



# Convention relative aux droits des personnes handicapées

Distr. générale  
20 mars 2023  
Français  
Original : anglais

---

## Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées

### Seizième session

New York, 13-15 juin 2023

Point 5 b) ii) de l'ordre du jour provisoire\*

**Questions relatives à l'application de la Convention :**  
**tables rondes**

## L'accessibilité numérique pour les personnes handicapées

### Note du Secrétariat

Établie par le Secrétariat en consultation avec des organismes des Nations Unies, des représentantes et représentants de la société civile et d'autres parties prenantes, la présente note vise à faciliter la tenue de la table ronde sur le thème « L'accessibilité numérique pour les personnes handicapées ». Le Secrétariat transmet ci-après la note, approuvée par le Bureau de la Conférence, à la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées à sa seizième session.

---

\* [CRPD/CSP/2023/1](#).



## I. Introduction

1. Par technologies numériques on entend les outils, systèmes, dispositifs et ressources électroniques qui servent à la production, au stockage et au traitement des données. Parmi les exemples bien connus de technologies numériques figurent l'Internet, les médias sociaux, les jeux en ligne, les ordinateurs, les tablettes, les calculatrices, les logiciels et les applications, les téléphones mobiles, les technologies vidéo pour le télétravail, la télésanté, le Système mondial de localisation (GPS), les guichets bancaires automatisés, les services bancaires en ligne, la musique numérique, la 5G, la réalité virtuelle, les maisons intelligentes et l'intelligence artificielle.

2. À l'ère du numérique, les technologies numériques occupent une place centrale dans pratiquement tous les aspects de la vie humaine – qu'il s'agisse de travailler, de s'instruire, d'acheter des produits et des services, de se divertir, de voter, de rechercher et d'obtenir des informations et d'interagir avec autrui. L'accessibilité numérique peut offrir aux personnes en situation de handicap des perspectives en matière d'éducation, de travail, de loisirs, d'interaction sociale et de participation politique et leur permettre d'accéder aux services publics et à l'information.

3. À l'inverse, un manque d'accessibilité numérique présente un risque majeur : celui de pénaliser davantage les personnes handicapées lorsque les technologies, produits, contenus et services numériques ne sont pas créés compte tenu des exigences, principes et normes d'accessibilité. Ainsi, il importe de considérer de manière croissante l'accessibilité numérique, c'est-à-dire la capacité de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, d'accéder aux appareils et services numériques et de les utiliser, comme un facteur essentiel d'inclusion et de réalisation des droits des personnes handicapées.

4. La pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) et les confinements auxquels elle a donné lieu ont entraîné une hausse significative de la demande de services numériques, la plupart des personnes, y compris les personnes handicapées, s'étant tournées vers le numérique pour continuer de travailler, d'échanger et de faire leurs achats, d'accéder à l'éducation et aux soins de santé et de préserver les liens familiaux. La pandémie s'est donc traduite par une augmentation de la demande d'accessibilité numérique, tout en mettant au jour certaines difficultés existantes.

5. La présente note recense les principaux problèmes et enjeux liés à l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées. Elle comporte également un examen des possibilités prometteuses d'éliminer les obstacles à l'accessibilité numérique et d'aligner les politiques et stratégies nationales en matière d'accessibilité numérique sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

## II. Cadres normatifs et instruments stratégiques internationaux applicables

6. Dans la Convention, le rôle essentiel de l'accessibilité numérique est reconnu pour ce qui est d'autonomiser les personnes handicapées et de leur garantir la pleine jouissance des droits humains et des libertés fondamentales. L'importance de l'accessibilité de l'information et de la communication y est soulignée dans le préambule. Au titre de l'article 4, les États parties doivent entreprendre ou encourager la recherche et le développement et encourager l'offre et l'utilisation de nouvelles technologies – y compris les technologies de l'information et des communications (TIC). Au titre de l'article 9, ils doivent prendre des mesures appropriées assurer, sur la base de l'égalité, l'accès à ces technologies et éliminer les obstacles qui entravent

un tel accès. Au titre de l'article 21, les organismes privés et les médias qui mettent des services et des informations à la disposition du public, y compris par le biais de l'Internet, sont priés de rendre ces informations et ces services accessibles aux personnes handicapées.

7. Le Programme de développement durable à l'horizon 2030 comprend un objectif crucial aux fins de l'inclusion numérique. Il s'agit ainsi, au titre de la cible c) relevant de l'objectif 9, d'accroître nettement l'accès aux technologies de l'information et des communications et de faire en sorte que tous les habitants des pays les moins avancés aient accès à Internet.

8. Pour que tous et toutes puissent participer à la mise au point et à l'utilisation des technologies numériques, l'Union internationale des télécommunications (UIT) et l'Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives recommandent de mettre pleinement en œuvre l'accessibilité en prenant en compte les exigences, les principes et les normes d'accessibilité des TIC dans les politiques et les mesures réglementaires<sup>1</sup>. Dans le plan stratégique de l'UIT pour la période 2020-2023, adopté en application de la résolution 71 (Rév. Dubaï, 2018), l'accent est mis sur l'importance de l'inclusion, énoncée dans la cible 2.9 comme suit : d'ici à 2023, des environnements propices garantissant l'accessibilité des télécommunications/TIC pour les personnes handicapées devraient être mis en place dans tous les pays. En outre, en 2018, la Conférence de plénipotentiaires de l'UIT a adopté trois résolutions sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées, soit la résolution 175 (Rév. Dubaï, 2018), intitulée : « Accessibilité des télécommunications/technologies de l'information et de la communication pour les personnes handicapées et les personnes ayant des besoins particuliers », la résolution 191 (Rév. Dubaï, 2018), intitulée : « Stratégie de coordination des efforts entre les trois Secteurs de l'Union », notamment pour ce qui est de réduire la fracture numérique et l'écart en matière de normalisation pour les personnes handicapées, et la résolution 196 (Rév. Dubaï, 2018) relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication, notamment pour ce qui est de faire que l'accès aux télécommunications et aux TIC soit ouvert, financièrement abordable et inclusif, une attention particulière étant accordée aux personnes handicapées.

9. Dans le cadre de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, lancée en juin 2019, le Secrétaire général s'est engagé à consulter étroitement et à faire activement participer les personnes en situation de handicap et les organisations qui les représentent afin d'assurer une accessibilité universelle, y compris de l'information et des communications, grâce à l'utilisation de mesures, d'équipements et de services spécifiques.

10. En 2022, l'Assemblée générale a adopté deux résolutions pour renforcer l'accessibilité numérique et confirmer la nécessité de rendre les technologies numériques sûres pour les personnes en situation de handicap. Dans sa résolution [77/240](#), intitulée « Promouvoir et institutionnaliser la communication facile à comprendre afin de favoriser l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap », l'Assemblée a souligné qu'il convenait de combler d'urgence les fossés numériques et a exhorté les États Membres à redoubler d'efforts pour lever les obstacles et les barrières à l'accessibilité des services d'information, de communication et d'autres services, y compris les services électroniques, les services d'urgence et les technologies d'assistance. Dans sa résolution [77/211](#), intitulée « Le droit à la vie privée à l'ère du numérique », l'Assemblée a noté que les violations du

<sup>1</sup> UIT et Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives, *Rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC*, novembre 2014.

droit à la vie privée à l'ère du numérique et les atteintes à ce droit pouvaient toucher tout un chacun et avoir des conséquences particulières, notamment, pour les personnes en situation de handicap, et a considéré que la promotion et le respect du droit à la vie privée étaient essentiels pour prévenir la violence, y compris les violences fondées sur le genre, les mauvais traitements et le harcèlement sexuel, en particulier contre les femmes et les enfants, ainsi que toutes les formes de discrimination, qui pouvaient se produire dans l'espace numérique et en ligne, et qui comprenaient la cyberintimidation et le cyberharcèlement.

### III. Cadres normatifs et instruments stratégiques internationaux applicables

11. De plus en plus de lois, de politiques et de programmes sont adoptés pour améliorer l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap. La plupart de ces initiatives sont axées sur la fourniture d'un accès à ces personnes, sur la base de l'égalité avec les autres, et sur l'amélioration de l'accessibilité des TIC. En 2020, 88 pays avaient adopté des cadres réglementaires visant à garantir l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées, contre 48 pays en 2016<sup>2</sup>.

12. Sur le plan régional, en janvier 2018, l'Union africaine a adopté le Protocole à la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples relatif aux droits des personnes handicapées en Afrique, dans lequel les chefs d'État et de gouvernement de l'Union africaine ont reconnu le droit des personnes handicapées à un accès libre à l'information, notamment aux technologies et aux systèmes de communication. En février 2023, 13 pays avaient signé le Protocole et 5 l'avaient ratifié. En avril 2019, l'Acte législatif européen sur l'accessibilité est entré en vigueur dans l'Union européenne. Cet instrument vise à améliorer le fonctionnement du marché intérieur des produits et services accessibles en harmonisant les règles entre les États membres<sup>3</sup>. Cette harmonisation devrait accroître la disponibilité de produits et de services numériques accessibles aux personnes handicapées. L'Union européenne a également adopté un plan d'action pour l'Europe dans le domaine du numérique, qui comprend des mesures visant à promouvoir des services numériques inclusifs et l'évaluation systématique de l'accessibilité, notamment dans les domaines du commerce, de l'identité et de la signature électroniques. La Commission européenne a élaboré la Stratégie en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030 afin d'assurer la pleine participation de tous à la vie en société, sur la base de l'égalité avec les autres, dans l'Union européenne et au-delà, conformément au Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, qui font de l'égalité et de la non-discrimination une pierre angulaire des politiques de l'Union européenne<sup>4</sup>. Dans la Stratégie, la Commission s'est engagée à faire figurer en 2021 l'accessibilité et l'inclusion dans la stratégie renforcée de l'Union européenne en matière d'administration numérique, à évaluer, en 2022, l'application de la directive sur l'accessibilité du Web et à déterminer si la directive devrait être révisée pour combler les lacunes recensées, et à fournir aux États membres un soutien pour la mise à disposition d'un environnement et d'un contenu d'apprentissage numériques accessibles.

13. Pour ce qui est de la législation nationale, en Amérique latine et dans les Caraïbes, l'accès des personnes handicapées aux technologies de l'information et des communications est expressément prévu par le droit commun relatif au handicap dans

<sup>2</sup> Informations communiquées par l'UIT en janvier 2023.

<sup>3</sup> Voir <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=fr>.

<sup>4</sup> Voir [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip\\_21\\_810](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_21_810).

13 pays et territoires, et, dans six pays, par le droit commun des télécommunications<sup>5</sup>. En juin 2020, le Japon a promulgué une loi visant à fournir un service de relais de télécommunication aux personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser un téléphone, par exemple les personnes sourdes ou malentendantes. Depuis juillet 2021, les services de relais vidéo ou de relais texte sont assurés par le fournisseur de services de relais désigné, et le coût est partagé par tous les opérateurs téléphoniques<sup>6</sup>. Plusieurs pays ont mis en œuvre des mesures à l'échelle nationale pour promouvoir l'accessibilité numérique. En 2019, Haïti a lancé une initiative dans les domaines de l'informatique et des communications au niveau national, qui comporte une stratégie de développement reposant sur l'économie numérique<sup>7</sup>. Au Mexique, l'Institut fédéral des télécommunications – l'organisme de régulation national – a élaboré et mis en œuvre des mesures destinées à promouvoir un accès approprié aux services de télécommunication et aux TIC pour les personnes handicapées, notamment des lignes directrices générales visant à établir les mécanismes qui contribuent à la protection des droits des utilisateurs handicapés et à définir les obligations des fournisseurs agréés de services de télécommunication qui sont titulaires de licence, afin que les utilisateurs handicapés puissent avoir accès à ces services sur un pied d'égalité avec les autres<sup>8</sup>. En 2021, la Chine a édicté une série de politiques et de réglementations énonçant les responsabilités du gouvernement et fournissant des lignes directrices aux entreprises afin de garantir l'accessibilité des TIC et des télécommunications.

14. Un certain nombre de pays se sont fixé des exigences d'accessibilité dans les marchés publics, influant ainsi sur l'accessibilité numérique dans les services publics et encourageant l'accessibilité numérique globale par des effets d'entraînement sur le marché plus large de la consommation<sup>9</sup>. Des politiques ont également été mises en place pour astreindre les prestataires de services de télécommunication, les organismes du secteur public (y compris les banques publiques), les fournisseurs de logements publics, les établissements commerciaux et les producteurs et distributeurs de médias numériques à fournir des services numériques accessibles<sup>10</sup>.

15. La mise à disposition d'équipements électroniques accessibles aux personnes handicapées représente un instrument important de promotion de l'accessibilité numérique. Au Guatemala et en Lituanie, par exemple, des bibliothèques publiques disposent d'ordinateurs équipés de logiciels de lecture d'écran (A/74/146, par. 33).

<sup>5</sup> Heidi Ullmann *et al.*, *Information and Communications Technologies for the Inclusion and Empowerment of Persons with Disabilities in Latin America and the Caribbean*, Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes, 2018.

<sup>6</sup> UIT, Accès des personnes handicapées et des autres personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication : rapport final sur la Question 7/1 de l'UIT-D pour la période d'étude 2018-2021 (Genève, 2021), p. 35.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 10.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> États-Unis d'Amérique, United States Access Board, « Information and communication technology: revised 508 standards and 255 guidelines » (consultable à l'adresse suivante : <https://www.access-board.gov/ict/>) ; Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives, « CRPD implementation: promoting global digital inclusion through ICT procurement policies and accessibility standards », octobre 2015 ; Mandat M/376 de la Commission européenne : mandat de normalisation confié au Comité européen de normalisation, au Comité européen de normalisation électrotechnique et à l'Institut européen des normes de télécommunication à l'appui des exigences européennes en matière d'accessibilité pour les marchés publics de produits et de services dans le domaine des TIC, décembre 2005 (consultable à l'adresse suivante : <https://www.anec.eu/images/attachments/M376.pdf>).

<sup>10</sup> Par exemple, Qatar, Conseil suprême des technologies de l'information et des communications, « Qatar's e-accessibility policy », septembre 2011 ; consultable à l'adresse suivante : [https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar\\_e\\_accessibility\\_policy\\_en\\_v4.pdf](https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_e_accessibility_policy_en_v4.pdf).

16. Les mécanismes de financement nationaux et internationaux ont largement contribué à promouvoir l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées. Ainsi, le Fonds de l'UNICEF pour l'innovation a financé la mise au point de liseuses (manuels scolaires) en libre accès pour les enfants des écoles primaires au Kenya, et d'une application mobile visant à aider, en Inde, les enfants souffrant de troubles de la parole à communiquer<sup>11</sup>. Des fonds ont également été mis en place pour diffuser des exemples de pratiques optimales en matière d'accessibilité numérique, pour sensibiliser à l'intégration des normes d'accessibilité des TIC et pour faciliter la distribution aux personnes handicapées à faible revenu de matériel spécialisé devant leur permettre d'accéder aux TIC<sup>12</sup>.

#### IV. Principaux problèmes et enjeux liés à l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées

17. Les sites Web comptent au nombre des TIC les plus importantes pour les personnes handicapées en ce qui concerne l'accès aux soins de santé, à l'éducation, à l'emploi et aux services publics ainsi que la participation à la vie politique et publique<sup>13</sup>. Toutefois, les personnes handicapées se heurtent encore à des obstacles importants qui leur entravent l'utilisation de l'Internet. Alors que des normes internationales d'accessibilité au Web ont été adoptées et mises à jour dès la fin des années 1990, une étude réalisée en 2022 sur le premier million de sites Web a révélé que 97 % des pages d'accueil des sites Web n'étaient manifestement pas conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium<sup>14</sup>. En 2020, 63 % des pays de la planète avaient des portails gouvernementaux nationaux qui n'étaient pas conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, l'Afrique comptant le pourcentage le plus élevé de pays (87 %) dont les sites Web gouvernementaux n'étaient pas accessibles aux personnes handicapées, et l'Europe affichant le pourcentage le plus faible (30 %)<sup>15</sup>. On retrouve des obstacles analogues sur les sites de médias sociaux. Une enquête menée en 2019 a permis de constater qu'une plateforme de médias sociaux n'était généralement pas accessible aux utilisateurs non voyants<sup>16</sup>. L'accessibilité des portails en ligne servant de passerelles permettant de s'informer sur les tests de dépistage de la COVID-19 ou les rendez-vous à prendre en vue de se faire vacciner et d'obtenir d'autres informations vitales était une nécessité cruciale. Une étude sur l'accessibilité de 21 sites Web gouvernementaux en Europe et en Asie a montré qu'un grand nombre de ces sites

<sup>11</sup> Voir [https://unicefinnovationfund.org/#/all\\_projects](https://unicefinnovationfund.org/#/all_projects).

<sup>12</sup> Par exemple, le Fonds d'accessibilité de l'UIT ([www.itu.int/en/action/accessibility/Pages/accessibilityFund.aspx](http://www.itu.int/en/action/accessibility/Pages/accessibilityFund.aspx)) et un mécanisme de financement visant à améliorer l'accès aux technologies d'assistance mis en place dans le cadre de la politique du Qatar en matière d'accessibilité numérique ([https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar\\_eaccessibility\\_policy\\_en\\_v4.pdf](https://mot.gov.qa/sites/default/files/qatar_eaccessibility_policy_en_v4.pdf)).

<sup>13</sup> Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), Commission « Le large bande au service du développement durable », Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives, International Disability Alliance, UIT, Microsoft et Telecentre.org Foundation, *The ICT Opportunity for a Disability-Inclusive Development Framework: Synthesis Report of the ICT Consultation in Support of the High-Level Meeting on Disability and Development of the Sixty-Eighth Session of the United Nations General Assembly* (septembre 2013), p. 6 à 9.

<sup>14</sup> WebAIM, « The WebAIM million: the 2022 report on the accessibility of the top 1 million home pages », mis à jour en mars 2022.

<sup>15</sup> *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development* (publication des Nations Unies, 2020, non disponible en français).

<sup>16</sup> April Glaser, « When things go wrong for blind users on Facebook, they go really wrong », *Slate*, 20 novembre 2019.

n'étaient pas pleinement accessibles aux personnes handicapées<sup>17</sup>. Des préoccupations et des problèmes d'accessibilité analogues ont été révélés dans des études portant sur des sites Web consacrés à la COVID-19 aux États-Unis d'Amérique<sup>18</sup>.

18. Ce manque d'accessibilité et d'autres obstacles ont fait ressortir des disparités importantes entre les personnes handicapées et les personnes non handicapées pour ce qui est de l'utilisation d'Internet, les premières déclarant en faire un usage moindre que les secondes. Une étude portant sur 14 pays a révélé qu'en moyenne, 19 % des personnes handicapées utilisent l'Internet, contre 36 % des personnes non handicapées. L'écart dans l'utilisation de l'Internet varie également en fonction de l'âge. Les personnes handicapées âgées de 5 à 39 ans sont plus nombreuses à utiliser l'Internet (environ 25 %) que les personnes handicapées âgées de 40 ans ou plus (moins de 15 %). Les variations enregistrées dans l'utilisation de l'Internet entre les femmes et les hommes sont fonction du pays visé. Dans certains pays, ce sont les femmes handicapées qui affichent les taux d'utilisation de l'Internet les plus bas – inférieurs à ceux des hommes handicapés et des femmes non handicapées ; dans d'autres pays, les femmes et les hommes handicapés affichent des taux similaires d'utilisation de l'Internet<sup>19</sup>.

19. L'éducation peut avoir des incidences importantes sur l'accès au monde du numérique. Les personnes handicapées plus instruites ont plus de chances d'utiliser l'Internet : 62 % des personnes handicapées ayant fait des études supérieures utilisent l'Internet, contre 31 % des personnes handicapées ayant fait des études secondaires, 7 % des personnes handicapées ayant fait des études primaires et 3 % des personnes handicapées n'ayant pas été scolarisées<sup>20</sup>.

20. Il importe d'investir dans l'alphabétisation et les compétences numériques, non seulement pour assurer l'éducation et la connectivité, mais aussi pour garantir que les personnes handicapées participent de manière productive à l'économie numérique et en tirent profit. Les clivages numériques et les options réduites de formation accessible peuvent entraver les possibilités pour les personnes handicapées d'acquérir des compétences numériques et de les perfectionner. Conscients de cette lacune, certains pays se sont employés à améliorer les compétences numériques en assurant la formation des personnes handicapées, en particulier des jeunes<sup>21</sup>.

21. Un monde numérique conçu sans tenir compte des vues des personnes handicapées est un monde fatalement exclusif. Ainsi, les avancées dans le domaine de l'intelligence artificielle sont rarement conçues de manière à inclure les points de

<sup>17</sup> Jinat Ara et Cecilia Sik-Lanyi, « Investigation of COVID-19 vaccine information websites across Europe and Asia using automated accessibility protocols », *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 19, n° 5 (1<sup>er</sup> mars 2022).

<sup>18</sup> Grace Jo et al., « COVID-19 vaccine website accessibility dashboard », *Disability and Health Journal*, vol. 15, n° 3 (juillet 2022).

<sup>19</sup> *Disability and Development Report 2018: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with Persons with Disabilities* (publication des Nations Unies, 2018).

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Banque mondiale, *Jamaica: Youth Employment in Digital and Animation Industries Project* (Washington, juin 2014 ; consultable à l'adresse suivante : <http://documents.worldbank.org/curated/en/421641468043471522/Jamaica-Youth-Employment-in-Digital-and-Animation-Industries-Project>) ; Vashkar Bhattacharjee, « Empowering youth with disabilities in Bangladesh: providing ICT skills », blogs de la Banque mondiale, 26 novembre 2013 ; Chili, plan national pour le développement de la technologie numérique, intitulé « Agenda digital – Imagina Chile 2013-2020 » (consultable à l'adresse suivante : [http://www.agendadigital.gob.cl/files/otros/Agenda\\_Digital\\_Imagina\\_Chile\\_2013-2020.pdf](http://www.agendadigital.gob.cl/files/otros/Agenda_Digital_Imagina_Chile_2013-2020.pdf)) ; Pérou, décret suprême n° 066-2011-PCM, sur le Plan de développement de la société de l'information du Pérou – le programme numérique péruvien 2.0 ; Heidi Ullmann et al., *Information and Communications Technologies*.

vue et la présence de personnes handicapées. Des ensembles de données sont utilisés pour former des systèmes d'intelligence artificielle qui permettent de repérer le meilleur candidat au poste à pourvoir à l'issue d'un entretien vidéo à distance. Ces systèmes étudient les modèles d'élocution, le ton de la voix, les mouvements du visage et d'autres indicateurs, et font des recommandations sur les personnes à convoquer pour un entretien de suivi. Les personnes handicapées n'étant pas suffisamment prises en compte dans les ensembles de données utilisés pour former ces systèmes, ceux-ci se révèlent très souvent discriminatoires à l'égard de ces personnes, dont l'expression faciale et la voix peuvent être considérablement altérées par des déficiences découlant, par exemple, de la surdité, de la cécité, de troubles de la parole ou d'un accident vasculaire cérébral<sup>22</sup>. Conscients de cette lacune, l'UIT et l'Organisation internationale du Travail (OIT) ont lancé en décembre 2022, dans le cadre d'un projet conjoint sur l'accessibilité des systèmes de dépôt de candidature et de recrutement en ligne et avec la participation d'utilisateurs finals ayant différents types de handicaps, un guide et un cours d'apprentissage en ligne sur la manière de rendre les plateformes de recrutement en ligne accessibles aux demandeurs et demandeuses d'emploi en situation de handicap. Dans son rapport de 2021 (A/HRC/49/52), le Rapporteur spécial sur les droits des personnes handicapées a par ailleurs formulé des recommandations pratiques sur la manière de tirer parti des avantages de l'intelligence artificielle pour les personnes handicapées dans des domaines tels que l'emploi, l'éducation et l'autonomie de vie, tout en écartant les risques et problèmes découlant de ces nouvelles technologies.

22. Les personnes handicapées doivent avoir accès aux produits et services de commerce électronique et de finance numérique. Selon des données recueillies en 2017, principalement dans les pays développés, 12 % des guichets automatiques de banque étaient inaccessibles aux personnes handicapées, tandis que des données provenant de cinq pays en développement en 2011 indiquaient que les services bancaires étaient inaccessibles à 37 % des personnes handicapées<sup>23</sup>.

23. La pandémie de COVID-19 a rendu la question de l'accessibilité numérique plus pressante, de nombreuses personnes handicapées ayant dû faire face à des obstacles numériques qui ont eu des incidences néfastes sur l'emploi et l'éducation : en 2020, seules 29 % des personnes handicapées qui utilisaient des plateformes numériques pour travailler ou s'instruire ont déclaré que toutes les plateformes en ligne leur étaient accessibles<sup>24</sup>. Alors que les écoles étaient fermées dans le monde entier, les enfants handicapés ont été pénalisés par des problèmes de connectivité et par un accès inéquitable aux appareils numériques ainsi que par un manque d'accessibilité de ces appareils, des plateformes Internet et du matériel d'apprentissage numérique<sup>25</sup>. Seuls 27 % des étudiantes et étudiants en situation de handicap disposant d'une tablette l'ont jugée accessible et utile, contre 25 % s'agissant de l'accès à Internet. En outre, 30 % de celles et ceux qui avaient accès à des smartphones les ont jugés accessibles et utiles, contre 16 % s'agissant des téléphones portables<sup>26</sup>.

24. De nombreuses entreprises continuent de s'efforcer de garantir l'accessibilité numérique sur le lieu de travail. Dans une enquête mondiale menée par l'OIT en mai

<sup>22</sup> Meredith Whittaker et al., « Disability, bias, and AI », AI Now Institute at New York University, novembre 2019.

<sup>23</sup> *Disability and Development Report 2018*.

<sup>24</sup> International Disability Alliance, *Survey on the Experiences of Persons with Disabilities Adapting to the COVID-19 Global Pandemic*, septembre 2021.

<sup>25</sup> UNESCO, Note de politique : « Comprendre l'impact du COVID-19 sur l'éducation des personnes handicapées : défis et opportunités de l'éducation à distance », 2021, p. 7. Banque mondiale, *A Landscape Review of ICT for Disability-Inclusive Education* (Washington, janvier 2022).

<sup>26</sup> Banque mondiale, *Learners with Disabilities and COVID-19 School Closures: Findings from a Global Survey Conducted by the World Bank's Inclusive Education Initiative* (Washington, 2021).



et juin 2022 auprès d'entreprises attachées à l'inclusion du handicap, 32 % ont déclaré que davantage de moyens étaient nécessaires pour adapter le lieu de travail au travail à distance inclusif (A/77/166, par. 19).

25. Durant la pandémie, l'utilisation des services de télésanté a considérablement augmenté dans de nombreux pays, la télésanté étant désormais un besoin fondamental pour la population en général. Toutefois, de nombreuses personnes handicapées ont du mal à accéder aux services de télésanté et à les utiliser, et sont souvent laissées pour compte lors de la conception de ces services numériques. Il devient de plus en plus manifeste, en particulier dans les pays à faible revenu ou à revenu intermédiaire, que les personnes handicapées ne peuvent pas bénéficier des services de télésanté en raison de l'inaccessibilité des modes de prestation, soit, très souvent, que les plateformes de télésanté ne sont pas compatibles avec des dispositifs tels que les lecteurs d'écran, qui aident les personnes malvoyantes à accéder à l'information, soit que l'absence de sous-titrage ou l'impossibilité de régler le son lors de visioconférences empêche les personnes sourdes ou malentendantes d'interagir virtuellement avec les professionnels de la santé. Il est donc essentiel d'intensifier les efforts en matière d'accessibilité numérique pour les personnes handicapées afin de garantir à celles-ci un accès équitable aux services de télésanté.

## V. Ripostes aux défis existants ou émergents

26. En 2020, l'UIT a publié des lignes directrices sur la manière de faire en sorte que les informations, services et produits numériques soient accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées, pendant l'épidémie de COVID-19. Les lignes directrices comportent les deux messages essentiels suivants : a) il faut 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 ; b) afin que toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, puissent accéder aux informations et aux services numériques, les comprendre et les utiliser, il faut mettre en œuvre divers moyens, notamment l'affichage de messages sur des écrans électroniques dans des lieux publics et autres méthodes d'information publique, la radio, la télévision, les SMS, WhatsApp, le courrier électronique, les réseaux sociaux et les sites Web<sup>27</sup>.

27. De même, en 2021, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture a publié des directives sur l'inclusion des apprenants handicapés dans un enseignement ouvert et à distance, lesquelles contiennent des recommandations à l'intention des principales parties prenantes destinées à favoriser les possibilités d'un apprentissage numérique continu et de qualité, notamment en exploitant des solutions ouvertes<sup>28</sup>. En outre, les directives permettant de s'adapter d'urgence à un enseignement en ligne et à distance, élaborées par le Partenariat des Nations Unies pour la promotion des droits des personnes handicapées, comprennent une liste de contrôle des mesures d'intervention à prendre en cas d'urgence, où sont énumérées les mesures d'urgence que les éducateurs et les développeurs doivent prendre dans une situation d'urgence – comme lors de la pandémie de COVID-19 – qui requiert l'utilisation de ressources numériques d'enseignement à distance accessibles aux personnes handicapées.

<sup>27</sup> Voir [https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20accessibility%20guidelines%20covid%2019\\_french.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20accessibility%20guidelines%20covid%2019_french.pdf).

<sup>28</sup> Voir <https://www.unesco.org/en/communication-information/odl-guidelines/guidelines>.

28. Dans le rapport intitulé « A Landscape Review of ICT for Disability-Inclusive Education », la Banque mondiale souligne la nécessité d'investir dans l'ensemble du système de technologies éducatives pour permettre aux apprenantes et apprenants en situation de handicap de profiter des avantages de la technologie numérique, notamment en investissant dans les personnes, les produits, la pédagogie, les politiques, les lieux accessibles et les mécanismes de financement et d'appui.

29. Pour soutenir les entreprises qui s'efforcent de parvenir à l'accessibilité numérique, le Réseau mondial entreprises et handicap de l'OIT a publié, en 2021, un guide technique intitulé « Leave no one offline: a primer on engaging your company on digital accessibility », dans le but de mettre en lumière les avantages commerciaux que présente la promotion de l'accessibilité numérique. En février 2022, le Réseau a organisé un webinaire public, intitulé « Reaping the business benefits of accessibility », afin de mettre en lumière les politiques et initiatives les plus récentes en matière d'accessibilité menées par les entreprises multinationales, en mettant l'accent sur leurs efforts de conception et de mise en œuvre d'infrastructures internes et externes visant à garantir l'accessibilité numérique.

30. Afin de soutenir les efforts déployés en matière d'accessibilité numérique pour les personnes handicapées et de leur garantir un accès équitable aux services de télésanté, l'UIT et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ont lancé, en juin 2022, une norme mondiale sur l'accessibilité des services de télésanté, dans le but de définir les exigences en matière d'accessibilité pour les caractéristiques techniques que doivent mettre en œuvre les gouvernements, les prestataires de soins de santé et les fabricants de plateformes de télésanté en vue de faciliter l'accès aux services de télésanté des personnes handicapées et leur utilisation<sup>29</sup>. Selon une approche inclusive, toutes les prescriptions techniques reprises dans la norme s'appuient sur des contributions recueillies auprès des parties prenantes de la société civile, y compris les organisations de personnes handicapées, et des milieux industriels, ce qui en garantit la faisabilité et la pertinence. Parmi ces prescriptions, on peut citer la présence, lors de visioconférences, de sous-titres destinés aux personnes sourdes ou malentendantes, ou la compatibilité des plateformes de télésanté avec des lecteurs d'écran ou des aides techniques telles que les claviers braille, dont le but est d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes aveugles ou malvoyantes. Certains pays ont déjà adopté la norme mondiale OMS-UIT dans leurs plateformes nationales de télésanté<sup>30</sup>. D'autres pays ont intégré des considérations relatives au handicap dans leurs stratégies de santé numérique. Ainsi, l'Australie et de la Suède recommandent, dans leurs stratégies respectives de transformation numérique, de prendre en compte les groupes vulnérables et de les considérer comme essentiels pour la conception et l'élaboration des politiques. De même, au Canada, les organismes de financement exigent que les personnes handicapées soient associées à tous les stades de la conception de projets de santé numérique. Récemment, la Commission « Le large bande au service du développement durable » a publié, avec le soutien de l'OMS, un rapport intitulé « The future of virtual health and care: driving access and equity through inclusive policies » (L'avenir de la santé et des soins virtuels : favoriser l'accès et l'équité grâce à des politiques inclusives). Dans son rapport, la Commission souligne que la santé et les soins virtuels devraient faire partie intégrante des priorités en matière de santé et insiste sur l'importance qu'il y a à intégrer dans ces services numériques des fonctionnalités permettant la prise en compte du handicap.

<sup>29</sup> Recommandation UIT-T F.780.2 (Accessibilité des services de télésanté) ; consultable à l'adresse suivante : <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.780.2/fr>.

<sup>30</sup> Par exemple, la plateforme nationale de télésanté de l'Inde (<https://sanjeevani.in/>).

## VI. Voies à suivre : recommandations

31. Au vu de l'importance croissante que revêt l'économie numérique, il est essentiel d'investir dans l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées. La numérisation des services et des activités s'est considérablement accrue durant la pandémie de COVID-19. Si les pays adoptent un nombre croissant de lois, de politiques, de stratégies et de programmes tenant compte de l'accessibilité numérique, des efforts supplémentaires sont néanmoins nécessaires pour en garantir la mise en œuvre.

32. De nombreux sites Web, appareils numériques, plateformes de médias sociaux et systèmes d'intelligence artificielle restent inaccessibles aux personnes handicapées. Durant la pandémie, les lacunes en matière d'accessibilité numérique étaient particulièrement visibles dans les domaines du téléenseignement, de la télésanté et du télétravail. De nombreux portails d'information en ligne sur la COVID-19 n'étaient pas pleinement accessibles aux personnes handicapées. Au cours des deux dernières années, une prise de conscience de ces lacunes a conduit à l'élaboration de plusieurs lignes directrices internationales sur l'accessibilité des informations, des services et des produits numériques pour les personnes handicapées.

33. Étant donné le vaste potentiel de la technologie numérique pour ce qui est d'améliorer la vie des personnes en situation de handicap et de contribuer à la mise en œuvre de la Convention, les responsables politiques et les décideurs sont invités à continuer d'investir dans l'accessibilité numérique afin de garantir aux personnes handicapées des possibilités équitables de participation à la vie éducative, économique, sociale et civique. Dans certains pays, il existe un fossé persistant entre les sexes, les femmes handicapées utilisant moins les technologies numériques que les hommes handicapés et les femmes non handicapées. Des efforts devraient également être déployés pour veiller à ce que les femmes et les filles handicapées aient accès à des technologies numériques accessibles.

34. On pourra encourager l'accessibilité numérique en se concentrant sur les domaines prioritaires suivants, consistant à :

a) **Renforcer la mise en œuvre des politiques et réglementations en matière d'accessibilité numérique.** Alors que les pays continuent d'élaborer de meilleurs cadres politiques, législatifs et réglementaires, il importe tout autant de renforcer la collaboration entre les ministères, d'améliorer l'alignement des politiques entre les secteurs et de renforcer les mécanismes de surveillance et de responsabilisation pour faire en sorte que les politiques soient dûment mises en œuvre. L'accessibilité de l'Internet peut être améliorée si on aligne les réglementations nationales sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web ;

b) **Adopter des normes internationales sur l'accessibilité des technologies numériques de la santé et faire en sorte que les solutions numériques en matière de santé, y compris la télésanté, tiennent compte du handicap et que l'accessibilité des technologies numériques de la santé soit un principe des politiques nationales.** Les pays doivent élaborer des stratégies nationales de santé numérique adaptées au contexte local et tenant compte des besoins des personnes handicapées, ou modifier dans ce sens les stratégies existantes. Les applications numériques et les logiciels peuvent être conçus de manière à respecter les principes de la conception universelle et rendus accessibles à toutes et à tous par l'adoption de normes internationales, telles que la norme mondiale OMS-UIT sur l'accessibilité des services de télésanté ;

c) **Faire de l'accessibilité un élément central des investissements et des programmes de développement numérique.** La planification et la budgétisation, à

un stade précoce, de l'accessibilité dans les investissements numériques permettront de réaliser une planification globale, de cibler les destinataires en situation de handicap et de faire des économies, tout en réduisant la nécessité d'opérer une mise à niveau onéreuse ;

d) **Promouvoir les principes de la conception universelle dans l'industrie des TIC et le secteur public.** L'application des principes de la conception universelle est une solution plus inclusive, plus abordable et souvent plus simple que la mise au point de logiciels ou de matériels spécialisés destinés aux personnes handicapées ;

e) **Améliorer les connaissances et renforcer les capacités humaines en matière d'accessibilité numérique.** Il sera essentiel, pour réussir à accroître l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées, de sensibiliser le public aux obstacles que rencontrent ces personnes et aux solutions qui s'offrent à elles. Il importe tout particulièrement de sensibiliser les principales parties prenantes, telles que les gouvernements et les décideurs, les éducateurs, les statisticiens, les organisations non gouvernementales – en particulier les organisations de personnes handicapées – et les concepteurs de TIC des secteurs public et privé au vaste potentiel qu'offrent des TIC accessibles et au besoin urgent de se doter de telles technologies pour améliorer la qualité de vie et garantir l'inclusion des personnes handicapées. Une des méthodes de sensibilisation pourrait consister à élaborer des programmes universitaires et des programmes de formation mettant en exergue l'accessibilité numérique et la conception universelle ;

f) **Associer directement les personnes handicapées.** Pour que les parties prenantes comprennent bien à quel point les exigences en matière d'accessibilité sont diverses et variées, il faut associer les personnes handicapées à tous les stades de la conception des TIC. Un des moyens les plus efficaces pour y parvenir consiste à travailler avec les organisations de personnes handicapées, en particulier celles qui sont dotées de compétences dans le domaine de l'accessibilité numérique, et à les mettre en relation avec les entreprises du secteur des TIC pour leur permettre d'échanger des contributions et des vues ;

g) **Élaborer et publier des données comparables sur l'accessibilité numérique.** Des données sur l'accès au numérique des personnes handicapées, sur l'accessibilité du numérique pour ces personnes et sur l'utilisation que celles-ci en font devraient être régulièrement produites. Une collecte systématique de données, une méthodologie claire aux fins de la comparaison, une évaluation régulière des données et une plateforme publique permettant de présenter les données aux parties intéressées sont essentielles pour une analyse réussie des conditions d'accessibilité numérique.

## VII. Questions d'orientation à examiner

35. Les participantes et participants à la table ronde sont invités, compte tenu du thème général de la seizième session de la Conférence, intitulé « Harmonisation des politiques et stratégies nationales : accomplissements et défis », à examiner les questions suivantes :

a) Quels sont les principaux obstacles qui empêchent de progresser vers une accessibilité numérique totale ?

b) D'après vos connaissances ou votre expérience, quelles sont les politiques publiques requises pour promouvoir l'accessibilité numérique ?

c) Pouvez-vous donner un ou deux exemples de mesures qui ont encouragé les producteurs de technologies numériques, dans les secteurs public ou privé, à

---

élaborer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées, notamment en ayant recours aux principes de la conception universelle ?

d) Pouvez-vous nous faire part d'une bonne pratique innovante visant à sensibiliser les gouvernements, les décideurs, les industriels du secteur des TIC, les éducateurs et les employeurs aux avantages que présente l'accessibilité numérique ?

e) Dans certains pays, les femmes et les filles handicapées ont un accès restreint aux technologies numériques. Que peuvent faire les gouvernements, le secteur des TIC et la communauté des personnes handicapées pour y remédier ?

f) Quels sont les mécanismes et modèles de financement dont on dispose pour faciliter la mise au point et le déploiement de technologies d'assistance destinées aux personnes handicapées dans les pays en développement ? Comment peut-on rendre ces mécanismes plus efficaces et plus durables sur le long terme ?

g) Comment tirer parti des partenariats entre secteur public et secteur privé pour faire en sorte que les technologies d'assistance soient abordables et accessibles aux personnes handicapées dans les pays en développement ? Quel rôle les organisations internationales de développement peuvent-elles jouer pour soutenir ces partenariats ?

h) Quelles sont les meilleures pratiques dans le domaine de la formation et du renforcement des capacités des concepteurs et développeurs de technologies en matière de conception inclusive et d'accessibilité, en particulier dans les pays en développement ? Comment intégrer ces pratiques dans les programmes d'enseignement et de perfectionnement professionnel ?

---