales"<sup>31</sup>.

**Conception universelle:** Conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. Elle n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des groupes spécifiques ou des personnes handicapées lorsqu'ils sont nécessaires.

**Configuration du profil:** Capacité pour les utilisateurs de stocker et de récupérer plusieurs profils contenant des ensembles de préférences pour l'interface d'utilisateur, sans avoir à les rétablir à chaque fois, y compris en ce qui concerne les paramètres d'accessibilité.

**Contenu accessible:** Contenu proposé à l'aide d'un support audiovisuel (par exemple des légendes, des sous-titres, une audiodescription ou des sous-titres audio) distinct des caractéristiques d'accessibilité prévues dans l'interface du dispositif pour les personnes handicapées ou les personnes ayant des besoins spécifiques.

NOTE - Les services d'accès sont l'un des principaux moyens de fournir des contenus accessibles.

**Déficience:** Terme désignant la perte ou la limitation durable ou irréversible d'une fonction physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle.

**Document électronique:** Tout contenu d'un support électronique (à l'exception des programmes informatiques ou des fichiers d'un système) destiné à être utilisé sous forme électronique ou imprimée.

**Émulateur de clavier:** Dispositif d'entrée de type matériel ou logiciel qui imite les touches d'un clavier alphanumérique.

**Expérience d'utilisateur:** Perceptions et réactions qui résultent de l'utilisation ou de l'anticipation de l'utilisation d'un produit, d'un système ou d'un service, y compris l'évolution dans un environnement physique ou virtuel.

NOTE 1 - L'expérience d'utilisateur comprend toutes les émotions, croyances, préférences, perceptions, réactions physiques et psychologiques et tous les comportements et progrès de l'utilisateur qui ont lieu avant, pendant et après l'utilisation.

<sup>31</sup> Kit pratique de l'UIT sur les compétences numériques: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/Digital-Skills-Toolkit\\_French.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/Digital-Skills-Toolkit_French.pdf)

NOTE 2 - L'expérience d'utilisateur est une conséquence de l'image de marque, de la présentation, de la fonctionnalité, de l'efficacité du système, du caractère interactif du système et de ses capacités d'assistance, de l'état intérieur et physique de l'utilisateur induit par ses expériences précédentes, son comportement, ses compétences et sa personnalité, ainsi que du contexte d'utilisation.

NOTE 3 - Vue sous l'angle des objectifs personnels de l'utilisateur, l'exploitabilité peut comprendre les aspects liés à la perception et aux émotions généralement associés à l'expérience d'utilisateur. Les critères d'exploitabilité peuvent servir à évaluer les différents aspects de l'expérience d'utilisateur.

**Facteur favorable:** Facteur comportemental ou environnemental, par exemple une personne, un environnement ou un outil qui, par sa présence ou son absence, améliore le fonctionnement d'une personne et limite son handicap.

**Facteurs humains ou ergonomie:** Facteurs liés à l'exploitabilité et à l'interdépendance entre les personnes et les produits et dispositifs, les services, les systèmes ou environnements, réels ou virtuels.

**Fonds pour le service universel:** Mécanisme de financement incitatif visant à garantir que les services de télécommunication soient accessibles au plus grand nombre de personnes (et de communautés) à un prix abordable.

**Formats de publication accessibles:** Désigne le fait de publier des informations dans des formats de type braille, enregistrements audio, présentations orales, langue des signes (selon l'environnement média riche utilisé pour la publication électronique) ou le format électronique pour les personnes ayant des difficultés de lecture.

**Handicap:** Concept en évolution qui désigne le lien entre les personnes présentant des déficiences et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur participation pleine et efficace à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

**Inclusion numérique:** Désigne le fait que des personnes et des groupes de personnes puissent accéder aux technologies de l'information et de la communication et les utiliser indépendamment de leur sexe, de leur âge et du lieu où ils se trouvent. L'inclusion numérique se compose de deux éléments essentiels, à savoir l'infrastructure et l'accessibilité des TIC:

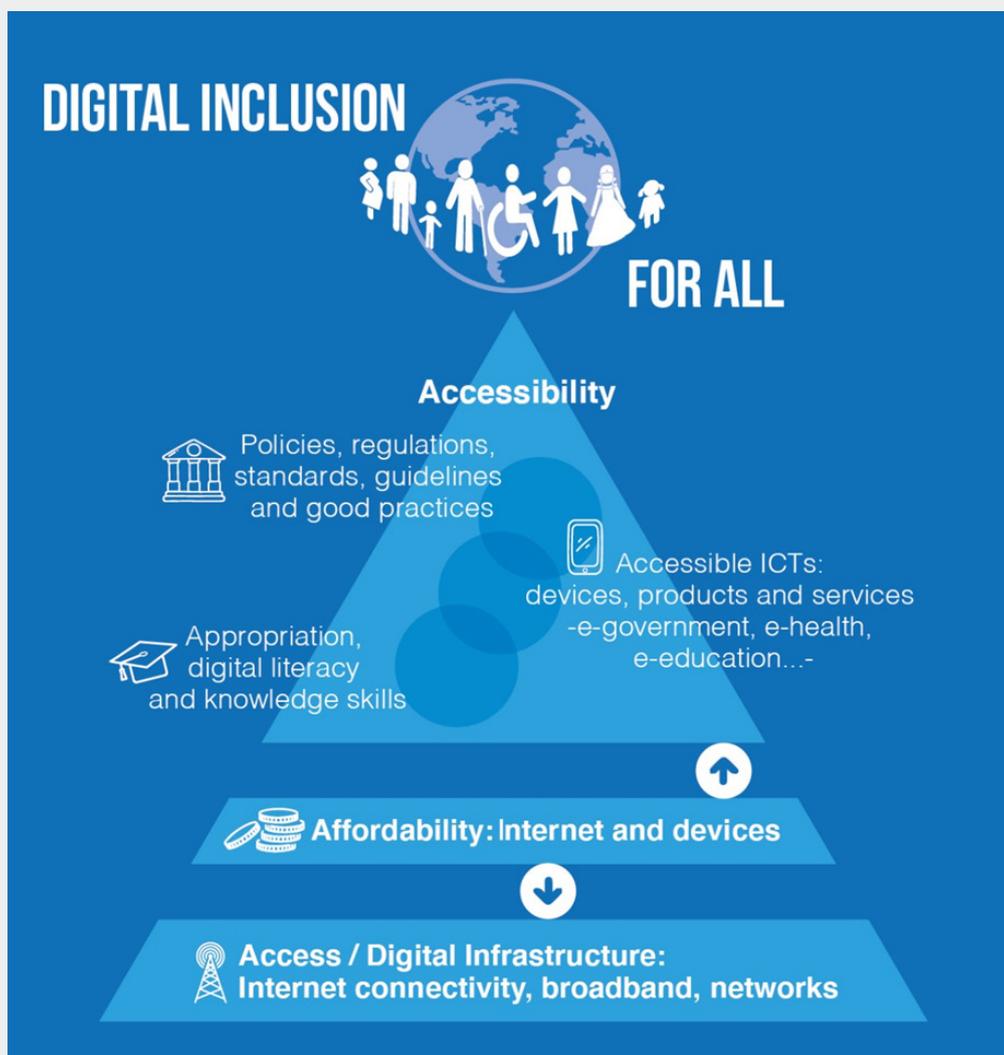
1. **Infrastructure:** L'infrastructure numérique comprend les ressources physiques nécessaires à l'utilisation de données et de dispositifs, méthodes, systèmes et processus informatiques. La connectivité Internet désigne quant à elle les moyens de connecter les personnes et les machines. En général, elle fait intervenir l'infrastructure du réseau d'accès et du réseau central, les services et l'équipement de l'utilisateur
2. **Accessibilité des TIC:** L'accessibilité des TIC garantit l'inclusion numérique du plus grand nombre de personnes, y compris les personnes handicapées et les autres personnes ayant des besoins spécifiques, et ajoute une dimension d'équité numérique au principe d'égalité numérique. L'équité numérique est nécessaire lorsqu'il s'agit de garantir la participation civique et culturelle, l'emploi, la formation continue et l'accès aux services essentiels pour toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. L'accessibilité des TIC fait en outre référence aux produits, services et contenus mis au point conformément aux normes d'accessibilité et aux lois, politiques générales et réglementations qui garantissent la conception et la mise à disposition de TIC accessibles et abordables, ainsi que leur appropriation et leur adoption par toutes les personnes.
  - a. **Accessibilité économique:** le prix des services de télécommunication et d'accès à l'Internet est régulièrement désigné comme l'une des principales barrières à l'accès à l'Internet et à son utilisation.

Source: données de l'UIT sur l'accessibilité économique.

- b. **Accessibilité:** pour qu'une technologie TIC soit accessible, le produit ou le service doit avoir été conçu ou fabriqué de façon à présenter des caractéristiques d'accessibilité, en conséquence de quoi cette technologie peut être utilisée par tous les utilisateurs selon leurs capacités, leurs besoins et/ou leurs particularités.
  - c. **Adoption:** les compétences numériques sous-tendent presque tous les aspects de la vie professionnelle et de la vie quotidienne. Qu'il s'agisse de remplir un formulaire administratif ou de communiquer au travail, rares sont les emplois ou les activités quotidiennes qui ne nécessitent pas des compétences numériques de base.

Source: Kit pratique de l'UIT sur les compétences numériques.

Figure 25: Inclusion numérique



Source: UIT

**Informatique en nuage:** Fait que des ressources informatiques, en particulier des ressources de stockage de données et de calcul, soient disponibles à la demande, sans que cela suppose une gestion active directe pour l'utilisateur. Le terme désigne en général des centres de données auxquels de nombreux utilisateurs peuvent avoir accès grâce à l'Internet. Les systèmes de ce type dotés de grandes capacités, qui sont désormais les plus courants, ont souvent des fonctions distribuées sur plusieurs sites à partir de serveurs centraux. Si la connexion avec l'utilisateur est relativement proche, on pourra parler de serveur périphérique.

**Intégration:** Inclusion des personnes handicapées dans la vie quotidienne sans qu'elles soient isolées sur le plan de l'environnement, de l'éducation et des technologies. Fait, par exemple, que ces personnes puissent utiliser les téléphones, l'Internet ou toute autre technologie TIC.

**Interprétation en langue des signes:** Recours à un interprète qui utilise la langue des signes pour communiquer de façon simultanée le sens d'un contenu audio principal et de dialogues à des personnes qui utilisent la langue des signes.

**Interprétation textuelle de la parole:** Forme simultanée d'interprétation par écrit d'un contenu parlé.

**Interprète oral:** Personne formée pour interpréter pour des personnes sourdes ou malentendantes, qui répète en silence les propos échangés dans un contenu audiovisuel ou à n'importe quelle autre occasion se déroulant en temps réel, de sorte que le discours soit clairement compréhensible pour les personnes malentendantes capables de lire sur les lèvres de l'interprète sans avoir recours à la langue des signes.

**Langue:** (article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées). Comprend les langues parlées, les langues des signes et d'autres formes de langue non parlée.

**Langue des signes:** Langue naturelle qui, au lieu de transmettre des sons par voie acoustique, fait intervenir des signes produits par le mouvement des mains et accompagnés d'expressions du visage et de postures corporelles pour transmettre un message.

NOTE - La langue des signes varie d'un pays à l'autre. Comme les langues parlées, elle comprend de nombreux dialectes.

**Lecture labiale ou interprétation de la lecture labiale:** Forme de communication ou d'interprétation utilisée par des personnes sourdes ou malentendantes, indépendamment du fait qu'elles utilisent ou non la langue des signes.

**Légende audio:** Légendes lues à voix haute comme quelqu'un s'exprimerait. Les légendes audio sont également appelées "sous-titres audio" ou "sous-titres parlés" dans le cas des dialogues en langue étrangère. Elles peuvent aussi désigner le contenu audio d'une œuvre ou d'une séquence audiovisuelle, quelle que soit la langue, ou une description de ce qui se passe. Les légendes sont lues à voix haute par une personne ou par un appareil de synthèse vocale.

**Logiciel de grossissement de texte:** Application logicielle utilisée par les personnes malvoyantes pour agrandir une partie des images ou du texte affichés à l'écran pour en faciliter la lecture et la compréhension.

**Logiciel de lecture d'écran:** Application logicielle utilisée par les personnes aveugles ou les personnes qui ne peuvent pas lire des documents imprimés afin de transformer en contenu audio ou en braille le texte et les contenus textuels remplaçant des images affichés sur un écran d'ordinateur, de téléphone mobile ou de tablette.

**Participation à distance:** Participation à une réunion depuis un lieu géographique distinct à l'aide des technologies de communication.

**Personnes ayant des besoins spécifiques:** Comprend les personnes handicapées, les personnes analphabètes, les personnes ayant des difficultés d'apprentissage, les enfants, les personnes autochtones, les personnes âgées présentant un handicap lié à l'âge et toute personne ayant un handicap temporaire.

**Personnes ayant un handicap lié à l'âge:** Personne dont le handicap cognitif ou physique est causé par le vieillissement. Par exemple, altération de la vision, différents degrés de surdité ou baisse de la mobilité ou des capacités cognitives.

**Personnes handicapées (article 1 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées):** Personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut empêcher leur participation pleine et

effective à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Il s'agit là du terme correct pour désigner une personne handicapée.

**Piste audio propre:** Signal audio amélioré par traitement du bruit ambiant, du bruit de fond, de la musique, etc. pour rendre les dialogues plus intelligibles. Terme pouvant également s'appliquer à la qualité de la piste audio utilisée pour les légendes audio, l'audiodescription et le sous-titrage.

**Pixellisation:** Phénomène causé par le fait d'agrandir tellement un fichier ou une partie d'un fichier au format bitmap que les pixels en deviennent visibles, ce qui rend l'image floue et plus difficile à analyser.

**Présentation en langue des signes:** Fait de présenter, de façon unidirectionnelle, un sujet à un public au moyen de la langue des signes.

**Publication accessible:** Désigne le fait de publier des informations dans un format accessible, par exemple dans les formats suivants, sans que cette liste ne soit limitative: le braille, les enregistrements audio, les présentations orales ou les fichiers électroniques. Une publication accessible offre la plus grande souplesse aux utilisateurs et leur permet, qu'ils aient un handicap ou non, d'accéder aux contenus et de les manipuler aisément.

**Radiodiffusion:** Désigne la fourniture de programmes par radiodiffusion, par câble, par satellite ou par l'Internet ainsi que la fourniture de programmes par des disques ou des enregistrements autonomes ou par tout autre support amovible.

**Service audio supplémentaire:** Piste audio additionnelle qui fournit des caractéristiques ou des fonctions en plus de celles fournies par la piste audio principale.

**Service de relais:** Service téléphonique permettant à une personne sourde ou malentendante ou à une personne dont le discours n'est pas facilement intelligible ou qui préfère utiliser la langue des signes de réaliser et de recevoir des appels téléphoniques en temps réel.

**Services d'accessibilité ouverts et fermés:** Service d'accessibilité – audiodescription, légendes audio, sous-titrage et langue des signes – pouvant être sélectionnés par l'utilisateur final. On parle alors de service fermé. S'il ne peut pas être sélectionné ou désactivé par l'utilisateur final, le service est dit ouvert ou sous-titre ouvert.

**Sous-titrage:** Transcription en temps réel des propos tenus, des effets sonores, des indications musicales pertinentes et d'autres renseignements sonores appropriés dans les manifestations diffusées en direct ou préenregistrées. Les sous-titres peuvent être ouverts, c'est-à-dire non modifiables par l'utilisateur, ou codés, c'est-à-dire que les utilisateurs peuvent les activer et les désactiver comme ils le souhaitent. Voir le paragraphe 3.13 de la Recommandation UIT-T F191<sup>32</sup> pour plus d'informations sur les services accessibles ouverts et fermés.

**Sous-titrage vocal:** Technique par laquelle une personne qui écoute une source audio et en répète exactement le contenu dans un microphone produit des sous-titres grâce à un logiciel de reconnaissance vocale qui analyse et transcrit les données vocales et produit des sous-titres.

**Sous-titres:** Traduction écrite à l'écran du dialogue d'un contenu audiovisuel.

<sup>32</sup> <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.791>

**Sous-titres audio et sous-titres parlés:** Sous-titres lus par une personne ou par une voix de synthèse grâce à un logiciel de synthèse vocale.

**Système de correction auditive:** Technologie d'assistance qui utilise le rayonnement électromagnétique, en général les ondes radioélectriques ou les ondes lumineuses, voire une combinaison des deux, pour transmettre un signal acoustique d'une source sonore (par exemple, un haut-parleur ou une personne qui parle) directement à la prothèse auditive ou à l'implant cochléaire d'une personne malentendante.

**Technologie d'assistance:** Matériel ou logiciel distinct qui accompagne des équipements ou des services pour permettre aux personnes lourdement handicapées de surmonter les difficultés qu'elles rencontrent et accéder aux informations et à la communication. Ces technologies s'utilisent pour rendre autonomes ou aider les utilisateurs ayant des déficiences fonctionnelles, motrices, sensorielles ou intellectuelles.

**Technologies de l'information et de la communication (TIC):** Elles englobent toute une série de matériels et logiciels, d'appareils et d'ordinateurs, de formats et de systèmes qui permettent la communication via des moyens électroniques. Cela comprend les dispositifs et systèmes utilisés pour le stockage, le traitement et la récupération de l'information électronique ainsi que les nombreux appareils et logiciels utilisés pour récupérer ces données et ceux utilisés pour communiquer en temps réel avec les autres personnes.

**Temps réel:** Données ou services (par exemple, la radiodiffusion) qui se transmettent pratiquement instantanément.

**TIC accessible:** Équipement ou service conçu ou fabriqué de façon à présenter des caractéristiques d'accessibilité. Il en résulte que la technologie TIC peut être utilisée par tous les utilisateurs selon leurs capacités, besoins et/ou particularités. La compatibilité avec les technologies d'assistance est assurée.

Les exigences relatives à l'accessibilité désignent la mesure dans laquelle l'information peut être obtenue, comprise et utilisée par des personnes présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités.

**Transformation numérique:** Processus consistant à utiliser des technologies numériques pour créer ou modifier des modes de fonctionnement, une culture et des expériences client, afin de s'adapter à l'évolution des exigences des entreprises et du marché. Cette redéfinition des activités à l'ère du numérique porte le nom de transformation numérique.

## 8. Références

- Blakemore, K. (2019). *How to Position Diversity and Inclusion at the Core of Your Company Culture*. Partner In Leadership. Disponible sur la page web "[Partners In Leadership](https://www.partnersinleadership.com/insights-publications/how-to-put-diversity-and-inclusion-at-the-core-of-your-workplace-culture/)"<sup>33</sup>
- G3ict, (2017) *2016 CRPD ICT Accessibility Progress Report*, Président du Comité de recherche: Martin Gould; Analyste: Viviana Montenegro
- Morris J, Sweatman M, et coll. (2017). *Smartphone Use and Activities by People with Disabilities: User Survey 2016*, The Journal on Technology and Persons with Disabilities, Université de l'État de Californie, p. 50-67
- Siebel, T. (2019). *Digital Transformation: survive and Thrive in an Era of Mass Extinction*. États-Unis: RosettaBooks.
- Tabassum G, Kulathuramalyer N, Harris R, Yeo A, (2018). *The indirect and intangible impacts of a telecentre on a rural community*.
- Tchelet, Y. (2019). *Master Digital Transformation: the starter guide to business transformation using technology*. Afrique du Sud: publication indépendante.

---

<sup>33</sup> Page web "Partners in Leadership": <https://www.partnersinleadership.com/insights-publications/how-to-put-diversity-and-inclusion-at-the-core-of-your-workplace-culture/>

**Union internationale des télécommunications (UIT)**  
**Bureau de développement des télécommunications (BDT)**  
**Bureau du Directeur**  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Courriel: [bdtdirector@itu.int](mailto:bdtdirector@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5035/5435  
Fax: +41 22 730 5484

**Département des réseaux et de la société numériques (DNS)**  
Courriel: [bdt-dns@itu.int](mailto:bdt-dns@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5421  
Fax: +41 22 730 5484

## Afrique

### Ethiopie

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional**  
Gambia Road  
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3<sup>rd</sup> floor  
P.O. Box 60 005  
Addis Ababa  
Ethiopie

Courriel: [itu-ro-africa@itu.int](mailto:itu-ro-africa@itu.int)  
Tél.: +251 11 551 4977  
Tél.: +251 11 551 4855  
Tél.: +251 11 551 8328  
Fax: +251 11 551 7299

## Amériques

### Brésil

**União Internacional de Telecomunicações (UIT)**  
**Bureau régional**  
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo  
Magalhães,  
Bloco "E", 10<sup>o</sup> andar, Ala Sul  
(Anatel)  
CEP 70070-940 Brasília - DF  
Brazil

Courriel: [itubrasilia@itu.int](mailto:itubrasilia@itu.int)  
Tél.: +55 61 2312 2730-1  
Tél.: +55 61 2312 2733-5  
Fax: +55 61 2312 2738

## Etats arabes

### Egypte

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional**  
Smart Village, Building B 147,  
3<sup>rd</sup> floor  
Km 28 Cairo  
Alexandria Desert Road  
Giza Governorate  
Cairo  
Egypte

Courriel: [itu-ro-arabstates@itu.int](mailto:itu-ro-arabstates@itu.int)  
Tél.: +202 3537 1777  
Fax: +202 3537 1888

## Pays de la CEI

### Fédération de Russie

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional**  
4, Building 1  
Sergiy Radonezhsky Str.  
Moscow 105120  
Fédération de Russie  
Courriel: [itumoscow@itu.int](mailto:itumoscow@itu.int)  
Tél.: +7 495 926 6070

**Adjoint au directeur et Chef du Département de l'administration et de la coordination des opérations (DDR)**

Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Courriel: [bdtdeputydir@itu.int](mailto:bdtdeputydir@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5131  
Fax: +41 22 730 5484

**Département des partenariats pour le développement numérique (PDD)**

Courriel: [bdt-pdd@itu.int](mailto:bdt-pdd@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5447  
Fax: +41 22 730 5484

**Département du pôle de connaissances numériques (DKH)**

Courriel: [bdt-dkh@itu.int](mailto:bdt-dkh@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5900  
Fax: +41 22 730 5484

### Cameroun

**Union internationale des télécommunications (UIT)**  
**Bureau de zone**  
Immeuble CAMPOST, 3<sup>e</sup> étage  
Boulevard du 20 mai  
Boîte postale 11017  
Yaoundé  
Cameroun

Courriel: [itu-yaounde@itu.int](mailto:itu-yaounde@itu.int)  
Tél.: + 237 22 22 9292  
Tél.: + 237 22 22 9291  
Fax: + 237 22 22 9297

### Sénégal

**Union internationale des télécommunications (UIT)**  
**Bureau de zone**  
8, Route du Méridien Président  
Immeuble Rokhaya, 3<sup>e</sup> étage  
Boîte postale 29471  
Dakar - Yoff  
Sénégal

Courriel: [itu-dakar@itu.int](mailto:itu-dakar@itu.int)  
Tél.: +221 33 859 7010  
Tél.: +221 33 859 7021  
Fax: +221 33 868 6386

### Zimbabwe

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone**  
USAF POTRAZ Building  
877 Endeavour Crescent  
Mount Pleasant Business Park  
Harare  
Zimbabwe

Courriel: [itu-harare@itu.int](mailto:itu-harare@itu.int)  
Tél.: +263 242 369015  
Tél.: +263 242 369016

### La Barbade

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone**  
United Nations House  
Marine Gardens  
Hastings, Christ Church  
P.O. Box 1047  
Bridgetown  
Barbados

Courriel: [itubridgetown@itu.int](mailto:itubridgetown@itu.int)  
Tél.: +1 246 431 0343  
Fax: +1 246 437 7403

### Chili

**Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**  
**Oficina de Representación de Área**  
Merced 753, Piso 4  
Santiago de Chile  
Chili

Courriel: [itusantiago@itu.int](mailto:itusantiago@itu.int)  
Tél.: +56 2 632 6134/6147  
Fax: +56 2 632 6154

### Honduras

**Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**  
**Oficina de Representación de Área**  
Colonia Altos de Miramontes  
Calle principal, Edificio No. 1583  
Frente a Santos y Cía  
Apartado Postal 976  
Tegucigalpa  
Honduras

Courriel: [itutegucigalpa@itu.int](mailto:itutegucigalpa@itu.int)  
Tél.: +504 2235 5470  
Fax: +504 2235 5471

## Asie-Pacifique

### Thaïlande

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional**  
4<sup>th</sup> floor NBTC Region 1 Building  
101 Chaengwattana Road  
Laksi,  
Bangkok 10210,  
Thaïlande

*Adresse postale:*  
P.O. Box 178, Laksi Post Office  
Laksi, Bangkok 10210, Thailand

Courriel: [itu-ro-asiapacific@itu.int](mailto:itu-ro-asiapacific@itu.int)  
Tél.: +66 2 574 9326 – 8  
+66 2 575 0055

### Indonésie

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone**  
Sapta Pesona Building  
13<sup>th</sup> floor  
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17  
Jakarta 10110  
Indonésie

Courriel: [itu-ro-asiapacific@itu.int](mailto:itu-ro-asiapacific@itu.int)  
Tél.: +62 21 381 3572  
Tél.: +62 21 380 2322/2324  
Fax: +62 21 389 5521

### Inde

**International Telecommunication Union (ITU) Area Office and Innovation Centre**  
C-DOT Campus  
Mandi Road  
Chhatarpur, Mehrauli  
New Delhi 110030  
Inde

Courriel: [itu-ro-southasia@itu.int](mailto:itu-ro-southasia@itu.int)

## Europe

### Suisse

**Union internationale des télécommunications (UIT)**  
**Bureau pour l'Europe**  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse  
Courriel: [eurregion@itu.int](mailto:eurregion@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5467  
Fax: +41 22 730 5484

Union internationale des télécommunications  
Bureau de développement des télécommunications  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

ISBN: 978-92-61-32392-9



Publié en Suisse  
Genève, 2023