



Lignes directrices de l'UIT

Faire en sorte que les informations, services et produits numériques soient accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées, pendant l'épidémie de COVID-19¹

Le monde fait face à une situation inédite, dans laquelle les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent pratiquement le seul moyen de communication entre les individus. Jamais auparavant l'humanité n'avait entretenu une telle relation de dépendance au numérique dans l'accès aux informations cruciales ou aux services et produits essentiels pour survivre. En conséquence, l'accès aux informations et aux instructions pendant la pandémie de COVID-19 est d'une importance fondamentale pour toutes les populations, indépendamment du sexe, des capacités, de l'âge ou de la localisation géographique.

Dans ce contexte, il est essentiel que les informations numériques importantes sur le COVID-19 soient diffusées et mises à disposition dans des formats accessibles², afin que chacun en ait connaissance et que personne ne soit laissé pour compte, notamment les personnes handicapées, en particulier celles présentant un handicap visuel ou auditif et devant utiliser des solutions de remplacement comme des lecteurs d'écran, le sous-titrage ou la langue des signes afin de pouvoir lire et comprendre les informations numériques. Si tel n'est pas le cas, de nombreuses personnes handicapées seront exposées à un risque de contamination accru faute d'accès aux informations sur les mesures à prendre et à respecter en période de pandémie.

Il est donc primordial d'utiliser différents modes de communication, tels que des sites web accessibles, le téléphone, la radio, les vidéos, les brochures, le sous-titrage, la messagerie instantanée, etc., en plus de la diffusion d'informations formulées dans un langage clair et facile à lire et sous un format accessible. La mise en place et la promotion de lignes d'assistance téléphonique dédiées visant à garantir l'accessibilité des informations de santé publique (notamment par des services de relais pour les personnes sourdes et malentendantes) sont essentielles pour limiter la propagation et les incidences de cette pandémie mondiale.

De nombreuses personnes handicapées sont tributaires de la livraison régulière, à leur domicile, d'éléments essentiels à leur bien-être, tels que des médicaments, des produits d'hygiène et des denrées alimentaires. En conséquence, outre les incidences négatives potentielles de la distanciation sociale et de la défaillance des réseaux d'appui, si les détaillants, les fournisseurs de produits et de services de santé et d'autres acteurs essentiels ne garantissent pas l'accessibilité de leurs informations, services et produits en ligne, de nombreuses personnes handicapées seront non seulement défavorisées, mais aussi mises en danger, faute d'accès aux informations vitales, aux médicaments et à d'autres produits et services essentiels.

¹ Ces lignes directrices ne sont pas exhaustives.

² [Tutoriels vidéos de l'UIT sur la manière d'élaborer et de traiter des contenus numériques accessibles.](#)

Des cours de formation en ligne sur l'accessibilité des TIC, gratuits et adaptés au rythme de chacun, sont mis à disposition par l'UIT-D aux adresses suivantes:

- [Accessibilité des TIC – La clé d'une communication inclusive.](#)
- [Accessibilité du Web – L'élément central d'une société numérique inclusive.](#)

Compte tenu du rôle majeur que jouent les TIC dans le cadre de la pandémie mondiale de COVID-19, les lignes directrices ci-après, qui portent sur des messages et des mesures essentiels, ont pour objectif de faire en sorte que les informations, services et produits numériques fournis au niveau mondial soient accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées, et que personne ne soit laissé pour compte dans cette crise d'envergure mondiale.

Messages et mesures essentiels

1 Veiller à ce que les informations, services et instructions numériques essentiels concernant l'atténuation de la propagation de l'épidémie de COVID-19 soient fournis dans un format accessible, afin de permettre à tous, y compris aux personnes handicapées, d'avoir accès à ces informations cruciales:

Les contenus et les renseignements concernant le COVID-19 devraient être fournis dans des formats accessibles, afin qu'ils puissent être compris par tous, y compris par les personnes handicapées. À titre d'exemple, les messages des pouvoirs publics diffusés à la télévision, les vidéos en ligne et les diffusions audio sur le web ne seront pas accessibles aux personnes sourdes s'ils ne sont pas accompagnés de sous-titres ou d'une interprétation en langue des signes. Comme dans toute situation d'urgence, outre les médias traditionnels (télévision et radio), le secteur des TIC offre différents mécanismes propres à faciliter la communication avec des personnes handicapées dans des situations exceptionnelles: lignes téléphoniques fixes, messages audio sur mobile, SMS/messages texte, services et ressources fondés sur l'Internet tels que des sites web, des vidéos, des applications de messagerie instantanée, des services vocaux fondés sur le protocole Internet (IP), des réseaux sociaux de conférence sur le web permettant une communication et un échange de contenus numériques instantanés (images, vidéos et documents), et des communications par satellite.

2 Afin que toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, puissent accéder aux informations et aux services numériques, les comprendre et les utiliser, il convient de tenir compte des aspects suivants:

- a) **Informations publiques:** ces informations devraient être communiquées dans des formats audiovisuels et affichées sur des écrans électroniques dans des lieux publics tels que des gares, des magasins, des parcs et d'autres espaces publics, afin que les personnes ne disposant pas de dispositifs TIC personnels puissent en avoir connaissance³. 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 de refléter la nature et l'ampleur de la menace⁴. Les

³ *Département des transports du Royaume-Uni et Transport Scotland. [Design Standards for Accessible Railway Stations – A joint Code of Practice, page 109, K7. Signs – display screens](#) (Normes de conception pour des gares ferroviaires accessibles – Code de bonnes pratiques conjoint, page 109, K7. Signalisation – Écrans d'affichage).

⁴ *US Access Board. [702 Emergency Alarm Systems](#) (Systèmes d'alarme d'urgence).

informations et les notifications communiquées au moyen des systèmes d'annonces publiques doivent également être diffusées via d'autres moyens numériques visuels.⁵

- b) **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 des restrictions liées au COVID-19 ou des mesures imposées par les pouvoirs publics pour limiter la contamination. Les émissions radio en direct et les podcasts en ligne devraient également être associés à une transcription du contenu.⁶
- c) **Télévision:** un sous-titrage codé ou visible dans la langue locale doit être fourni afin de rendre les commentaires audio liés au COVID-19 accessibles aux personnes malentendantes ou à celles qui ont des difficultés à comprendre la langue. En outre, une interprétation en langue des signes devrait être assurée lors de la communication d'informations télévisées sur la pandémie.⁷
- d) **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, seront laissées pour compte. Par conséquent, les avertissements et alertes concernant le COVID-19 et les mesures liées à la pandémie devraient également être communiqués dans divers formats sur différents canaux de diffusion. Toutes les images associées aux messages devraient faire l'objet d'une description par des moyens alternatifs.
- e) **WhatsApp** est une application accessible qui fonctionne avec Talkback et Voice Over. Siri peut lire les messages Whatsapp à haute voix et, sur les téléphones récents, il est même possible de dicter des messages via Siri. Il convient d'éviter l'utilisation d'émoticônes sur Whatsapp.
- f) **Courrier électronique:** les notifications sur le COVID-19 transmises de cette manière devraient être disponibles dans plusieurs langues. Les logiciels correspondants devraient être conçus dans le respect des lignes directrices en matière d'accessibilité, afin de pouvoir fonctionner sans heurts sur différents dispositifs et avec des technologies d'assistance aux utilisateurs. Certains systèmes d'alerte informatique permettent de faire

⁵ *Département des transports du Royaume-Uni et Transport Scotland. [Design Standards for Accessible Railway Stations – A joint Code of Practice, page 115, L1. Announcements – general](#) (Normes de conception pour des gares ferroviaires accessibles – Code de bonnes pratiques conjoint, page 115, L1. Annonces – Considérations générales).

⁶ *Conseil national pour le handicap, [Effective Communications for People with Disabilities: Before, During, and After Emergencies](#). Page 45: Accessibility solutions; page 104: Table 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts; page 148: Emerging Practice: Captioned Radio (Communications efficaces à l'intention des personnes handicapées avant, pendant et après une situation d'urgence. Page 45: Solutions en matière d'accessibilité; page 104: Tableau 9 – Méthodes pour la réception et la vérification des alertes; page 148: Pratiques d'urgence: sous-titrage radio).

⁷ *Conseil national pour le handicap, [Effective Communications for People with Disabilities: Before, During, and After Emergencies](#). Page 45: Accessibility solutions; page 104: Table 9. Methods of Receiving and Verifying Alerts (Communications efficaces à l'intention des personnes handicapées avant, pendant et après une situation d'urgence. Page 45: Solutions en matière d'accessibilité; page 104: Tableau 9 – Méthodes pour la réception et la vérification des alertes).

en sorte que des messages incrustés soient fournis dans différents formats, outre le texte simple et les bips audio.

L'utilisation d'illustrations dans les alertes liées au COVID-19 peut être utile pour les personnes ayant des difficultés à comprendre le texte écrit. Toutes les images doivent faire l'objet d'une description par des moyens alternatifs.⁸

- g) **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. Il est important que les organismes médicaux et les entités responsables de l'information qui publient des renseignements essentiels concernant le COVID-19 et les mesures relatives à la pandémie sur ces plates-formes soient conscients des considérations en matière d'accessibilité des contenus numériques, afin que les messages puissent être accessibles à tous.⁹
- h) **Sites web:** les sites web fournissant des renseignements sur le COVID-19 et d'autres informations connexes en vue de limiter la contamination au niveau mondial, régional ou national doivent avoir été soumis à des tests préalables en matière d'accessibilité¹⁰, afin de s'assurer que les personnes handicapées ne rencontrent aucun obstacle lorsqu'elles cherchent à accéder aux informations importantes publiées sur ces sites. Tous les documents numériques connexes (word, PDF) publiés sur les sites web peuvent être inaccessibles ou inutilisables pour les personnes utilisant des 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), qui ne sont pas accessibles.
- Les images et les illustrations sont un excellent moyen de décrire un contenu pour les personnes ayant un handicap cognitif ou des différences linguistiques. Toutefois, ces éléments doivent être complétés par des informations textuelles, afin que les personnes présentant un handicap visuel et utilisant des logiciels de lecture d'écran visant à convertir le texte en messages vocaux ou en braille puissent recevoir et comprendre les informations. Les liens vers des sites web extérieurs devraient être accompagnés d'une description. Tous les éléments des sites web devraient être accessibles au moyen du clavier pour les personnes n'utilisant pas de souris.¹¹

Des ressources supplémentaires de l'UIT sur l'inclusion numérique sont disponibles sur la [Page de l'UIT-D consacrée à l'inclusion numérique](#).

⁸ *Microsoft: [Make your Outlook email accessible to people with disabilities](#) (Faites en sorte que vos messages électroniques Outlook soient accessibles aux personnes handicapées).

⁹ *Service numérique du gouvernement du Royaume-Uni. [Social Media Playbook – Accessibility](#) (Manuel des réseaux sociaux – Accessibilité).

¹⁰ *[La norme applicable à l'accessibilité des contenus web est la norme WCAG 2.1.](#)

¹¹ *[Tutoriels de l'Initiative pour l'accessibilité du Web du W3C.](#)

* **Ressources n'émanant pas de l'UIT:** Toutes les informations figurant sur ces sites sont fournies de bonne foi, sans adhésion, promotion ou garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite, de la part de l'UIT quant à l'exactitude, la correction, la validité, la fiabilité, la disponibilité ou l'exhaustivité des informations fournies sur ces sites extérieurs.