

ASSEMBLÉE MONDIALE DE NORMALISATION DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS
New Delhi, 15-24 octobre 2024

**Résolution 70 – Accessibilité des
télécommunications/technologies de
l'information et de la communication pour les
personnes handicapées et les personnes ayant
des besoins particuliers**

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

RÉSOLUTION 70 (Rév. New Delhi, 2024)

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

(Johannesburg, 2008; Dubaï, 2012; Hammamet, 2016; Genève, 2022; New Delhi, 2024)

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (New Delhi, 2024),

reconnaissant

- a)* la Résolution 175 (Rév. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires relative à l'accessibilité des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC) pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;
- b)* la Résolution 58 (Rév. Kigali, 2022) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT), relative à l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers, et la Résolution 17 (Rév. Kigali, 2022) de la CMDT intitulée "Mise en œuvre aux niveaux national, régional, interrégional et mondial des initiatives régionales approuvées et coopération en la matière";
- c)* la Résolution UIT-R 67-2 (Rév. Dubaï, 2023) de l'Assemblée des radiocommunications sur l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;
- d)* le mandat de l'Activité conjointe de coordination sur l'accessibilité et les facteurs humains (JCA-AHF) en matière de sensibilisation, de conseil, d'assistance, de collaboration, de coordination et de réseautage ainsi que les travaux menés, en particulier les activités menées par le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT-T), visant à renforcer la coopération avec d'autres institutions et d'autres activités des Nations Unies, pour donner une place plus importante à l'accessibilité des TIC dans les travaux de normalisation, et les efforts déployés par l'UIT-T pour maintenir la JCA-AHF;
- e)* les études menées par les commissions d'études de l'UIT-T, en particulier la Commission d'études 21 de l'UIT-T, sur l'accessibilité des systèmes et services multimédias pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;
- f)* les études du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) menées au titre de la Question 7/1, relative à l'accès des personnes handicapées et des autres personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC;
- g)* les études effectuées par le Groupe du Rapporteur intersectoriel sur l'accessibilité des supports audiovisuels (GRI-AVA) concernant l'accessibilité des contenus audiovisuels et par le Groupe de travail 8 du Groupe spécialisé de l'UIT-T sur le métavers (FG-MV) sur la viabilité, l'accessibilité et l'inclusion;
- h)* les activités menées par la Coalition dynamique sur l'accessibilité et le handicap du Forum sur la gouvernance de l'Internet pour optimiser les avantages des communications électroniques et de l'information en ligne sur l'Internet pour tous les secteurs de la communauté mondiale;
- i)* les activités menées par le Groupe de travail du Conseil de l'UIT-T sur les questions de politiques publiques internationales relatives à l'Internet concernant les questions liées à l'accès à l'Internet pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers;

j) la publication par le Groupe consultatif de la normalisation des télécommunications (GCNT) du guide à l'intention des commissions d'études de l'UIT: "Prise en compte des besoins des utilisateurs finals pour l'élaboration des Recommandations";

k) la publication de la Recommandation UIT-T F.930, intitulée "Services relais de télécommunications multimédias";

l) la publication de la Recommandation UIT-T F.790, sur les lignes directrices relatives à l'accessibilité des télécommunications pour les personnes âgées et les personnes handicapées,

considérant

a) que d'après les estimations de l'Organisation mondiale de la santé, plus d'un milliard de la population mondiale vit avec un handicap sous une forme ou une autre, dont près de 200 millions rencontrent de très grandes difficultés au quotidien et que, dans l'avenir, on s'attend à ce que le handicap devienne plus fréquent en raison du vieillissement des populations et du risque plus élevé de handicap chez les personnes âgées;

b) que le fait d'optimiser l'accessibilité et les possibilités d'utilisation des services, produits et terminaux de télécommunication/des TIC grâce à l'application du principe de conception universelle permettra d'en accroître l'utilisation par tous, y compris les personnes handicapées et les personnes âgées et, partant, d'augmenter les recettes;

c) qu'il est important de renforcer l'accessibilité des télécommunications/TIC émergentes;

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

e) l'importance de la coopération entre les pouvoirs publics, le secteur privé et les organisations compétentes pour offrir un accès aux technologies à un prix abordable,

rappelant

a) le paragraphe 18 de l'Engagement de Tunis, conclu lors de la seconde phase du Sommet mondial sur la société de l'information (Tunis, 2005): "Nous devons ainsi nous efforcer sans relâche de promouvoir un accès universel, ubiquitaire, équitable et abordable aux TIC, y compris aux technologies conçues pour être universelles et aux technologies de facilitation, au bénéfice de tous, et en particulier des personnes handicapées, de manière à mieux en répartir les avantages entre les sociétés et à l'intérieur des sociétés, (...)";

b) la Déclaration de Phuket sur la préparation des personnes handicapées aux tsunamis (Phuket, 2007), qui met l'accent sur la nécessité de disposer de systèmes inclusifs d'alerte en cas d'urgence et de gestion des catastrophes utilisant des équipements de télécommunication/TIC basés sur des normes internationales ouvertes et non propriétaires;

c) l'Article 12 du Règlement des télécommunications internationales,

tenant compte

- a) de la Résolution 44 (Rév. New Delhi, 2024) de la présente Assemblée, intitulée "Réduire l'écart en matière de normalisation entre pays en développement¹ et pays développés" et de la Résolution 18 (Rév. New Delhi, 2024) de la présente Assemblée, intitulée "Renforcer la coordination et la coopération entre les trois Secteurs de l'UIT sur des questions d'intérêt mutuel";
- b) de la Résolution GSC-17/26 (révisée) sur les besoins, la prise en compte et la participation des utilisateurs, approuvée par la Collaboration pour la normalisation mondiale à sa 17ème réunion (Jeju, République de Corée, 2013);
- c) des publications du Groupe de travail spécial sur l'accessibilité du Comité technique mixte pour les technologies de l'information (JTC 1) de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de la Commission électrotechnique internationale (CEI) (Groupe de travail spécial sur l'accessibilité du JTC 1 de l'ISO/CEI), ainsi que des travaux des équipes de projet relatives au mandat M 376, qui identifient les besoins des utilisateurs et établissent un inventaire complet des normes existantes dans le cadre des efforts déployés actuellement pour déterminer les domaines dans lesquels des travaux de recherche ou de nouvelles normes sont nécessaires;
- d) des activités de la Commission d'études 21 de l'UIT-T, qui est la commission d'études directrice pour les facteurs humains et l'accessibilité des TIC pour l'inclusion numérique;
- e) des activités relatives à l'élaboration de nouvelles normes (par exemple ISO TC 159, JTC1 SC35, CEI TC100, ETSI TC HF et W3C WAI) ainsi que de la mise en œuvre et de la tenue à jour des normes existantes (par exemple ISO 9241-171);
- f) des efforts déployés conjointement par l'UIT et l'Initiative mondiale pour des TIC inclusives (G3ICT), notamment l'élaboration de modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC;
- g) du rapport final sur la Question 7/1 de l'UIT-D, intitulé "Accès des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC" (juillet 2021), et du rapport de l'UIT-D intitulé "Vieillir dans un monde numérique – ne plus être vulnérable mais précieux" (mai 2021);
- h) de diverses initiatives internationales, régionales et nationales visant à élaborer ou à réviser des directives et des normes en vue de l'accessibilité, de la compatibilité et de la facilité d'utilisation par les personnes handicapées des télécommunications/TIC,

décide

- 1 que la Commission d'études 21 de l'UIT-T doit continuer d'accorder une priorité élevée, à l'étude des Questions pertinentes, à la Recommandation UIT-T F.790 sur les lignes directrices relatives à l'accessibilité des télécommunications pour les personnes âgées et les personnes handicapées et à la Recommandation UIT-T F.791, intitulée "Termes et définitions concernant l'accessibilité";
- 2 que les commissions d'études de l'UIT-T devraient continuer d'élaborer des normes sur les TIC émergentes en faveur de l'accessibilité;

¹ Par pays en développement, on entend aussi les pays les moins avancés, les petits États insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays dont l'économie est en transition.

3 que la Commission d'études 21 de l'UIT-T devrait continuer d'élaborer des normes sur l'accessibilité des systèmes de distribution, afin de garantir aux personnes handicapées et aux personnes ayant des besoins particuliers une expérience utilisateur fluide;

4 que les commissions d'études de l'UIT-T doivent envisager d'intégrer les principes relatifs à la conception universelle dans leurs travaux, notamment en élaborant des normes non discriminatoires, des réglementations des services et des mesures à l'intention de toutes les personnes, y compris des personnes handicapées et des personnes âgées, comprenant des mesures transversales de protection des utilisateurs;

5 que toutes les commissions d'études de l'UIT-T utiliseront la Liste de contrôle sur l'accessibilité des télécommunications, qui permet d'intégrer les principes de conception universelle et d'accessibilité au profit des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers;

6 que des ateliers de l'UIT devront être organisés avant la prochaine Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications, en vue de rendre compte de l'état d'avancement des travaux et des résultats obtenus par les commissions d'études s'occupant de l'accessibilité des TIC,

charge le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 de faire rapport au Conseil de l'UIT sur la mise en œuvre de la présente Résolution;

2 de contribuer à la mise au point d'un programme de stages à l'échelle de l'UIT tout entière pour les personnes handicapées ayant des compétences techniques dans le domaine des TIC, afin de renforcer les capacités des personnes handicapées en ce qui concerne le processus de normalisation et de sensibiliser l'UIT-T aux besoins des personnes handicapées;

3 de faire en sorte que l'UIT-T utilise les documents techniques FSTP-AM "Lignes directrices pour des réunions accessibles" et FSTP-ACC-RemPart "Lignes directrices visant à encourager la participation à distance aux réunions pour tous", selon le cas, pour que les personnes handicapées puissent assister aux réunions et manifestations de l'UIT;

4 d'encourager l'élaboration, dans le cadre des commissions d'études, de Recommandations UIT-T destinées à fournir des solutions TIC et des solutions d'assistance pour un plus grand nombre de handicaps,

invite le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 à travailler en collaboration avec les Directeurs du Bureau des radiocommunications et du Bureau de développement des télécommunications, sur des questions liées à l'accessibilité, compte tenu des travaux menés par la JCA-AHF, en particulier dans le domaine de la sensibilisation aux normes d'accessibilité des télécommunications/TIC et de leur rationalisation, et à faire rapport au Conseil sur ses conclusions, le cas échéant;

2 à travailler en collaboration avec l'UIT-D sur des questions liées à l'accessibilité, notamment en élaborant des programmes permettant aux pays en développement de mettre en œuvre des services qui permettent aux personnes handicapées d'utiliser réellement les services de télécommunication;

3 à travailler en collaboration et en coopération avec d'autres organisations de normalisation et entités, en particulier afin de garantir la prise en compte des travaux en cours dans le domaine de l'accessibilité et, ainsi d'éviter les efforts redondants, de faciliter l'échange de bonnes pratiques et de promouvoir l'efficacité de l'élaboration de normes relatives à l'accessibilité des télécommunications/TIC;

4 à travailler en collaboration, en coopération et en relation étroite avec des organisations de handicapés dans toutes les régions pour faire en sorte que les besoins des personnes ayant des besoins particuliers soient pris en compte dans toutes les questions de normalisation;

5 à maintenir la JCA-AHF et toute autre fonction de coordination et de conseil en matière d'accessibilité, afin d'aider le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications à faire rapport sur les conclusions de l'examen des services et installations de l'UIT-T;

6 à envisager d'utiliser des ressources consacrées à l'accessibilité lors des réunions organisées par l'UIT-T, afin d'encourager la participation des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux activités de normalisation, dans le but de leur permettre d'avoir accès et de participer aux activités d'élaboration de normes et de réglementation, en garantissant ainsi une représentation plus inclusive et équitable;

7 à envisager la possibilité d'organiser, conjointement avec l'UIT-D et avec la participation d'autres organisations de normalisation et entités, un accompagnement et une formation à l'intention des pays en développement sur la collaboration avec les organisations de personnes handicapées;

8 à identifier et à documenter des exemples de bonnes pratiques en matière d'accessibilité dans le domaine des télécommunications/TIC, pour diffusion aux États Membres et aux Membres de Secteur de l'UIT, et à échanger des connaissances et des expériences fructueuses, ce qui facilitera l'adoption de mesures efficaces visant à promouvoir l'accessibilité des télécommunications/TIC;

9 à dresser un état des lieux de l'accessibilité des services et installations de l'UIT-T, et à envisager d'apporter des changements, s'il y a lieu, conformément à la Résolution 61/106 de l'Assemblée générale des Nations Unies sur la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et à faire rapport au Conseil sur ces questions,

charge le Groupe consultatif de la normalisation des télécommunications

1 de réviser le guide à l'intention des commissions d'études de l'UIT-T: "Prise en compte des besoins des utilisateurs finals pour l'élaboration des Recommandations";

2 d'examiner la manière dont les commissions d'études peuvent faciliter, dans leurs travaux respectifs, la mise en œuvre efficace de nouveaux logiciels, de nouveaux services et de nouvelles propositions qui rendent accessible à toutes les personnes handicapées et aux personnes ayant des besoins particuliers l'utilisation des services de télécommunication/TIC, et des lignes directrices pertinentes relatives aux besoins des utilisateurs finals, afin de prendre expressément en compte les besoins des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers, et de mettre à jour ce guide régulièrement, sur la base de contributions des États Membres et des Membres de Secteur ainsi que des commissions d'études de l'UIT-T, le cas échéant, de manière à rendre compte des progrès en matière d'accessibilité,

invite les États Membres et les Membres de Secteur

1 à envisager d'élaborer, dans leurs cadres juridiques nationaux respectifs, des lignes directrices ou d'autres mécanismes visant à améliorer l'accessibilité, la compatibilité et la possibilité d'utiliser des services, produits et terminaux de télécommunication/TIC;

2 à encourager les parties prenantes concernées du secteur des télécommunications/TIC à respecter les lignes directrices nationales élaborées sur ce sujet et les autres mécanismes pertinents, comme indiqué ci-dessus;

- 3 à appuyer la mise en place de services ou de programmes, notamment des services relais de télécommunications², pour permettre aux personnes présentant des troubles de l'audition ou de la parole d'utiliser des services de télécommunication ayant un niveau de fonctionnalités équivalent aux services destinés aux personnes non handicapées;
- 4 à appuyer la mise en place de télécommunications/TIC, y compris de technologies nouvelles et émergentes, pour permettre aux personnes présentant des handicaps de diverse nature, y compris celles ayant un handicap moteur ou cognitif, d'accéder à des services de télécommunication/TIC ayant un niveau de fonctionnalités équivalent aux services de télécommunication/TIC destinés aux personnes non handicapées;
- 5 à prendre une part active aux études sur l'accessibilité menées par le Secteur des radiocommunications de l'UIT, l'UIT-T et l'UIT-D, et à promouvoir la représentation efficace des personnes handicapées elles-mêmes dans le processus de normalisation, pour s'assurer que leur expérience, leurs vues et leurs avis soient pris en compte dans tous les travaux des commissions d'études;
- 6 à encourager les personnes handicapées à utiliser les produits et services de télécommunication/TIC dans leur vie personnelle et professionnelle;
- 7 à envisager la désignation de coordonnateurs pour la mise en œuvre et le suivi de la présente Résolution, afin de faire en sorte que son application et son suivi soient efficaces;
- 8 à encourager la fourniture de plans de services différenciés et abordables pour les personnes handicapées, afin de renforcer l'accessibilité et la facilité d'utilisation des télécommunications/TIC pour ces personnes;
- 9 à encourager la mise au point d'applications pour les produits et terminaux de télécommunication, afin de renforcer l'accessibilité et la facilité d'utilisation des télécommunications/TIC pour les personnes souffrant d'un handicap visuel, auditif ou du langage ou d'un autre handicap physique ou cognitif;
- 10 à encourager les organisations régionales de télécommunication à contribuer à ces travaux et à envisager de mettre en œuvre les résultats obtenus sur ce sujet par les commissions d'études et l'atelier;
- 11 à encourager la définition de fonctionnalités d'accessibilité pour les contenus audiovisuels des sites web et des systèmes de réunion en ligne;
- 12 à encourager le secteur privé à envisager d'intégrer des fonctionnalités accessibles lors de la conception de dispositifs et de services de télécommunication.

² Les services relais de télécommunication permettent aux utilisateurs de différents modes de communication (textes, signes, parole, etc.) d'interagir grâce à la convergence, habituellement assurée par l'intermédiaire d'opérateurs humains, appelés "assistants de communication", entre ces modes de communication.