

# Rapport sur les modèles DE POLITIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES TIC

Rapport





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

*Novembre 2014*



Le présent rapport de l'Union internationale des télécommunications a été préparé en coopération avec l'Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives (G3ict), sous la supervision de la Division des initiatives spéciales du Bureau de développement des télécommunications (BDT) de l'UIT.

**Auteurs principaux:**

Mme Mandla Msimang, experte de l'UIT, est le principal auteur de ce rapport. Les experts de G3ict Dónal Rice et Clas Thorén ont rédigé le module sur le modèle de cadre politique pour les marchés publics de TIC accessibles.

**Collaborateurs:**

Axel Leblois, fondateur et directeur exécutif de G3ict.

Susan Schorr, chef de la Division des initiatives spéciales.

**Relecteurs:**

Le développement des modèles de politique élaborés conjointement par l'UIT et G3ict n'aurait pas été possible sans la collaboration d'experts impliqués dans la conception, la promotion et la mise en œuvre de solutions d'accessibilité des TIC (régulateurs, défenseurs, membres du secteur, etc.) et nous remercions chaleureusement les relecteurs ci-après pour leur précieuse contribution de même que pour leurs conseils et leur soutien:

Gunela Astbrink, GSA InfoComm (Australie)

Francesca Cesa Bianchi, Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives (G3ict)

Judy Brewer, W3C – WAI

Simão Campos, UIT-T

David Capozzi, U.S. Access Board

Kevin Carey, Royal National Institute for the Blind (Royaume-Uni) et Union mondiale des aveugles

Monica Duhem, Hearcolors (Mexique)

PJ Edington, IBM

Chiara Giovannini, ANEC (Belgique)

Larry Goldberg, Carl and Ruth Shapiro Family National Center for Accessible Media at WGBH (Etats-Unis)

Sven-Eric Hargeskog, Swedish Development Agency (Suède)

Alex Li, Microsoft Corporation

Peter Looms, Danish Broadcasting Corporation (retraité), président du Groupe spécialisé de l'UIT-T sur l'accessibilité des supports audiovisuels (Danemark)

Ileana M. Martinez, Standards Coordination Office, National Institute of Standards and Technology (Etats-Unis)

Phosa Mashangoane, Independent Communications Authority of South Africa (Afrique du Sud)

Susan Mazrui, AT&T

Mary Jo Mueller, IBM Research, Human Ability & Accessibility Center

Pilar Orero, HBB4All (Espagne)

Robert Pearson, Accessible Media Inc. (Canada)

Andrea Saks, Activité conjointe de coordination sur l'accessibilité et les facteurs humains de l'UIT-T

Karen Peltz Strauss, Federal Communications Commission (Etats-Unis)

Anne Marie Rohally, Microsoft Corporation

James Thurston, Microsoft Corporation

David Wood, Union européenne de radiodiffusion (Suisse)

 **Avant d'imprimer ce rapport: pensez à l'environnement.**

© UIT 2014

Tous droits réservés. Cette publication ne peut être reproduite, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation préalable écrite de l'UIT.

## Avant-propos

L'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées est une priorité pour les membres de l'UIT. Lors de la dernière Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT), les membres de l'Union ont reconnu la nécessité de faire en sorte que le milliard de personnes qui vivent avec un handicap puissent utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur autonomisation. Comment faire pour que l'accessibilité des TIC devienne une réalité?

Rendre les TIC accessibles signifie supprimer les obstacles à leur utilisation par les personnes handicapées. Ces obstacles dépendent du type de handicap. Nos précédentes publications "Accessibilité de la téléphonie et des services mobiles pour les personnes handicapées" et "Rendre la télévision accessible" font état des besoins spécifiques des personnes souffrant de troubles de la vue, de l'audition, de la mobilité, de la motricité ou de troubles cognitifs en matière d'accessibilité aux TIC.

L'une des étapes principales pour que les TIC deviennent une réalité consiste à mettre en place un environnement propice à l'accessibilité des TIC, tout comme les pays ont mis en place des environnements destinés à autoriser la concurrence dans la fourniture des services TIC. Il y a un peu plus de dix ans, des pays du monde entier ont créé des cadres politiques et réglementaires qui ont généré une croissance sans précédent du secteur mobile et de l'Internet. Les niveaux atteints en termes d'accès et de service universels dépassent les prévisions des décideurs ces dernières années: d'ici à la fin de 2014, nous devrions compter près de 7 millions d'abonnements à la téléphonie mobile et milliards d'internautes.

En dépit de ces avancées, très peu de pays ont aujourd'hui pris des mesures permettant aux personnes handicapées de tirer parti de la révolution technologique. Ces dernières se heurtent toujours à des obstacles dans l'utilisation des TIC. Je suis convaincu que l'élaboration et la mise en œuvre de cadres politiques nationaux d'accessibilité des TIC entraîneront une croissance sans précédent des TIC accessibles et de l'autonomisation des personnes handicapées. Les effets de ces politiques se répercuteront sur de nombreuses autres populations, dont les immigrés, les personnes âgées et les analphabètes, et ouvriront la voie en matière d'accès inclusif à l'éducation, à l'emploi et aux services de santé.

Le présent *rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC* vise à permettre aux décideurs et aux régulateurs de créer leurs propres cadres politiques concernant l'accessibilité des TIC. Il comporte six modules sur différents aspects de l'accessibilité des TIC (modifications du cadre juridique existant en matière de TIC, accès public aux TIC, communications mobiles, programmation télévisuelle/vidéo et marchés publics de TIC accessibles), ce qui permet aux pays de hiérarchiser leur mise en œuvre. Dans chaque module, l'approche consiste à développer des politiques nationales en concertation avec les personnes handicapées.

Dans le Rapport final de la CMDT-14, les membres de l'UIT ont prié l'Union de les aider à formuler des politiques nationales et régionales et des cadres réglementaires sur l'accessibilité des TIC. J'exprime ici l'espoir que le présent rapport constituera une ressource précieuse pour les membres de l'UIT et pour toutes les parties prenantes à mesure qu'elles s'efforcent de mettre en place des politiques efficaces d'accessibilité dans leur pays. Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à nos collègues de G3ict avec lesquels nous avons rédigé ce rapport, ainsi qu'aux auteurs et à l'ensemble des parties prenantes qui nous ont fourni de précieux commentaires tout au long de ce travail.

Je suis convaincu que nous pouvons faire en sorte que l'accessibilité des TIC devienne une réalité. Il est temps désormais de passer à l'action et de commencer à formuler, à implémenter et à superviser des politiques en faveur de l'accessibilité des TIC, en étroite collaboration avec les personnes handicapées.



Brahima Sanou

Directeur

Bureau de développement des télécommunications



## Note de l'éditeur

Ce rapport est le produit de sept années de collaboration entre l'Union internationale des télécommunications et l'Initiative mondiale pour des technologies de l'information et de la communication inclusives (G3ict). Il vise à répertorier les meilleures pratiques et à faciliter les échanges entre les décideurs, les organisations de personnes handicapées et les dirigeants du secteur en matière de promotion des technologies de l'information et de la communication (TIC), conformément aux dispositions de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

La transposition de ces dispositions en politiques, lois et réglementations requiert la mise en place soignée d'un cadre propice à l'accessibilité des TIC. Les différents types d'équipements et de services TIC, dont l'accès public aux TIC, les appareils et services mobiles, la programmation et les équipements télévisuels et vidéo, les sites web et toutes les TIC acquises dans le cadre de marchés publics, nécessitent des solutions d'accessibilité distinctes impliquant différents groupes de parties prenantes. Ces solutions, qui peuvent être développées en commun, contribuent à renforcer l'innovation technologique et à adopter des normes internationales en vue de réaliser des économies d'échelle et donc d'offrir des avantages considérables aux personnes handicapées. Chaque module appelle à une concertation pour définir des plans détaillés de mise en œuvre et la réalisation d'objectifs clairement définis, sur la base de consultations menées en continu auprès du secteur, des prestataires de services, des organisations de personnes handicapées, des organisations de normalisation, des décideurs et des régulateurs.

Tout en offrant des cadres politiques inspirés des meilleures pratiques existantes et des technologies disponibles dans le monde, les six modules de ce rapport insistent sur la nécessité de mettre en place des processus faisant intervenir les parties prenantes compétentes dans l'élaboration et dans le suivi des politiques en faveur de l'accessibilité des TIC, avec la participation active des personnes handicapées.

Dans le système des Nations Unies, le rôle de premier plan que joue l'UIT pour promouvoir l'accessibilité des TIC revêt une grande importance en vue de concrétiser les promesses de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. L'élaboration de ce rapport n'aurait pas été possible sans l'engagement fort de toute l'équipe exécutive de l'UIT en faveur de l'accessibilité des TIC, sans le soutien et les encouragements de Brahim Sanou, Directeur du Bureau de développement des télécommunications (BDT) de l'UIT, et sans l'énergie et le dévouement dont a fait preuve Susan Schorr, chef de la Division des initiatives spéciales de l'UIT-D, qui a supervisé le projet et fait que son contenu réponde aux besoins des membres de l'UIT.

Le processus multi-parties prenantes, instauré pour la rédaction et la révision du présent rapport, se révèle une fois de plus efficace – après le succès du kit pratique UIT/G3ict sur la politique de cyberaccessibilité pour les personnes handicapées. Nous remercions sincèrement tous les collaborateurs et tous les réviseurs, qui ont mis leur sagesse et leur expérience au service de ce rapport, ainsi que Mandla Msimang, notre auteur principal, qui a mis à profit son énergie pour s'acquitter de cette tâche monumentale, en apportant son vaste savoir-faire et sa compréhension des processus de développement du cadre réglementaire et politique.

Nous espérons que ces modèles de politique aideront à accélérer et à améliorer les procédures de développement de politiques en matière d'accessibilité des TIC et qu'ils encourageront la participation multi-parties prenantes, un catalyseur essentiel et efficace pour les droits des personnes handicapées dans notre monde numérique.

Axel Leblois  
Président et directeur exécutif  
G3ict





## Table des matières

	<i>Page</i>
<b>Module 1: Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC.....</b>	<b>1</b>
1. Options de régulation .....	2
2. Technologie et norme.....	5
3. Examen des définitions dans la législation TIC actuelle .....	6
4. Encourager la participation des personnes handicapées à l'élaboration des politiques – Recommandations.....	9
5. Cadre de l'accès et du service universels.....	12
6. Qualité de service pour l'accessibilité des TIC – Recommandations .....	14
7. Services d'urgence – Recommandations .....	15
8. Objectifs et exigences en matière de reporting .....	17
9. Modifications de la législation sur le handicap et les droits des personnes handicapées – Recommandations.....	18
10. Examen périodique.....	18
<b>Module 2: Cadre sur l'accessibilité des TIC aux points d'accès publics .....</b>	<b>19</b>
1. Mandat national .....	21
2. Objectifs.....	22
3. Sensibilisation .....	23
4. Fourniture de services de communication en accès public.....	23
5. Accessibilité de l'environnement physique .....	25
6. Services d'urgence .....	25
7. Formation .....	26
8. Objectifs et exigences en matière de reporting .....	26
9. Examen périodique.....	27
Annexe A: Modèle de conditions de licence/obligations de service universel concernant l'accessibilité publique des TIC pour les personnes handicapées .....	28
Annexe B: Liste de contrôle sur les installations d'accès public accessibles.....	31
<b>Module 3: Cadre politique sur l'accessibilité des communications mobiles .....</b>	<b>33</b>
1. Définitions.....	35
2. Date effective et application.....	36
3. Mandat national .....	37
4. Ventes, points de vente, service à la clientèle et sensibilisation du public.....	39
5. Produits, services et appareils .....	40
6. Applications .....	41
7. Tarifs spéciaux et/ou réduits et systèmes de facturation .....	42
8. Services d'urgence .....	42
9. Technologies d'assistance.....	44
10. Financement et incitations (Fonds pour l'accès et le service universels).....	44
11. Objectifs et exigences en matière de reporting .....	46

	<i>Page</i>
12. Examen périodique.....	48
Annexe A: Modèle de code de conduite sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées.....	49
Annexe B: Règlement sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées en vertu de la section [X] de la [loi sur les TIC] .....	59
<b>Module 4: Cadre politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo .....</b>	<b>67</b>
1. Définitions.....	69
2. Date effective et application.....	70
3. Mandat national .....	71
4. Objectifs .....	72
5. Sensibilisation et service à la clientèle.....	73
6. Accès à la programmation télévisuelle et vidéo .....	74
7. Sous-titrage.....	76
8. Langue des signes .....	76
9. Audiodescription et sous-titrage audio .....	77
10. Qualité de service .....	77
11. Equipement.....	78
12. Guides de programme électroniques .....	79
13. Services d'urgence .....	80
14. Financement .....	80
15. Exceptions.....	81
16. Représentation des personnes handicapées .....	82
17. Objectifs et exigences en matière de reporting .....	82
18. Examen périodique.....	83
Annexe: Exemple de réglementation .....	84
<b>Module 5: Cadre politique sur l'accessibilité du web .....</b>	<b>85</b>
1. Définitions.....	88
2. Préambule.....	88
3. Date effective et application.....	89
4. Mandat national pour l'accessibilité du web .....	91
5. Objectifs de la politique d'accessibilité du web.....	92
6. Sensibilisation .....	92
7. Conformité des sites web du secteur public aux normes d'accessibilité du web.....	93
8. Evaluation des sites web du secteur public existants et plans de transition en matière d'accessibilité .....	94
9. Niveaux de conformité pour les sites web publics .....	95
10. Application rétroactive et contenus existants des sites web publics .....	95
11. Documents électroniques disponibles sur les sites web publics .....	96
12. Dispositions relatives au secteur privé et à la société civile .....	96
13. Responsabilités relatives à la mise en œuvre de la politique .....	97
14. Objectifs et exigences en matière de reporting .....	98

	<i>Page</i>
15. Examen périodique.....	98
Annexe A: Liste des sites web du secteur public et des agences ou organisations responsables visées par la politique d'accessibilité du web à compter de sa publication.....	99
Annexe B: Ressources pour mettre en œuvre cette politique et références techniques.....	100
Annexe C: Règles pour l'accessibilité des contenus Web2.0.....	102
<b>Module 6: Cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles .....</b>	<b>103</b>
1. Définitions.....	106
2. Introduction à la politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles.....	107
3. Objectifs.....	110
4. Rôles et attributions .....	111
5. Formation, renforcement des capacités et sensibilisation.....	112
6. Définition de l'accessibilité comme critère d'achat des TIC .....	113
7. L'accessibilité dans l'étude préparatoire .....	114
8. Demande d'information dans l'appel d'offres sur la capacité du fournisseur en matière d'accessibilité .....	115
9. Utilisation des normes pour formuler les exigences d'accessibilité .....	116
10. Intégration de l'accessibilité dans l'appel d'offres comme critère d'achat des produits du commerce.....	117
11. Intégration des exigences d'accessibilité dans la passation de marchés publics pour le développement de produits et de services.....	118
12. Vérification de la conformité aux critères d'accessibilité définis dans l'appel d'offres.....	118
13. L'accessibilité dans les clauses contractuelles.....	119
14. L'accessibilité dans la gestion des contrats .....	120
15. Exceptions.....	120
16. Suivi et évaluation.....	120
17. Examen périodique.....	121
Annexe A: Normes.....	122
Annexe B: Indicateurs de performance fonctionnels.....	123
Annexe C: Exemple de modèle d'accessibilité de produit.....	127
Annexe D: Matériels de formation et ressources disponibles pour la sensibilisation, le renforcement des capacités et la formation en matière de marchés publics de TIC accessibles .....	129

## Objectifs du présent rapport

Ce rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC s'adresse aux décideurs, aux régulateurs et aux autres parties prenantes actives dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) et/ou du handicap, y compris les organisations non-gouvernementales (ONG), les associations de personnes handicapées et les législateurs. Il traite de plusieurs aspects du secteur des TIC et fournit une aide à l'élaboration de politiques concernant l'accès public aux TIC, les communications mobiles, la programmation télévisuelle/vidéo<sup>1</sup>, l'accessibilité du web et les marchés publics. Il aide également les pays dans la mise en œuvre de politiques, au travers de lois, de règlements, de normes et de lignes directrices, en vue d'instaurer un cadre institutionnel pour l'accessibilité des TIC. Il reconnaît que dans de nombreux cas, et en particulier en ce qui concerne l'élaboration d'un cadre politique en matière de handicap, la "législation souple" ou les initiatives volontaires, les feuilles de route négociées, les codes de conduite et l'éthique peuvent aussi contribuer efficacement à promouvoir un accès équitable des personnes handicapées aux technologies de l'information et de la communication dans un environnement où les technologies sont en rapide évolution; à ce titre, il fournit des indications sur les approches réglementaires et volontaires.

Le présent rapport a été établi conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) et au kit pratique sur la politique de cyberaccessibilité pour les personnes handicapées de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et de G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)). L'adoption et la mise en œuvre précoces de politiques par les pays sont nécessaires pour parvenir à réaliser les objectifs fixés dans la Convention. Chaque pays doit décider de sa politique et du calendrier de mise en œuvre en fonction de sa propre situation. Ce rapport aide les pays à mieux comprendre quelles sont les étapes et les conditions nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées et fournit des indications sur les possibilités d'adaptation en fonction du contexte national.

## Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées entend diminuer le risque d'exclusion des personnes handicapées qui ne peuvent participer à la société sur un pied d'égalité, en définissant l'accessibilité des TIC comme faisant partie intégrante des droits en matière d'accessibilité, au même titre que l'accessibilité de l'environnement physique et des transports. Entrée en vigueur en mai 2008, elle consacre le principe selon lequel toutes les personnes handicapées doivent jouir du plein exercice de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, sur la base de l'égalité avec les autres. C'est la première fois qu'un traité international relatif aux droits de l'homme stipule que l'accès des personnes handicapées aux systèmes et technologies de l'information et de la communication est une condition nécessaire pour jouir pleinement de ces droits fondamentaux sans discrimination aucune. Ses dispositions constituent un fondement essentiel en matière de droits de l'homme pour les politiques et les programmes existants développés par les pays, tels que le service universel et les politiques d'accès à la téléphonie, la programmation vidéo et/ou l'accessibilité du web, et élaborent une feuille de route précise à l'intention des Etats parties qui ne disposent pas de ces politiques.

L'article 9 de la Convention énonce des obligations générales à l'intention des Etats parties pour veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux systèmes et technologies de l'information et de la communication. Les articles 21, 29 et 30 vont plus loin et se rapportent aux médias, aux communications

---

<sup>1</sup> Le module portant sur le cadre politique en matière d'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo traite de toutes les formes de programmation vidéo, que les contenus soient transmis par la voie de la radiodiffusion traditionnelle, par voie numérique, TVIP, câble, satellite, HBB (télévision hybride radiodiffusion-diffusion large bande) ou IBB (système radiodiffusion-large bande intégré). L'approche est technologiquement neutre et, quelle que soit la plate-forme utilisée, la politique doit garantir que les personnes handicapées ne se heurtent pas à des obstacles les empêchant de visionner des programmes ou d'utiliser des guides de programmes électroniques, des dispositifs de télécommande ou des dispositifs télévisuels sur toutes les plates-formes.

et aux TIC qui servent de plates-formes pour promouvoir les droits des personnes handicapées en ce qui concerne la liberté d'expression et d'opinion, l'accès à l'information, la participation à la vie politique et à la vie publique ainsi que la participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports. Dans l'ensemble, ces articles demandent à ce que tous les contenus, communications, informations, matériels, logiciels et interfaces soient accessibles. Ils appellent les Etats parties à encourager le secteur privé à fournir des produits et services accessibles.

L'article 3 de la Convention, en son paragraphe f), fait de l'accessibilité l'un des huit principes généraux de la Convention et l'accessibilité, dont l'accès aux TIC, y est établie comme une condition permettant aux personnes handicapées d'exercer leurs droits et leurs libertés fondamentales.

L'article 2 définit la "communication" de manière à inclure tous les moyens de communication susceptibles de supprimer les obstacles empêchant les personnes handicapées d'exercer leurs droits et leurs libertés fondamentales: "les langues, 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".

La grande majorité des Etats membres de l'UIT ont ratifié la Convention à la date de publication de ce rapport.

## Difficultés rencontrées par les personnes handicapées

Les législations, politiques et réglementations en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) soutiennent de manière générale les principes de l'accès universel aux technologies de l'information et de la communication, l'objectif étant de fournir un cadre pour faciliter le déploiement des réseaux TIC, la promotion des produits et services abordables, la protection des consommateurs et la fourniture de services d'urgence fiables. Les lois sont faites pour répondre aux besoins de *tous* les utilisateurs. Les utilisateurs souffrant de handicap sont en principe également concernés. Dans la pratique, cependant, les besoins des personnes handicapées sont différents et nécessitent de la part des législateurs, des décideurs et des régulateurs un effort supplémentaire en termes d'*accessibilité*.

Compte tenu des difficultés rencontrées par les personnes handicapées, et dont il est fait état dans les différents modules du présent rapport, il est nécessaire que:

- les TIC accessibles (à savoir les équipements accessibles à l'utilisateur final, tels que les téléphones mobiles, télévisions, tablettes et ordinateurs) présentent certaines caractéristiques permettant leur utilisation effective par les personnes handicapées. Ces équipements posent souvent problème en termes de disponibilité et d'abordabilité et, lorsqu'ils peuvent être obtenus, génèrent des coûts additionnels pour l'utilisateur final. Lorsqu'il n'y pas de coût additionnel, parce que l'accessibilité est prise en charge (comme c'est le cas sur les téléphones mobiles), des mesures de sensibilisation, de formation et d'éducation des utilisateurs et des fournisseurs de services sont souvent nécessaires pour lever les obstacles à l'accessibilité;
- l'accès aux technologies d'assistance soit gratuit ou disponible à faible coût grâce à des subventions. Il s'avère là aussi nécessaire de dispenser une formation aux personnes handicapées de même qu'aux personnes qui les aident à utiliser ces technologies et ces fonctionnalités;
- les produits et plans tarifaires reposent sur une structure tenant compte de la façon dont les personnes handicapées utilisent les services – par exemple, versions textes des communications mobiles pour les personnes sourdes ou malentendantes;
- l'accès aux services et aux interfaces garantisse la disponibilité des contenus sur la télévision, sur l'Internet ou sur tout autre média électronique dans des formats accessibles – par exemple, en utilisant le sous-titrage fermé pour les sourds ou les malentendants et l'audiodescription pour les aveugles ou les malvoyants. Des campagnes de sensibilisation sur la disponibilité des contenus accessibles sont également nécessaires;
- l'accès aux services clientèle réponde aux besoins spécifiques des personnes handicapées.

## Prise en compte des thématiques clés liées à l'accessibilité des TIC

Compte tenu des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, le rapport détaille les bonnes pratiques pour l'élaboration et la mise en œuvre de politiques dans plusieurs sous-domaines liés aux TIC, à savoir les communications publiques, les communications mobiles, la programmation télévisuelle et vidéo, l'Internet et les marchés publics. Dans chaque module, les principes de bonnes pratiques suivants sont énoncés:

- **Intégrer l'accessibilité des TIC** dans les politiques, lois et réglementations, grâce à un langage, à des définitions et à des clauses inclusives, en incluant les personnes handicapées dans les bénéficiaires des Fonds pour l'accès et le service universels (FASU) ou de tout autre mécanisme ou programme de financement lié au secteur des TIC<sup>2</sup> et en intégrant l'accessibilité aux objectifs du service et de l'accès universels, en plus de l'abordabilité et de la disponibilité des services TIC.
- **Identifier les principales mesures** qui peuvent être prises rapidement pour promouvoir l'accessibilité des TIC, comme garantir la disponibilité des appareils accessibles (téléphones publics et mobiles, postes de télévision, etc.).
- **Sensibiliser les principales parties prenantes** en promouvant l'accessibilité des TIC au travers de programmes de sensibilisation du public, en collaborant avec le secteur pour développer des outils de conception universelle ainsi qu'en rassemblant des données et en publiant des rapports sur les développements liés à l'accessibilité des TIC.
- **Rechercher un consensus et élaborer des politiques inclusives** en encourageant un débat et un discours au niveau national, en mettant sur pied des forums et comités spécialisés, grâce à une réglementation inclusive et à des procédures de consultation publique, et en encourageant des codes de conduite et chartes volontaires.
- **Collaborer** grâce à la promotion de partenariats public-privé, en encourageant l'utilisation de subventions de Fonds pour le service universel et en promouvant d'autres partenariats pour stimuler la recherche et le développement dans le secteur (par exemple, interfaces de reconnaissance ou synthèse vocale dans les langues locales), afin de garantir la pertinence locale et l'adhésion.
- **Promouvoir la définition d'objectifs clairs et établir des rapports périodiques pour suivre la mise en œuvre**, s'assurer notamment qu'il y a une délégation claire des responsabilités et savoir identifier qui est responsable pour quels aspects de la promotion de l'accessibilité des TIC.
- Encourager la formation, le renforcement des capacités et les programmes éducatifs sur la sensibilisation au handicap.

## Organisation du rapport

Dans le contexte de l'évolution continue des technologies et des environnements propres aux TIC, la Convention définit les obligations concernant les réalisations souhaitées par domaine d'application plutôt qu'en termes techniques spécifiques. Sur cette base, le *rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC* reconnaît qu'il appartient aux décideurs, aux régulateurs, à la société civile et à l'industrie de repérer et de définir des solutions axées sur les besoins spécifiques de leur pays, tout en exploitant, dans la mesure du possible, les normes nationales et les économies d'échelle au niveau mondial pour abaisser les coûts et encourager l'interopérabilité.

---

<sup>2</sup> Il est possible de recourir à d'autres fonds pour promouvoir l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo, comme les fonds de promotion de l'industrie de production ou culturelle. Dans l'idéal, ces fonds ne devraient être utilisés que pour la production de contenus accessibles. Le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion créé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) – CRTC 2012-430 – serait un exemple de ce type de fonds. D'autres Fonds plus généraux font intervenir la Media Development and Diversity Agency (MDDA) qui finance l'industrie des médias et de la radiodiffusion en Afrique du Sud.

Ce rapport reconnaît également qu'en fonction du cadre juridique et institutionnel du pays, les responsabilités concernant les divers aspects des politiques et réglementations TIC n'incombent pas toujours aux mêmes organes, ce qui explique qu'un pays peut parfois avoir besoin de plusieurs politiques. Il admet par ailleurs que la mise en place d'un cadre global pour l'accessibilité des TIC nécessite le cas échéant une série d'outils, y compris des législations, des réglementations, des normes, des codes d'autorégulation ou de corégulation et des lignes directrices. Le présent rapport est de ce fait divisé en six modules, présentant chacun les outils de base que les décideurs et les régulateurs doivent envisager d'appliquer en vue d'améliorer l'accessibilité des TIC:

- **Le module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC)** donne une vue d'ensemble des principales dispositions pouvant être inscrites dans la législation de base en matière de TIC en vue d'intégrer l'accessibilité des TIC dans un cadre réglementaire et politique national.
- **Le module 2 (Cadre sur l'accessibilité des TIC aux points d'accès publics)** inclut un modèle de conditions de licence, des lignes directrices et une liste de contrôle relative à l'accessibilité des points d'accès publics.
- **Le module 3 (Cadre politique sur l'accessibilité des communications mobiles)** fournit un modèle de politique soutenu par un modèle de code de conduite de même que des dispositions types destinées à être incluses dans les réglementations à appliquer en fonction du cadre juridique du pays.
- **Le module 4 (Cadre politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo)** inclut un modèle de politique et une annexe avec des références aux réglementations de certains pays en matière d'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo.
- **Le module 5 (Cadre politique sur l'accessibilité du web)** présente un modèle de politique et fournit aux lecteurs des ressources pour mettre en œuvre cette politique et des références techniques.
- **Le module 6 (Cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles)** inclut un modèle de politique et présente les spécifications fonctionnelles, un modèle d'accessibilité du produit ainsi que du matériel de formation et de référence.

Ces six modules ont pour objet d'aider à élaborer un cadre pour l'accès public aux TIC, les communications mobiles, la programmation télévisuelle et vidéo<sup>3</sup>, l'accessibilité du web et les marchés publics. Ils ne couvrent pas certains aspects de l'accessibilité des TIC et des technologies d'assistance comme ceux touchant à l'éducation, à l'emploi, à la réadaptation, au gouvernement local, au vote, aux services financiers ou aux transports. Les consultations et concertations sur les questions liées à l'accessibilité des TIC pour ces aspects sont cependant particulièrement encouragées pour partager les ressources, les solutions et les programmes de renforcement des capacités.

On observe en matière de réglementation et d'élaboration des politiques une tendance à la convergence et à la neutralité technologique. Cependant, parce que les besoins et les exigences des personnes handicapées en termes d'accessibilité varient selon le type de TIC (ordinateurs dans les centres d'accès publics, téléphonie mobile, TV, sites web, etc.), ce rapport est structuré autour de ces exigences spécifiques.

---

<sup>3</sup> Le module sur la programmation télévisuelle et vidéo traite de toutes les formes de programmation vidéo, que les contenus soient transmis par la voie de la radiodiffusion traditionnelle, par voie numérique, TVIP, câble, satellite, HBB (télévision hybride radiodiffusion-diffusion large bande) ou IBB (système radiodiffusion-large bande intégré). L'approche est technologiquement neutre et, quelle que soit la plate-forme utilisée, la politique doit garantir que les personnes handicapées ne se heurtent pas à des obstacles les empêchant de visionner des programmes ou d'utiliser des guides de programme électroniques, des dispositifs de télécommande ou des dispositifs télévisuels.



Chaque module peut être utilisé pour élaborer une politique indépendante ou combiné à d'autres modules, auquel cas une seule autorité TIC sera responsable des télécommunications, des communications électroniques, des services de programmation télévisuelle et vidéo et/ou de l'accessibilité du web. A supposer que nous soyons dans ce deuxième cas, il peut être néanmoins souhaitable de publier de façon accessible des politiques séparées, en fonction du niveau de développement du marché et du niveau de chevauchement entre les fournisseurs de ces services. Par exemple, il peut être plus facile de garantir la conformité si les fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence<sup>4</sup> et les régulateurs ont une politique d'accessibilité en matière de programmation télévisuelle/vidéo qui leur est propre (voir le modèle de politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo) et si les fournisseurs de communications mobiles ou régulateurs des télécommunications/TIC disposent d'une politique sur l'accessibilité mobile (voir le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles). La décision revient au pays concerné. Dans le présent rapport, le terme "TIC" inclut les télécommunications, les communications électroniques, l'Internet et la programmation télévisuelle/vidéo.

Conçus et rédigés sur la base d'une approche similaire, chaque module:

- explique les objectifs qui doivent être atteints en matière d'accessibilité des TIC et les mesures requises pour y parvenir;
- présente une approche générique que les décideurs et régulateurs nationaux peuvent adopter et un modèle de texte qui peut être utilisé et modifié pour répondre aux besoins d'un pays en particulier;
- contient des annotations pour aider les pays à comprendre les bases de certaines clauses proposées (par exemple, obligations découlant de la Convention notées au module 1 et modèles de politique permettant aux signataires d'assurer la conformité avec la Convention);
- présente des annotations qui mettent en avant les questions à prendre en compte lors de l'adaptation du module 1 et des modèles de politique pour satisfaire à leurs exigences nationales (par exemple, des considérations spécifiques telles que la population, l'alphabétisation, le cadre institutionnel et les normes appliquées); et
- comprend des appendices contenant des outils, en particulier des informations utiles à l'intention des décideurs et des régulateurs nationaux qui ne sont pas familiarisés avec les politiques, lignes directrices et listes de contrôle sur l'accessibilité des TIC, ainsi que des exemples de politiques existantes et de modèles de codes de conduite ou de réglementations applicables, selon le sujet et la juridiction.

Ce rapport fournit par conséquent une gamme complète d'informations dans le but d'aider les législateurs, régulateurs et décideurs à élaborer des politiques d'accessibilité saines et complètes répondant aux besoins et conditions spécifiques de leur pays et tenant compte des progrès technologiques. En raison de l'évolution rapide de l'environnement technologique, les pays sont encouragés à mettre en place des procédures et des dispositifs pour procéder à des examens périodiques de leurs politiques et instruments juridiques, afin d'assurer une utilisation optimale des nouvelles possibilités technologiques pour promouvoir l'accessibilité des TIC.

---

<sup>4</sup> Dans le module 4 (modèle de politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo), le terme "fournisseur de services titulaire d'une licence" fait référence à l'entité responsable de la fourniture de programmes télévisuels et vidéo dans chaque cadre juridique et réglementaire national, incluant les radiodiffuseurs, les opérateurs de réseaux câblés et satellitaires et d'autres fournisseurs de services de programmation à destination du public titulaires d'une licence.



## Module 1: Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC

Ce module peut servir d'outil pour aider les décideurs à repérer les modifications de la législation existante dans le secteur des TIC qui promouvoir l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication. Cette approche est basée sur la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) qui, dans son Préambule, souligne l'importance "d'intégrer la condition des personnes handicapées dans les stratégies pertinentes de développement durable".

La politique et la législation du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) fournissent aux autorités réglementaires nationales et aux autres organes gouvernementaux des indications pour l'élaboration de leurs politiques et de leurs réglementations dans le domaine des TIC. La politique et la législation définissent les besoins des institutions concernées et le cadre de leurs mandats. Les ministères et les régulateurs nationaux ne peuvent pas, dans bien des cas, élaborer des politiques ou des règlements en l'absence de "lois d'habilitation", même s'ils en ont la volonté.

Ce rapport fournit donc aux décideurs et législateurs des informations générales sur les aspects liés à l'accessibilité des TIC en ce qui concerne les principales mesures juridiques, politiques et réglementaires adoptées de même que les recommandations juridiques et politiques et les clauses types à inclure dans les législations existantes pour s'assurer que les besoins des personnes handicapées font bien partie intégrante du cadre juridique régissant les TIC et s'intègrent dans le cadre politique et réglementaire.

De nombreux pays ont entamé un processus visant à modifier leur législation en matière de télécommunications, de radiodiffusion et de TIC, en vue de traiter certaines questions comme la convergence et l'introduction du large bande. Aussi, ce document peut-il être utilisé comme un outil permettant, au cours de ce processus, l'inscription dans les nouvelles lois des principaux amendements visant à promouvoir l'accessibilité. Les décideurs peuvent aussi vouloir lancer des processus de modification des lois existantes pour promouvoir spécifiquement l'accessibilité des TIC.

La participation des organisations de personnes handicapées est essentielle pour élaborer des lois, des politiques et des réglementations ou pour mettre en place des stratégies "par petites touches" (par exemple, codes de conduite volontaires). La Convention stipule ce qui suit:

*Dans l'élaboration et la mise en œuvre des lois et des politiques adoptées aux fins de l'application de la présente Convention, ainsi que dans l'adoption de toute décision sur des questions relatives aux personnes handicapées, les Etats Parties consultent étroitement et font activement participer ces personnes, y compris les enfants handicapés, par l'intermédiaire des organisations qui les représentent<sup>5</sup>.*

Ainsi, ce module inclut des propositions portant sur l'intégration des personnes handicapées dans l'élaboration des lois et visant à garantir l'accessibilité de tous les documents délivrés par les régulateurs et les décideurs.

Le module fournit tout d'abord un aperçu des différentes approches réglementaires utilisées par les pays dans le monde, depuis les cadres réglementaires peu contraignants incluant l'autorégulation et la corégulation du secteur jusqu'aux approches réglementaires plus traditionnelles nécessitant la promulgation de réglementations. Il repère ensuite les changements qui sont nécessaires au niveau de la législation TIC existante pour promouvoir l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées (incluant les définitions, les moyens de faire en sorte que les personnes handicapées soient impliquées dans les processus consultatifs en vue du développement de cadres pour l'accessibilité des TIC, les cadres relatifs à l'accès et au service universels, la protection des consommateurs, les communications d'urgence et les exigences en matière de reporting). Il comporte également une section consacrée aux modifications à apporter à la législation sur le handicap ou aux lois sur les droits des personnes handicapées.

Les objectifs des approches juridiques, politiques et réglementaires identifiées dans ce module consistent à créer un cadre juridique et réglementaire promouvant l'accessibilité des TIC, via les mesures suivantes:

---

<sup>5</sup> Voir la Convention relative aux droits des personnes handicapées, article 4 "Obligations générales", paragraphe 3.

- réviser les politiques, lois et réglementations TIC existantes en vue de promouvoir l'accessibilité des TIC;
- faire participer les personnes handicapées à l'élaboration de ces révisions de politiques, lois et réglementations TIC, en créant notamment un comité pour l'accessibilité des TIC;
- informer les personnes handicapées et les organisations représentant ces personnes de l'existence de ces politiques, lois et réglementations TIC révisées;
- adopter des normes techniques et de qualité de service en matière d'accessibilité des TIC;
- apporter des ajouts et des modifications aux définitions clés de la législation sur les TIC en vue de promouvoir l'accessibilité des TIC;
- amender le cadre juridique et réglementaire de l'accès/du service universel pour faire figurer l'*accessibilité* des TIC comme objectif explicite de l'accès/du service universel et du Fonds correspondant;
- veiller à ce que les exigences en termes de qualité de service tiennent compte des besoins spécifiques des personnes handicapées et fixer des normes de qualité de service pour les services accessibles;
- réviser les cadres juridiques pour les communications d'urgence, de manière à garantir l'accessibilité des services d'urgence pour les personnes handicapées;
- établir des objectifs clairs et rendre compte chaque année de leur mise en œuvre; et
- amender la législation sur le handicap pour tenir compte de l'accessibilité des TIC.

La première section de ce module – Options de régulation – fournit des informations de fond à l'intention notamment des parties prenantes concernées par l'accessibilité des TIC qui ne connaissent pas bien les options de régulation des TIC; elle présente également les différentes approches réglementaires qui seront utilisées dans les modules 2 et 3. Des recommandations sont formulées tout au long du module et des modèles de textes législatifs sont présentés dans les Encadrés 1, 3, 4 et 5.

## 1. Options de régulation

Le présent rapport reconnaît que la présence de différents cadres réglementaires nécessite différentes approches de promotion de l'accessibilité des TIC. Ce rapport fournit donc des modèles de clause suffisamment flexibles pour être utilisés dans différents types d'environnements réglementaires. Dans certains régimes de réglementation, par exemple, les exigences en matière d'accessibilité des TIC sont incluses dans les conditions de la licence tandis que dans d'autres, elles sont incluses dans les règlements généraux. Dans les pays qui autorisent une autorégulation ou une corégulation, l'accessibilité des TIC peut être mise en place au travers des codes de conduite. Le rapport présente également les instruments de réglementation qui seront les plus efficaces pour atteindre les résultats désirés, en fonction, naturellement, du cadre juridique dans le pays et de la structure du secteur.

Partant de ce postulat, les modules 2 et 3 consacrés, respectivement, à l'accès public aux TIC et aux communications mobiles, fournissent des modèles de codes de conduite et de règlements pouvant être adoptés selon le cadre juridique et réglementaire du pays.

### a. Informations de fond sur le rôle du décideur et du régulateur

Le ministre responsable est généralement en charge de la formulation des politiques qui régissent le secteur des TIC. Il est donc logique que les politiques d'accessibilité des TIC soient élaborées par le ministre responsable et incluses dans le cadre politique général. La politique présente l'intention du gouvernement et expose sa vision générale et ses objectifs, en matière d'accessibilité des TIC dans le cas présent. Bien que les politiques soient officiellement mises en place par les gouvernements, différentes parties prenantes, incluant le régulateur, le secteur privé, la société civile et les associations de personnes handicapées,

interviennent dans le processus de ces politiques et affectent leurs résultats. Les politiques, pour être applicables, doivent être traduites en lois, en règlements ou en conditions de licence.

Selon la Plate-forme européenne des instances de régulation (EPRA), le rôle du régulateur, pour faciliter l'accessibilité des TIC, consiste à mettre en œuvre la politique en élaborant et en appliquant les réglementations, en définissant des objectifs et des conditions de licence, en surveillant et en mettant en œuvre des obligations, en rédigeant ou en approuvant des codes de pratiques et en menant des campagnes de sensibilisation de même qu'une consultation. On doit observer une conformité entre la politique et les instruments utilisés pour sa mise en œuvre – même si les instruments contiennent plus de précisions.

Les sections ci-après qui fournissent des informations de fond sur les options de régulation des TIC aideront les parties prenantes concernées par l'accessibilité des TIC et qui ne connaissent pas bien la réglementation en la matière à mieux appréhender les options de régulation présentées dans les modules 2 et 3.

#### **b. Informations de fond sur les autorisations et les conditions de licence**

Pour pouvoir opérer dans le secteur des TIC, les fournisseurs ont besoin de licences qui les autorisent à fournir des services spécifiques (qui peuvent aussi comprendre des services multiples, souvent neutres du point de vue technologique), selon les conditions convenues entre l'autorité d'émission (souvent l'autorité nationale de réglementation) et le titulaire de licence. Une "licence" ou une "autorisation" est un terme général qui s'applique à tous les instruments juridiques (y compris les accords de concession) utilisés pour faciliter l'accès des services (y compris des services de contenu) et des réseaux sur le marché des TIC<sup>6</sup>. Ces instruments juridiques définissent les droits et les obligations de la partie autorisée et du gouvernement en cas d'accords de concession. La procédure d'autorisation constitue un moyen d'introduire et d'encourager la concurrence dans le secteur.

Le type de licence ou d'autorisation qui est utilisé dépend souvent du type d'approche adopté par le pays, selon qu'il s'agit d'une approche réglementaire traditionnelle, dans laquelle des licences individuelles sont délivrées essentiellement pour les principaux services, ou d'un régime moins contraignant pouvant utiliser les licences par catégories. Certains services peuvent aussi être exempts de licence et seront dans ce cas soumis à la réglementation générale applicable à l'ensemble du secteur.

Dans certains cas, les dispositions relatives à l'accessibilité des TIC pourront être incluses dans les conditions de licence et seront considérées dans le cadre de l'exécution des obligations d'une entité. Cela marche bien en ce qui concerne les conditions d'accès public, lorsque la fourniture de publiphones ou de centres communautaires pour les TIC est une condition de licence spécifique à un opérateur (par exemple, lorsque le service est fourni dans la procédure d'octroi de licences) et mieux vaut dans ce cas définir les conditions associées à l'obligation dans la licence de l'opérateur.

Les conditions de licence ne sont pas modifiées aussi régulièrement que certains autres instruments réglementaires comme les règlements et peuvent, à ce titre, ne pas être toujours les mieux placées pour gérer les exigences en matière d'accessibilité des TIC dans un secteur qui évolue très vite et où l'innovation technologique et les développements peuvent améliorer les méthodes pour assurer l'accessibilité des TIC. Les conditions de licence pouvant par ailleurs varier entre les acteurs, l'approche risque de ne pas être uniforme. Dans la mesure où le respect des règlements est une condition de licence, il est possible d'utiliser la réglementation pour, au fil du temps, mettre en place des conditions équitables et plus transparentes pour tous les opérateurs.

#### **c. Informations de fond sur la réglementation**

De nombreuses conditions de licence originales, détaillées et propres à un service, ont été délivrées avec les débuts de la réglementation. La réglementation étant extrêmement limitée à l'époque, les conditions

---

<sup>6</sup> [www.ictregulationtoolkit.org/1.3.1](http://www.ictregulationtoolkit.org/1.3.1) – Kit pratique sur la réglementation des TIC.

de licence ont été utilisées comme premier instrument de réglementation. Les régulateurs ont depuis promulgué et actualisé un corps substantiel de règlements. Il n'est donc plus nécessaire de délivrer des autorisations particulières, détaillées et spécifiques. A la place, les régulateurs peuvent simplement se référer aux articles pertinents des règlements<sup>7</sup>.

En se basant sur cette approche, les régulateurs peuvent utiliser des séries d'exigences similaires pour des types d'acteurs spécifiques dans le secteur des TIC. La méthode est bénéfique lorsqu'il s'agit de réglementer l'accessibilité des TIC, notamment parce qu'elle permet aux autorités nationales de régulation de mettre en place des règles qui s'appliquent à l'ensemble du secteur, ce qui implique la mise en œuvre de normes et d'exigences uniformes et, partant, d'une approche coordonnée. Les règlements sont élaborés dans le cadre d'un processus de consultation auquel participent les intéressés eux-mêmes. Ils peuvent être modifiés plus facilement que les conditions de licence, mais ne doivent pas l'être trop souvent cependant pour garantir la stabilité.

#### d. Mesures volontaires de la part du secteur

Les mesures volontaires adoptées par le secteur sont, dans certains cas, particulièrement efficaces pour favoriser l'accès équitable aux TIC dans un environnement technologique en rapide mutation. Elles sont également un outil précieux au sein d'une chaîne de valeur détaillée qui comprend de nombreux acteurs sur lesquels le régulateur n'a pas totalement le contrôle. Par exemple, les autorités nationales de régulation exercent un contrôle limité voire inexistant sur les fabricants d'appareils, tandis que les opérateurs, par le biais de leurs décisions d'achat, peuvent influencer le comportement des fabricants. Il serait donc plus efficace que ce soit ces derniers qui mettent en place des mesures volontaires de promotion de l'accessibilité des TIC.

L'une des principales contributions des décideurs consiste à faire en sorte que les solutions d'accessibilité existantes commercialisées sur le marché mondial soient accessibles aux personnes handicapées au niveau national. Par exemple, les vendeurs de téléphones mobiles offrent une large gamme de combinés munis de fonctionnalités d'accessibilité pouvant être fournies par les opérateurs mobiles. De même, les vendeurs de télévisions offrent des solutions intégrées pour le sous-titrage fermé. Le secteur peut élaborer des codes de conduite visant à inclure dans l'offre aux consommateurs les solutions actuellement disponibles sur le marché. La législation sur l'accessibilité des TIC peut encourager le développement de tels codes de conduite, lesquels peuvent être appliqués par le biais de la corégulation.

Les mesures volontaires peuvent être soutenues par une réglementation, autrement dit par des mécanismes de corégulation, contenant des dispositions qui<sup>8</sup>:

- délèguent à un comité parrainé par le gouvernement, comprenant des représentants du secteur et des représentants des personnes handicapées, le pouvoir de développer, de surveiller et de faire appliquer les codes;
- imposent aux entreprises de se conformer au code;
- n'exigent pas un code, mais possèdent un pouvoir de réserve pour rendre un code obligatoire;
- demandent au secteur de développer un code d'entente avec les organisations de personnes handicapées et stipulent qu'en l'absence d'un tel code, le gouvernement ou l'autorité nationale de régulation imposera un code ou un règlement;
- prescrivent un code qui ne s'applique qu'aux personnes qui y ont adhéré ("codes volontaires prescrits"); ou

---

<sup>7</sup> Idem.

<sup>8</sup> Australian Communications and Media Authority, *Optimal Conditions for Effective Self- and Co-regulatory Arrangements* (2010), [www.acma.gov.au/theACMA/About/The-ACMA-story/Connected-regulation/optimal-conditions-for-effective-self-and-coregulatory-arrangements](http://www.acma.gov.au/theACMA/About/The-ACMA-story/Connected-regulation/optimal-conditions-for-effective-self-and-coregulatory-arrangements)

- prescrivent un code comme règlement s'appliquant à tous les membres du secteur ("codes obligatoires prescrits").

Les mesures volontaires comprennent par exemple l'adoption de lignes directrices, de fonctionnalités, de normes le cas échéant, de feuilles de route négociées et de codes de conduite du secteur ainsi que la surveillance du niveau de conformité. Le modèle de code de conduite présenté dans le module 3 (Annexe A) illustre ce propos.

Cependant, les mesures volontaires ne peuvent être prises en compte que dans les pays qui disposent d'un cadre juridique et réglementaire supportant cette approche. Dans ces pays, la législation fournit une garantie supplémentaire permettant d'assurer que les mesures volontaires œuvrent en faveur de l'accessibilité des TIC. Cependant, dans un grand nombre de ces pays, les mesures volontaires ne prévoient pas actuellement la reconnaissance et l'implication des organisations de personnes handicapées dans les consultations publiques en vue de l'adoption de normes ou de la sélection de solutions disponibles commercialement et de leur mise en œuvre effective.

**Recommandation politique sur les mesures volontaires du secteur:** les pays disposant d'un cadre juridique qui autorise la prise de mesures volontaires de la part du secteur ou des mécanismes de corégulation peuvent modifier ce cadre juridique de manière à reconnaître le rôle des organisations de personnes handicapées dans l'élaboration des processus volontaires ou de corégulation.

#### d. Réglementation traditionnelle sur l'accessibilité des TIC

Dans de nombreux pays, la législation TIC ne prévoit pas de régimes d'autorégulation ou de corégulation qui seraient appliqués par le biais de "codes du secteur" ou de "codes de conduite". De plus, la loi ne reconnaît pas les associations sectorielles ni les associations de défense des personnes handicapées.

**Recommandation politique sur la réglementation traditionnelle:** sur le long terme, les pays pour lesquels la législation TIC ne prévoit pas une approche d'autorégulation ou de corégulation peuvent réviser leur législation en matière de TIC pour autoriser des régimes réglementaires moins contraignants et reconnaître le rôle des associations sectorielles ainsi que des instances et organisations de défense des personnes handicapées dans les processus de corégulation. Sur le court terme, toutefois, une réglementation plus traditionnelle – fixant des exigences au travers de règlements et de conditions de licence – précédée de processus consultatifs sera une meilleure solution dans ces pays. Le présent rapport présente deux outils visant à faciliter la mise en œuvre des mesures pour l'accessibilité des TIC dans ces pays: un exemple de lignes directrices concernant l'accès public (dans le module 2) et un exemple de politique sur l'accessibilité des communications mobiles (dans le module 3).

## 2. Technologie et norme

Les normes techniques assurent l'interopérabilité, par exemple pour le sous-titrage, la compatibilité avec les appareils auditifs ou l'accessibilité du web pour les lecteurs d'écran. Les normes techniques sont également importantes à des fins de normalisation, par exemple pour définir les équipements TIC accessibles pour la passation de marchés publics ou pour établir des paramètres de mesure de la qualité de service en matière de programmation télévisuelle/vidéo, de téléphonie, de fiabilité des sous-titrages et de synchronisation.

#### Recommandations politiques sur les normes techniques

Considérant le rôle joué par les normes pour garantir l'accessibilité et conformément à l'article 9.2 de la Convention, il est demandé aux gouvernements d'élaborer des normes relatives à l'accessibilité. L'article 4(g) précise qu'ils doivent "[e]ntreprendre 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 de la communication, les aides à la mobilité, les appareils et accessoires et les technologies d'assistance – qui soient adaptées aux personnes handicapées, en privilégiant les technologies d'un coût abordable". Les gouvernements doivent par conséquent promouvoir les normes sur l'accessibilité des TIC et adopter des normes internationales, autant que possible, pour réaliser des économies d'échelle afin d'abaisser les

coûts et d'assurer l'interopérabilité dans le même temps. Les gouvernements devraient également promouvoir la prise en compte de l'accessibilité dans l'élaboration des normes, en utilisant pour ce faire les lignes directrices pour la conception fournies dans les Recommandations UIT-T F.790 et F.703<sup>9</sup>.

Les autorités nationales de régulation qui collaborent avec les organismes normatifs peuvent donc adopter des normes techniques, y compris des normes internationales applicables, pour garantir l'interopérabilité avec toute une série de produits et de services TIC, tels que le sous-titrage et l'audiodescription pour la télévision, la compatibilité des appareils auditifs avec la téléphonie mobile et la compatibilité des sites web avec les lecteurs d'écran. Elles peuvent également établir des normes de qualité de service pour la téléphonie, la programmation télévisuelle et vidéo et les services multimédia. Parallèlement, les régulateurs peuvent définir des normes de qualité de service pour la radiodiffusion et les services issus de la convergence en ce qui concerne la précision et la synchronisation du sous-titrage fermé et de l'audiodescription. Enfin, les gouvernements peuvent fournir des orientations de politique aux organismes nationaux de normalisation ou mandater ces derniers pour établir des normes spécifiques, adopter des normes internationales ou se conformer aux spécifications des organismes internationaux de normalisation.

### 3. Examen des définitions dans la législation TIC actuelle<sup>10</sup>

Les définitions jouent un rôle fondamental dans le discours juridique, elles évitent les ambiguïtés au niveau de l'interprétation et justifient l'application d'une loi à un cas spécifique. La définition des termes employés dans une loi peut influencer la base d'un règlement ou d'un code élaboré à partir de cette loi:

- **Recommandations sur l'examen des définitions dans la législation TIC actuelle:** les définitions devraient tenir compte de l'objectif visant à encourager l'égalité de traitement des personnes handicapées et cet objectif devrait être explicitement inclus dans la législation de base relative aux TIC. Les autorités nationales de régulation devraient examiner les définitions clés existantes et les compléter ou les amender au besoin. Dans certains cas, il est recommandé d'ajouter de nouvelles définitions (seulement si celles-ci sont utilisées dans la loi); dans d'autres cas, les définitions existent déjà et doivent être réexaminées et adaptées. Des recommandations sur les modifications à apporter aux définitions de l'accès/du service universel, par exemple, sont fournies dans l'Encadré 4.
- **Recommandations sur les nouvelles définitions de la législation sur les TIC en vue de promouvoir l'accessibilité des TIC:** en plus d'amender les définitions dans les lois existantes, il est aussi nécessaire d'inclure de nouvelles définitions pour promouvoir l'accessibilité. Les définitions présentées ici devraient être incluses dans la législation sur les TIC. Elles concernent tous les modules du présent rapport. D'autres définitions sont fournies dans les modules si nécessaire.

---

<sup>9</sup> La norme internationale UIT-T figurant dans la Recommandation F.790 fournit des orientations sur la façon de rédiger des normes d'accessibilité qui peuvent être utilisées par tous les concepteurs de normes, tandis que la norme de l'UIT-T F.703 représente la norme internationale pour la communication totale, un concept selon lequel la communication devrait utiliser tous les moyens de communication possible en fonction des besoins spécifiques des utilisateurs. L'UIT-T F.790 est complétée par la *liste de contrôle sur l'accessibilité* dans le Document technique de l'UIT-T [FSTP-TACL – Accessibilité des télécommunications: Liste de contrôle](#) (2006).

<sup>10</sup> Certains pays utilisent l'expression "technologies de l'information et de la communication (TIC)", tandis que d'autres parlent de "communications électroniques", de "télécommunications" ou de "radiodiffusion". La forme abrégée "TIC" est utilisée dans le présent rapport.



### Encadré 1: Définitions à inclure dans la législation sur les TIC

Les définitions qui figurent dans cet Encadré ne sont pas présentes dans la majorité des lois sur les TIC et devraient y être incluses pour soutenir les dispositions de la loi proposée dans le présent module et dans les modules suivants. Les législateurs et les décideurs sont invités à confirmer l'utilisation et l'occurrence de ces termes avant d'inclure leur définition.

La "**communication accessible**", comme spécifié à l'article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, inclut tous les moyens et formats de communication (auditifs, visuels ou tactiles) dont 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.

Les "**formats de publication accessibles**" font référence aux informations disponibles sur des supports comme le braille, une cassette audio, une présentation orale, la langue des signes (selon l'environnement média riche utilisé pour la publication électronique) ou des supports électroniques pour les personnes souffrant d'un handicap de lecture.

La "**publication accessible**" signifie la mise à disposition de l'information dans un format accessible pouvant comprendre notamment, mais non exclusivement, des formats particuliers comme le braille, une cassette audio, une présentation orale ou un support électronique pour les personnes souffrant d'un handicap de lecture.

La "**technologie d'assistance**" ou "**TA**" désigne tout type de technologies de l'information et de la communication, de produit, d'appareil, d'équipement et de service connexe utilisés pour maintenir, accroître ou améliorer les capacités fonctionnelles des individus ayant des besoins particuliers ou souffrant de handicap.

Les "**aides et services auxiliaires**" sont des aides et des services qui permettent aux personnes handicapées de percevoir et de comprendre les communications<sup>11</sup>. Ces aides et services sont les suivants:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) acquisition ou modification des équipements ou appareils; et
- 4) autres services et actions similaires.

Le "**braille**" est un système d'écriture en points en relief pouvant être lus avec les doigts, à l'usage des aveugles ou des personnes dont la vue n'est pas suffisante pour pouvoir lire des documents imprimés.

Le "**comité pour l'accessibilité des TIC**" est un comité mis en place par l'autorité nationale de régulation pour défendre les intérêts des utilisateurs et pour garantir l'implication dès le départ des organisations de personnes handicapées à côté des autres parties prenantes, telles que les représentants des fournisseurs de services TIC, les vendeurs de TIC et les experts en technologies

d'assistance dont les professionnels de la correction et de la réhabilitation auditive, dans l'élaboration des politiques, des règlements et des codes sectoriels. Ces comités peuvent constituer des sous-comités dans des secteurs spécifiques tels que la technologie et les services (TV, téléphonie mobile, etc.). Voir l'Encadré 3.

La "**communication efficace**" renvoie à tout type de communication présenté de manière à ce que, avec une aide auxiliaire le cas échéant, l'information fournie soit également accessible aux personnes handicapées, y compris aux personnes atteintes d'une déficience visuelle, auditive ou cognitive, ou de troubles de l'apprentissage ou de la parole. 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.

L'"**accessibilité des TIC**" indique dans quelle mesure un produit ou un service peut être utilisé aussi efficacement par une personne handicapée que par une personne non handicapée pour accéder à ou utiliser des produits, des contenus ou des services liés aux TIC. L'accessibilité des TIC devrait, dans la mesure du possible, être mise en place en appliquant les principes du design universel et en assurant la compatibilité avec les technologies d'assistance.

Le "**langage**" (article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées) comprend les langues parlées et les langues des signes ainsi que d'autres formes de langue non parlée.

On entend par "**personnes handicapées**" (article 1 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées), des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Les personnes âgées souffrant de handicaps fonctionnels sont également considérées comme des personnes handicapées. Dans certains pays comme les Etats-Unis, la politique en matière de handicap ne fait pas la différence entre les personnes qui ont un handicap temporaire ou un handicap durable. Chaque pays choisit la façon dont il souhaite définir ce que l'on entend par personnes handicapées (voir [www.infinitec.org/live/citizenship/adadefine.htm](http://www.infinitec.org/live/citizenship/adadefine.htm)).

Les "**services de relais**" sont des services téléphoniques utilisant un interprète pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer par téléphone par le truchement d'un interprète avec une personne entendante, ce qui équivaut à un appel entre deux personnes sans déficience auditive<sup>12</sup>.

On entend par "**conception universelle**" la 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. La conception universelle n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Au sens de l'U.S. Department of Justice regulations implementing Title III of the Americans with Disabilities Act for Titles III, for places of public accommodation, 28 C.F.R. 36.303(b), disponible à l'adresse: [www.ada.gov/reg3a.html#Anchor-97857](http://www.ada.gov/reg3a.html#Anchor-97857).

<sup>12</sup> Définition tirée et adaptée de la National Association of the Deaf (Etats-Unis); voir [www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services](http://www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services). Pour plus d'informations sur les services de relais, voir le Rapport UIT-G3ict "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées" disponible à l'adresse [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf). La fiche d'informations de la FCC sur les services de relais, disponible à l'adresse [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html), présente les services de relais, y compris les services de relais texte, parole-parole, par sous-titrage, vidéo et IP.

<sup>13</sup> Comme spécifié à l'article 2 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.



#### 4. Encourager la participation des personnes handicapées à l'élaboration des politiques – Recommandations

Les processus d'élaboration des règlements et des politiques comportent plusieurs étapes avant que les projets de règlement ou que les règlements finaux ne soient publiés. Il est de ce fait essentiel que la législation prévoit la participation des personnes handicapées et des organisations de personnes handicapées ainsi que d'autres parties prenantes<sup>14</sup> dès le début des procédures de révision des politiques et d'élaboration des politiques et/ou des règlements quels qu'ils soient. Il convient donc d'encourager la participation et la consultation dans les politiques d'accessibilité spécifiques aux TIC de même que dans les politiques qui ont des incidences sur l'accessibilité des TIC, telles que les politiques tarifaires et politiques d'octroi de licences. L'implication des personnes handicapées dans le processus de consultation peut se faire en trois étapes:

1. user d'une communication efficace et publier tous les documents dans un format accessible (section 4);
2. veiller à ce que les personnes handicapées participent à l'étape de la consultation publique (section 4); et
3. mettre en place un processus de consultation officiel avec les personnes handicapées, par exemple en consultant les associations représentant les personnes handicapées ou en créant un comité pour l'accessibilité des TIC (voir l'Encadré 3).

Dans le cadre de cette troisième étape, les ministères ou régulateurs peuvent aussi décider d'instaurer un forum annuel sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées dans le but de sensibiliser les participants aux questions d'accessibilité ainsi que de promouvoir l'innovation et les nouvelles solutions d'accessibilité commercialisées sur le marché mondial. De tels forums pourraient accueillir des expositions, des concours d'innovation, des séminaires et autres activités. Des dispositions types réglementant ces étapes sont présentées dans le reste de cette section.

##### a. Documents accessibles pour les procédures de consultation publique – Recommandations

Les autorités nationales de régulation observent une bonne pratique qui consiste à lancer une procédure de consultation publique avant de promulguer une loi, un règlement ou une politique. Les procédures de consultation publique prévoient généralement la publication de documents pour solliciter les commentaires du public et la réception des observations écrites et orales lors d'une audience publique. Pour assurer la participation des personnes handicapées, les documents de la consultation doivent tous être publiés dans des formats accessibles<sup>15</sup>.

#### **Encadré 2: Publication dans un format accessible<sup>16</sup>**

Références sur la communication efficace et la publication accessible

Le droit de lire est un droit fondamental pour toutes les personnes à l'ère de l'information. La capacité à chercher, recevoir et répandre l'information de même que les idées est essentielle pour s'assurer que toutes les personnes sont aptes à participer de façon productive à la vie culturelle, scientifique et économique du pays. Cela comprend la capacité à accéder à la procédure d'élaboration des politiques et des règlements, y compris des procédures et règlements susceptibles d'avoir des incidences sur la communauté des personnes handicapées. Cependant, plusieurs catégories de personnes ne sont pas capables d'accéder aux documents sous forme imprimée, du fait d'un handicap physique, sensoriel ou cognitif (personnes handicapées visuellement). Il s'agit des personnes aveugles ou malvoyantes, des

<sup>14</sup> Les autres parties prenantes peuvent être, entre autres, les opérateurs, les fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence, les vendeurs de TIC, les professionnels des technologies d'assistance, les ONG et la société civile.

<sup>15</sup> Voir les définitions de "publication accessible" et "communication efficace" dans l'Encadré 1.

<sup>16</sup> Source: Kit pratique sur la cyberaccessibilité:  
[www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology\\_areas/access\\_to\\_published\\_works](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/access_to_published_works)

personnes dyslexiques, des personnes atteintes d'une déficience cognitive ou d'un trouble de l'apprentissage ou souffrant d'un handicap physique ou moteur les empêchant de pouvoir tenir ou tourner les pages d'un livre ou d'un document. Pour que les procédures de consultation soient réellement inclusives, il est par conséquent impératif que les régulateurs, les décideurs et les autres parties prenantes fassent en sorte que toutes les publications soient accessibles à ces individus. Les créateurs de documents électroniques doivent consentir à des efforts pour faire en sorte que leurs documents soient créés, publiés et diffusés de manière accessible.

**b. Invitation à commenter les projets de documents – Recommandations**

L'implication des personnes handicapées dans toutes les procédures d'élaboration de la réglementation revêt une importance fondamentale. Les autorités nationales de régulation devraient modifier leurs règles et réglementations en vigueur en matière de consultation publique de façon à faire spécifiquement mention de l'inclusion des personnes handicapées et des organisations de personnes handicapées ainsi que d'autres parties prenantes telles que les représentants des fournisseurs de services TIC, les vendeurs de TIC et les experts en technologies d'assistance dont les professionnels de la correction et de la réhabilitation auditive. Elles devraient faire en sorte que les organisations représentant les personnes handicapées soient au courant des possibilités de prendre part aux procédures publiques et puissent accéder à toute la documentation correspondante en utilisant les formats de publication accessibles et les communications efficaces pour élargir la participation à tous les segments de la société.

**c. Représentation et participation des personnes handicapées – Recommandations**

Les personnes handicapées doivent être représentées et consultées pour toute procédure politique et réglementaire relative à l'accessibilité des TIC ou aux services TIC ayant un impact particulier sur les personnes handicapées. Cela peut se faire par le biais d'institutions publiques, telles que les ministères et les autorités nationales de régulation, qui établissent des relations avec les organisations de personnes handicapées et les invitent à participer aux procédures d'élaboration des règlements et des politiques.

Pour intégrer l'accessibilité des TIC, les autorités nationales de régulation peuvent constituer un comité pour l'accessibilité des TIC, chargé de défendre les intérêts des utilisateurs et de garantir l'implication des organisations de personnes handicapées dans l'élaboration des politiques, règlements et codes sectoriels. Un tel comité pourrait fournir des orientations sur les politiques et règlements visant spécifiquement le handicap, mais aussi sur toutes les politiques et réglementations susceptibles d'avoir des incidences sur les personnes handicapées. Cela pourrait aller des réglementations tarifaires (qui devraient tenir compte de tarifs spéciaux et/ou réduits pour certaines catégories d'utilisateurs, voir module 3, section 7) aux conditions de licence (par exemple, conditions de licence sur l'accès public accessible, voir module 2, annexe A) en passant par les conseils sur les normes d'accessibilité<sup>17</sup>. Dans les pays ne disposant pas d'un tel comité, le même objectif pourrait être atteint par un examen régulier de la réglementation existante soumise à consultation publique incluant les personnes handicapées.

La constitution d'un comité pour promouvoir l'accessibilité des TIC est pleinement conforme au mandat de la plupart des autorités nationales de régulation, qui inclut les éléments suivants:

- promouvoir la fourniture universelle des réseaux et services TIC et la connectivité pour tous;
- protéger les consommateurs;
- favoriser une concurrence loyale au sein du secteur;
- encourager l'investissement et l'innovation dans le secteur;
- veiller à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité;

---

<sup>17</sup> La constitution d'un comité sur les TIC pour les personnes handicapées peut s'avérer particulièrement utile dans les pays où les organisations représentant les personnes handicapées ne sont pas actives dans la politique TIC et dans l'espace réglementaire et où elles n'ont pas toujours l'expertise ou les ressources pour réagir aux projets de documents ou participer aux procédures de consultation.

- promouvoir la normalisation pour assurer l'interopérabilité ou pour garantir que le moyen d'accès est prévisible et similaire sur toutes les plates-formes; et
- promouvoir l'harmonisation des normes au niveau international.

Ce comité est établi sous la forme d'un comité permanent dans les pays où la législation le permet ou sous la forme d'un comité consultatif si aucune disposition ne prévoit la création d'un comité permanent officiel. Quelle que soit sa forme, le comité, une fois constitué, devrait inclure des représentants des organisations de personnes handicapées, des représentants des fournisseurs de services TIC, des vendeurs de TIC et des experts en technologies d'assistance tels que professionnels de la correction et de la réhabilitation auditive. Des sous-comités peuvent être créés dans chaque grand domaine TIC dans les pays où la taille et la complexité de chaque secteur nécessitent une attention plus approfondie et l'implication de parties prenantes spécifiques (fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence, fournisseurs de services mobiles, etc.). S'il est prescrit par la loi, le comité peut aussi compter des représentants d'organismes nationaux pour les personnes handicapées, des ONG, des opérateurs et des administrations publiques chargées de contrôler la réalisation des objectifs d'accessibilité.

### **Encadré 3: Modèle de texte – Comité pour l'accessibilité des TIC**

Etablir un comité pour l'accessibilité des TIC

- 1) [L'autorité nationale de régulation/Le ministère] doit créer un comité consultatif [permanent/ad hoc] pour l'accessibilité des TIC (ci-après le Comité) qui sera chargé de conseiller l'autorité nationale de régulation sur les questions relatives aux besoins des personnes handicapées dans le pays.
- 2) Le Comité sera constitué selon les modalités prévues et comprendra des représentants des organisations de personnes handicapées, des fournisseurs de services, des vendeurs de TIC, des professionnels des technologies d'assistance et d'autres spécialistes de l'accessibilité tels que des professionnels de la correction et de la réhabilitation auditive.
- 3) Le Comité doit, entre autres, :
  - (a) fournir des commentaires sur les révisions de politique proposées lorsque ces révisions ont un impact sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées (par exemple, obligations de service universel, conditions de licence ou réglementations tarifaires);
  - (b) identifier les produits et services fournis par les équipementiers et fournisseurs de services TIC qui répondent aux besoins de tous les utilisateurs et aider l'autorité nationale de régulation à instaurer un dialogue permanent avec ces fournisseurs;
  - (c) garantir la promotion dans le pays des produits TIC accessibles disponibles à l'échelle mondiale et des normes internationales d'accessibilité;
  - (d) identifier les problèmes liés à l'accessibilité pour les personnes handicapées en lien avec les produits et services TIC;
  - (e) promouvoir les bonnes pratiques auprès des fournisseurs de services en ce qui concerne l'accessibilité du service à la clientèle;
  - (f) promouvoir les besoins des utilisateurs au travers d'un examen de l'efficacité des politiques, lois et réglementations TIC existantes en matière de satisfaction des besoins des utilisateurs et de recommandation d'améliorations et/ou de nouveaux instruments juridiques; et
  - (g) favoriser l'intégration des personnes handicapées dans les processus de décision et d'élaboration de politiques qui ont un impact sur l'accessibilité des TIC.
- 4) Des sous-comités peuvent être créés dans les secteurs clés des services TIC pour étudier plus spécifiquement les problèmes et solutions en matière d'accessibilité (programmation télévisuelle/vidéo, téléphonie mobile, etc.).
- 5) [L'autorité nationale de régulation/Le ministère] doit soutenir les travaux des personnes handicapées membres du Comité, en particulier supporter les coûts liés à la logistique des réunions et des déplacements, fournir une compensation pour l'obtention d'un avis spécialisé le cas échéant et veiller à ce que les membres bénéficient d'un soutien approprié, au travers de la fourniture d'aides auxiliaires et d'informations dans des formats accessibles, pour l'exercice de leurs mandats.

## 5. Cadre de l'accès et du service universels

La plupart des pays considèrent l'accès et le service universels comme l'un des principaux objectifs de leur politique et de leur réglementation TIC et cela est inscrit dans le mandat de l'autorité nationale de régulation. Au départ, les cadres politiques établis pour l'accès universel et le service universel reposaient globalement sur deux grands principes: augmenter le taux de pénétration en renforçant le déploiement du réseau dans les communautés mal desservies et encourager l'abordabilité. Ces deux objectifs de fond restent valables mais ne suffisent pas à garantir l'accessibilité des TIC, car les personnes handicapées ont besoin d'appareils et de services TIC qui ne soient pas un obstacle pour accéder aux communications sur la base de l'égalité avec les autres citoyens. Pour garantir l'intégration du nombre important de personnes handicapées et de personnes âgées dans les objectifs de service universel, il convient d'adopter un certain nombre de mesures politiques concernant l'élargissement des objectifs, des définitions et des types de subventions à fournir ou de projets à financer.

### a. Définitions de l'accès et du service universels – Recommandations

La législation TIC s'enrichit de nouvelles définitions, mais certaines définitions existantes doivent aussi être modifiées pour être plus inclusives et permettre une vision globale de l'accessibilité des TIC. Les termes "service universel" et "accès universel" devraient être définis dans la loi ainsi que dans les règlements ou conditions de licence applicables et être conformes à la législation nationale et aux pouvoirs donnés au ministère, à l'autorité nationale de régulation ou au Fonds. Ils ne devraient pas se concentrer uniquement sur l'accès à l'infrastructure et sur l'abordabilité, mais devraient aussi tenir compte des dispositions relatives à l'accessibilité des TIC pour les utilisateurs finals, y compris les personnes handicapées. La définition des "communautés mal desservies" devrait aussi être modifiée de façon à inclure spécifiquement les personnes handicapées dans les bénéficiaires.

#### Encadré 4: Modification des définitions du service universel

##### Définition des principaux termes du service universel

Les "**communautés mal desservies**" renvoient aux groupes de population identifiés par [le Fonds pour l'accès et le service universels/l'autorité nationale de régulation/le ministère] pouvant inclure, selon les circonstances, les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes et les pauvres.

L'"**accès universel**" fait référence à une utilisation TIC partagée et implique la disponibilité, l'abordabilité et l'accessibilité quasi omniprésentes des infrastructures, services et contenus TIC pour toutes les communautés et utilisateurs finals par le biais de points d'accès publics dans les établissements scolaires, bibliothèques, cliniques, etc.

On entend par "**icônes universels**" des signes et symboles neutres de langage et utilisables par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale.

Le "**service universel**" fait référence à un accès aux TIC et à une utilisation des TIC de manière individuelle ou personnelle et implique la fourniture quasi omniprésente d'infrastructures, de services et de contenus TIC à la fois abordables et accessibles aux particuliers, aux ménages et aux entreprises, y compris aux habitants des communautés mal desservies.

L'"**obligation de service universel**" est une exigence imposée à un titulaire de licence de fournir des infrastructures, des services et/ou des contenus TIC, y compris des produits et services TIC accessibles pour les personnes handicapées, en vue de répondre aux objectifs nationaux de service et d'accès universels.

Les "**utilisateurs**" sont des individus consommateurs de services TIC, incluant les personnes handicapées.

### b. Champ d'application et utilisation du Fonds pour l'accès et le service universels – Recommandations

De nombreux pays ont mis en place des agences indépendantes de service universel et des Fonds pour l'accès et le service universels (FASU), au travers de lois élaborées principalement pour promouvoir le déploiement des réseaux dans les zones mal desservies et les services TIC abordables. Ces lois vont devoir être modifiées aux fins de la promotion de l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées. Les modifications suivantes sont nécessaires pour permettre aux pays d'utiliser les Fonds de service universel et les Fonds d'accès universel dans le but de promouvoir l'accessibilité des TIC:

- S'il existe une loi spécifique portant création d'un Fonds pour l'accès et le service universels, celle-ci devra tenir compte des définitions appropriées pour l'accès universel et le service universel (voir l'Encadré 4).
- Il peut être nécessaire d'instaurer une procédure faisant intervenir<sup>18</sup> les personnes handicapées dans la gestion des programmes, subventions ou Fonds pouvant être mis à la disposition des personnes handicapées admissibles.
- L'accessibilité des TIC devrait être considérée comme un critère d'évaluation des écarts entre les services venant se rajouter aux critères existants de pénétration/couverture réseau et d'abordabilité<sup>19</sup>.

Lorsqu'un pays dispose d'un Fonds d'accès et de service universels destiné à la fois aux télécommunications et à la diffusion, la loi devrait être rédigée en termes suffisamment généraux pour que les Fonds puissent être utilisés pour financer des projets liés à la diffusion, tels que:

- fournir des décodeurs accessibles aux personnes handicapées pour faciliter la migration vers le numérique;
- fournir des systèmes officiels d'assistance pour aider les personnes âgées (qui peuvent avoir des difficultés à se courber pour ajuster la télévision) et les personnes handicapées à passer de la télévision analogique à la télévision numérique; et
- rendre la programmation télévisuelle/vidéo accessible dans la mesure où les lois et les politiques sur les TIC ne l'exigent pas autrement, tout en observant les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle.

Si les FASU disposent d'un mandat spécifique au secteur des télécommunications, la loi devrait être rédigée en termes suffisamment généraux ou prévoir spécifiquement une utilisation du Fonds pour:

- subventionner des appareils téléphoniques accessibles et/ou des abonnements mensuels;
- subventionner la fourniture de services de relais;
- subventionner l'achat d'outils de technologie d'assistance répondant à des critères d'accessibilité par les fournisseurs de services, y compris les télécentres et autres fournisseurs d'accès public, les organisations de personnes handicapées ou les utilisateurs finals souffrant de handicap;
- financer la personnalisation des outils technologiques d'assistance de base, par exemple dans les langues locales avec la synthèse vocale, la reconnaissance vocale, les applications de sous-titrage et les lecteurs d'écran<sup>20</sup>;
- mettre en place des incitations pour la recherche et développement de solutions d'assistance (par exemple, élaboration de moteurs de synthèse vocale dans les langues officielles);
- encourager la sensibilisation et la promotion de biens mobiles de conception universelle;

---

<sup>18</sup> Certains pays autorisent les particuliers à faire des demandes directes d'aides et de subventions; il est dans ce cas plus facile de les faire intervenir comme bénéficiaires et de fournir des aides et des subventions à ces utilisateurs finals individuels. Le FASU a besoin d'une structure administrative et institutionnelle renforcée pour pouvoir répondre aux demandes individuelles de subvention.

<sup>19</sup> <http://trace.wisc.edu/docs/framework/framework.htm>

<sup>20</sup> Cela peut être fait en coordination avec le ministère de l'éducation – une exigence en la matière peut être mentionnée explicitement si le ministère ou l'autorité nationale de régulation a le pouvoir d'impliquer d'autres ministères.

- faciliter la formation des personnes handicapées à l'utilisation des technologies TIC accessibles de même que la formation des professionnels qui accompagnent les personnes handicapées sur l'adoption et l'utilisation de ces technologies<sup>21</sup>, en faisant appel à des experts des organisations de personnes handicapées ou en collaborant avec des personnes souffrant de handicap (enseignants, professionnels de la santé, conseillers en orientation professionnelle, etc.); et
- faciliter l'élaboration de programmes de cours et la formation des professionnels des technologies de l'information à l'accessibilité des TIC mobiles.

L'utilisation du Fonds pour l'accès et le service universels en vue de l'extension de l'accès public aux TIC est présentée en détail dans le module 2 (Cadre sur l'accessibilité des TIC aux points d'accès publics) et l'utilisation du Fonds pour l'accès et le service universels en vue de l'extension des services mobiles est présentée en détail dans le module 3 (Cadre politique sur l'accessibilité des communications mobiles). Le financement de l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo, y compris par le biais du Fonds pour l'accès et le service universels, est abordé en détail dans le module 4 (Cadre politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo).

#### **c. Clauses et conditions régissant la délivrance de licences ou accords de niveau de service (SLA) pour le Fonds pour l'accès et le service universels – Recommandations**

La non-discrimination est un principe important de la politique et de la réglementation en matière de TIC. Un niveau égal d'accès et de qualité de service doit être assuré pour les personnes handicapées. Dans les pays où l'obligation de service universel est l'une des conditions d'octroi de la licence imposées par le régulateur, ce principe de non-discrimination devrait être indiqué dans les clauses et conditions de la licence. Cette exigence peut également s'appliquer aux accords de niveau de service ou aux accords de financement entre le Fonds pour l'accès et le service universels et ses bénéficiaires.

### **6. Qualité de service pour l'accessibilité des TIC – Recommandations**

Les règlements en matière de qualité de service ont pour objet de garantir la conformité des services et appareils fournis au public aux normes de service et de sécurité fixées. En règle générale, les fournisseurs de services doivent veiller à ce que leurs services soient accessibles à tous les secteurs de la société et à ce que certaines normes de service minimales soient respectées. Les personnes handicapées peuvent avoir des exigences spécifiques de qualité de service et il devrait être tenu compte des considérations suivantes lorsqu'il s'agit de développer ou de modifier ces normes et règlements de qualité de service:

- Les personnes handicapées peuvent recourir davantage à un service de communication spécifique, et les règlements de qualité de service devraient reconnaître l'impact, par exemple, de la non-distribution de messages textes pour les utilisateurs sourds ou malentendants qui communiquent exclusivement par texte ou de la piètre qualité des services de relais pour les sourds.
- Le défaut de qualité peut avoir des répercussions plus ou moins importantes selon le type d'utilisateur (par exemple, l'impact des écrans de télévision "neigeux" sur les utilisateurs malvoyants ou l'impact d'une piètre qualité de réseau sur les personnes souffrant d'une déficience auditive).

---

<sup>21</sup> Comme le requiert la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Obligations générales: article 4.1(i).

Pour répondre aux éventuels problèmes de qualité de service, les règlements applicables en la matière devraient tenir compte des besoins spécifiques des personnes handicapées en fixant des normes de mesure de la qualité de service fournie aux handicapés, y compris pour les services accessibles tels que les services de relais, le sous-titrage et les descriptions audio. Ces règlements doivent être présentés pour examen au comité d'accessibilité des TIC<sup>22</sup>, si celui-ci a été établi, ou dans le cadre de l'examen périodique de la réglementation relative à la protection des consommateurs. Ces examens, quels qu'ils soient, doivent comporter des consultations publiques impliquant les personnes handicapées.

## 7. Services d'urgence – Recommandations

Les législateurs, les décideurs et les autorités de réglementation des TIC devraient examiner leurs lois, politiques et règlements pour faire en sorte que les besoins des personnes handicapées soient pris en compte. Cela s'applique aux besoins en matière de services TIC, y compris les numéros du Plan de numérotage des télécommunications publiques internationales " (E.164)<sup>23</sup> de l'UIT utilisés pour les services vocaux, codes abrégés et tout autre numéro applicable. Sont concernées la radiodiffusion et les télécommunications, telles que décrites dans la présente section.

Les dispositions des lois et des réglementations relatives aux télécommunications devraient stipuler les éléments suivants:

- Les personnes handicapées devraient être en capacité d'utiliser les moyens de communication quotidiens, tels qu'équipements terminaux et services, pour joindre les services d'urgence et pouvoir contacter les services d'urgence gratuitement, quels que soient la technologie et l'appareil utilisés<sup>24</sup>.
- Toutes les campagnes de sensibilisation du public devraient obligatoirement fournir des informations sur la façon dont les personnes handicapées peuvent accéder à ces services et les utiliser. Il est de la responsabilité des autorités nationales de régulation, des fournisseurs de services, des centres d'appel d'urgence et des organismes publics responsables des services d'urgence de communiquer sur la disponibilité et l'accessibilité des services d'urgences pour les personnes handicapées.
- Les informations d'urgence communiquées au public devraient également être fournies dans des formats accessibles particuliers tels que des messages textes sur les téléphones mobiles.
- Les personnes handicapées qui utilisent les TIC devraient pouvoir contacter les services d'urgence via les numéros d'appel d'urgence ordinaires. Ces numéros d'appel pouvant varier d'un pays à l'autre, voire d'un handicap à l'autre, il est généralement recommandé d'utiliser le "112" et/ou "911" comme numéro d'urgence international<sup>25</sup>.
- Les centres d'appel d'urgence devraient être en capacité de recevoir des messages texte et des appels des services de relais et d'y répondre, pour permettre le traitement des appels d'urgence en provenance des personnes malentendantes ou présentant des troubles de la parole.

---

<sup>22</sup> Voir les Encadrés 1 et 3 et la section 4 du présent module. Dans les pays ne disposant pas d'un tel comité, le même objectif pourrait être atteint par un examen régulier de la réglementation existante soumise à consultation publique incluant les personnes handicapées.

<sup>23</sup> Voir la Recommandation UIT E.164: [www.itu.int/rec/T-REC-E.164/fr](http://www.itu.int/rec/T-REC-E.164/fr).

<sup>24</sup> Il est à noter que dans la majorité des pays, l'autorité nationale de régulation reconnaît aujourd'hui que les services d'urgence sur réseau IP (VoIP), tels que Skype, ne sont pas fiables et ne sont donc pas offerts. Si la fourniture globale de services d'urgence n'est pas réalisable d'un point de vue technique, la capacité de répondre aux besoins des personnes handicapées ne sera pas posée comme une exigence.

<sup>25</sup> Voir la Recommandation UIT E.161.1: Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains. Exploitation des relations internationales – [www.itu.int/rec/T-REC-E.161.1/fr](http://www.itu.int/rec/T-REC-E.161.1/fr).



Les dispositions des lois et réglementations relatives à la radiodiffusion devraient stipuler les éléments suivants:

- Les campagnes de sensibilisation du public sur les possibilités d'utilisation des services d'urgence par les personnes handicapées sont obligatoires et les annonces de service public qui doivent être diffusées devraient inclure ces informations. Il est de la responsabilité des autorités nationales de régulation, des fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence et des organismes publics responsables des services d'urgence de communiquer sur la disponibilité et l'accessibilité des services d'urgence pour les personnes handicapées.
- Les informations d'urgence fournies au public devraient également être communiquées dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, langue des signes et sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes et messages audio sur la programmation télévisuelle/vidéo pour les personnes aveugles ou malvoyantes).
- Les communications et annonces publiques diffusées en cas de catastrophe naturelle doivent être accessibles aux personnes handicapées, autrement dit être diffusées dans des formats de communication appropriés via les canaux de communication traditionnels. Il est de la responsabilité des fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence de s'assurer que ces annonces et alertes soient diffusées dans des formats appropriés accessibles à toutes les personnes handicapées.

#### **Encadré 5: Modèle de texte – Services d'urgence accessibles**

Exemple de texte à inclure dans la législation sur les TIC pour garantir la prise en compte des besoins des personnes handicapées lors de l'utilisation des services d'urgence: \*

"Les fournisseurs de services doivent –

- 1) en ce qui concerne les services de communications électroniques/télécommunications, à moins que cela ne soit techniquement irréalisable,
  - (a) rendre l'identité automatique du numéro (identité de la ligne appelante, identité automatique de la localisation, etc.) disponible pour les centres d'urgence;
  - (b) acheminer les communications vers les centres d'urgence; et
  - (c) rendre les communications disponibles dans des formats accessibles.
- 2) en ce qui concerne les fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence, rendre les annonces d'urgence publiquement disponibles sur tous les réseaux et programmes vidéo, dans des formats accessibles.

Et:

"Les autorités nationales de régulation doivent arrêter des règlements, en vue de garantir l'accessibilité des services d'urgence, via les communications électroniques, les réseaux de radiodiffusion et le web, le cas échéant, pour le public, y compris les personnes ayant un handicap." \*\*

*Notes:*

\* Les exigences (1) et (2) doivent être énoncées dans une loi issue de la convergence. Dans les pays où la législation n'est pas issue de la convergence, (1) concerne la législation sur les télécommunications et (2) concerne la législation sur la radiodiffusion.

\*\* Un exemple de réglementation est fourni dans le module sur l'accessibilité mobile et un cadre de mise en œuvre est fourni dans le module sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle/vidéo.



## 8. Objectifs et exigences en matière de reporting

Les autorités nationales de régulation doivent, en consultation avec les personnes handicapées comme indiqué à la section 4 ci-avant, définir des objectifs annuels quantifiables qui seront mis en œuvre par toutes les parties prenantes intéressées<sup>26</sup>, publier un rapport annuel public sur leur mise en œuvre et adopter, le cas échéant, les mesures d'exécution qui s'imposent.

Exemples d'objectifs en matière de TIC:

- prise en compte de l'accessibilité des TIC dans l'élaboration des normes;
- modification des définitions TIC existantes et ajout de nouvelles définitions à la législation sur les TIC pour promouvoir l'accessibilité des TIC;
- création d'un comité pour l'accessibilité des TIC, chargé d'impliquer les personnes handicapées, les organisations de personnes handicapées et toutes les autres parties prenantes dans l'élaboration des politiques;
- inscription de l'accessibilité des TIC comme objectif dans le cadre de l'accès universel et du service universel;
- prise en compte des besoins des personnes handicapées dans la qualité de service et dans les autres règlements;
- prise en compte des besoins des personnes handicapées dans le cadre juridique et réglementaire des services d'urgence; et
- actualisation de la législation sur le handicap via l'inclusion des TIC dans la définition de l'accessibilité.

Des étapes devraient également être mises en place pour mesurer les progrès accomplis dans la mise en œuvre des cadres juridiques et réglementaires ou des codes de conduite, la capacité à mettre en œuvre les politiques (par exemple, établir les budgets et programmes de formation nécessaires) et l'évolution de la disponibilité des TIC accessibles pour les personnes handicapées, y compris l'accessibilité, notamment financière, et la disponibilité des TIC basées sur le type de handicap (accès public, téléphonie mobile, sites web, programmation télévisuelle/vidéo).

L'accès aux informations sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées est indispensable pour que les révisions futures des politiques d'accessibilité soient efficaces et que les interventions politiques reposent sur des données avérées. Dans cette optique, les autorités nationales de régulation devraient définir des exigences en matière de reporting pour que les exigences d'accessibilité prévues dans les lois et règlements en vigueur soient communiquées à la communauté des personnes handicapées, conformément à ces politiques. Les autorités nationales de régulation devraient procéder à un examen approfondi de toutes les exigences d'accessibilité pour que les données correctes soient recueillies en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, avec le bon niveau de détail et à intervalles raisonnables<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> Y compris les opérateurs, les fournisseurs de programmation vidéo titulaires d'une licence, les vendeurs de TIC, les professionnels des technologies d'assistance et les services d'interventions d'urgence.

<sup>27</sup> Des modifications des exigences en matière de reporting peuvent parfois être apportées aux règlements, selon que la loi sur les TIC dispose ou non d'une section spécifique sur le reporting.

## 9. Modifications de la législation sur le handicap et les droits des personnes handicapées – Recommandations

L'une des difficultés majeures rencontrées lorsqu'il s'agit d'inclure l'accessibilité des TIC dans le discours sur le handicap, en plus des modifications requises au niveau des politiques, législations et réglementations sur les TIC, tient au fait que la législation sur le handicap relative à l'accessibilité ne fait pas toujours expressément référence aux TIC, aux communications mobiles, aux communications électroniques, aux services de programmation vidéo et de radiodiffusion ou à l'accessibilité de l'Internet<sup>28</sup>.

Un grand nombre de pays possèdent une législation générale sur les droits des personnes handicapées garantissant un accès non-discriminatoire et des opportunités au sein de la société dans certains secteurs tels que les achats, l'emploi et l'éducation. Dans de nombreux cas, cependant, la législation sur l'accès des personnes handicapées ne tient pas compte des nombreux biens et services TIC devenus essentiels à la société moderne dans le sens où les TIC ont infiltré presque tous les aspects de la façon dont les gens vivent, travaillent et se divertissent.

La législation sur l'accès des personnes handicapées doit être révisée et mise à jour pour tenir compte du fait qu'une proportion croissante de l'activité est réalisée en ligne ou par téléphone, et non dans des "locaux" ou "installations". La définition des termes tels que "installations", "locaux", "lieux publics" et "installation commerciale" devrait être révisée pour y inclure les biens et services offerts par le biais des TIC qui ne sont pas toujours localisés physiquement. Une solution consiste à intégrer une définition de l'accessibilité reflétant le langage utilisé à l'article 9 de la Convention.

Les décideurs et régulateurs TIC pourraient recommander ces modifications de la législation sur l'accès des personnes handicapées pour garantir l'accès des personnes handicapées à d'autres services électroniques, tels que les distributeurs automatiques, les équipements de paiement et de transaction électroniques, les terminaux accessibles au public et les kiosques électroniques, y compris ceux utilisés pour le transport.

## 10. Examen périodique

Compte tenu de l'évolution rapide des développements technologiques et des conditions du marché, cette politique sera examinée au moins tous les deux ans.

---

<sup>28</sup> Des avancées ont été réalisées en la matière, comme en atteste le *rapport de 2013 sur les progrès accomplis en matière d'accessibilité des TIC établi dans le cadre de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées*, qui souligne que le nombre de pays signataires ayant une définition de l'accessibilité incluant les TIC dans leur législation est passé de 31% seulement en 2012 à 52% en 2013. Voir également le *rapport de G3ict de 2013 sur les progrès accomplis en matière d'accessibilité dans le cadre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées*, une étude réalisée en coopération avec Disabled People's International (DPI): [http://g3ict.org/resource\\_center/CRPD\\_2013\\_ICT\\_Accessibility\\_Progress](http://g3ict.org/resource_center/CRPD_2013_ICT_Accessibility_Progress).

## Module 2: Cadre sur l'accessibilité des TIC aux points d'accès publics

Le présent module a pour objet de fournir des orientations aux décideurs, aux régulateurs, aux opérateurs et aux entrepreneurs qui fournissent des services d'accès publics pour les aider à garantir l'accessibilité des installations et services de communication aux points d'accès publics pour les personnes handicapées. Le modèle de cadre sur l'accessibilité des TIC aux points d'accès publics inclut par conséquent un modèle de conditions de licence, un modèle de lignes directrices et une liste de contrôle à l'intention des fournisseurs de services d'accès public. Cette approche est basée sur la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) qui, dans son Préambule, souligne l'importance "d'intégrer la condition des personnes handicapées dans les stratégies pertinentes de développement durable".

La Convention reconnaît par ailleurs que les TIC ont le potentiel de donner aux personnes handicapées l'accès aux services et de leur permettre de participer à tous les aspects de la société. Les TIC sont de plus en plus utilisées comme support privilégié de la communication et de la prestation de services dans tous les secteurs, notamment dans les secteurs de l'emploi, de l'éducation, de la gouvernance et de la banque.

Le nombre d'abonnements individuels dans les domaines de la téléphonie et de l'Internet augmente, mais ces services de télécommunication sont aussi fournis par le biais des téléphones publics, des "téléboutiques" et des points d'accès Internet partagés, équipés d'ordinateurs, de portables, de laptops, etc. Dans les pays en développement, de nombreux internautes utilisent les points d'accès publics pour surfer sur le web. Par ailleurs, les citoyens, quelle que soit leur catégorie, utilisent de plus en plus les cyberservices du commerce et des administrations pour accéder à divers services de base.

L'accès public revêt une importance particulière dans les pays en développement, en particulier dans les pays les moins connectés, où, selon l'édition 2013 du rapport de l'UIT "Mesurer la société de l'information"<sup>29</sup>, les taux de pénétration de la voix, de l'Internet et de la large bande sont à la traîne comparativement à ceux des pays en développement.

Compte tenu du rôle que joue l'accès public dans la fourniture des services au public, en particulier à toutes les personnes qui ne disposent pas d'un accès individuel aux services TIC, les fournisseurs de publiphones et de points d'accès Internet publics communautaires devraient être encouragés à garantir que les téléphones, les ordinateurs et les installations qui les abritent soient accessibles et mis à la disposition des personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, et soient adaptés à leurs besoins.

Le modèle de lignes directrices sur l'accessibilité des TIC en accès public vaut pour tous les points d'accès publics, fixes et sans fil, fournis par les fournisseurs de services et les opérateurs. Il s'applique aux points d'accès publics fournis sur une base individuelle (tels que les publiphones) ainsi qu'à ceux fournis par les dispositifs d'accès publics placés dans les kiosques, dans les téléboutiques, dans les télécentres, dans les centres communautaires polyvalents et dans d'autres installations TIC similaires. Il est important de noter que dans certains pays:

- les régulateurs ont compétence sur l'accès public aux TIC fourni par les opérateurs et les fournisseurs de services dans le cadre de leurs obligations en matière de service universel ou d'autres clauses de la licence;
- les cyberlaboratoires et les cafés Internet ont toujours besoin d'une licence – même si la tendance semble vouloir s'inverser – et, dans ce cas de figure, les régulateurs sont légalement habilités à imposer des règlements, des lignes directrices ou toute autre mesure ayant trait à l'accès public<sup>30</sup>; et

---

<sup>29</sup> [www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013\\_without\\_Annex\\_4.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf).

<sup>30</sup> Voir l'Annexe A du présent module.

- lorsque les cyberlaboratoires, les cafés Internet, les télécentres, les centres communautaires polyvalents et les autres formes d'accès public sont créés au moyen d'un financement public, par exemple en utilisant le Fonds pour l'accès et le service universels (FASU), les lignes directrices peuvent être imposées dans le cadre de l'accord de niveau de service ou du contrat conclu entre le Fonds et le fournisseur d'accès public.

Il est à noter que lorsque l'accès public est fourni par des entrepreneurs non titulaires d'une licence ou par des propriétaires de petites entreprises, le régulateur ne peut pas imposer des obligations au fournisseur d'accès public. En revanche, l'autorité nationale de régulation est invitée à publier des lignes directrices en matière d'accessibilité, qui constitueront des recommandations pour les centres d'accès publics exploités commercialement.

Le modèle de lignes directrices concernant l'accès public peut être publié à titre de document d'orientation pour les acteurs impliqués dans la fourniture des services de communication en accès public. Le cas échéant, les autorités de régulation peuvent inclure ces lignes directrices dans leurs conditions de licence ou dans leurs règlements, si cela est jugé approprié.

Le présent module comporte également une série de modèles de conditions de licence et présente des modèles de clauses à inclure dans les obligations en matière de licences ou dans les règlements sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées, qui peuvent être utilisés dans les cas où l'accès public est fourni dans une condition de licence ou dans le cadre d'une obligation de service universel. Le modèle de conditions de licence/obligations de service universel concernant l'accessibilité publique des TIC pour les personnes handicapées présenté à l'Annexe A peut être adapté pour utilisation par le FASU lorsque celui-ci finance l'accès public.

Enfin, l'Annexe B fournit une liste de contrôle sur l'accès public accessible, pouvant servir d'outil de reporting pour les titulaires de licence; cette liste peut également être utilisée par tous les fournisseurs de services de communication en accès public, qu'ils soient soumis ou non à réglementation, à titre d'aide pour garantir l'accessibilité des installations.

## Modèle de lignes directrices sur l'accessibilité des TIC en accès public<sup>31</sup>

[Les lignes directrices sur l'accessibilité des TIC en accès public valent pour tous les points d'accès publics fournis par les fournisseurs de services et les opérateurs. On entend par "accès public" ou "services de communication en accès public" les services TIC fournis au public, y compris les personnes handicapées, sur une base individuelle via les publiphones ou sur une base partagée via des appareils placés dans des espaces publics tels que cyberlaboratoires, cafés Internet, télécentres, centres communautaires polyvalents, kiosques, points d'accès Internet publics communautaires et téléboutiques. Les présentes lignes directrices s'adressent spécifiquement:

- aux opérateurs et aux fournisseurs de services qui fournissent un accès public dans le cadre d'une obligation de service universel ou d'autres clauses de la licence;
- aux fournisseurs de services de communication en accès public qui bénéficient d'un apport de capitaux de la FASU ou d'autres organismes publics de financement pour fournir leurs services; et
- aux cafés Internet et cyberlaboratoires titulaires d'une licence (exceptionnellement, dans des pays où l'octroi de licence est toujours requis).]

### 1. Mandat national

- 1.1 [Le Pays] est signataire de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ("la Convention" ou "CRPD"), entrée en vigueur en mai 2008. La Convention reconnaît que l'accessibilité est une condition permettant aux personnes handicapées d'exercer leurs droits et leurs libertés fondamentales et invite les signataires à prendre des mesures appropriées afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux technologies de l'information et de la communication, aux services d'urgence et aux services Internet.
- 1.2 La constitution [du Pays] soutient le droit à l'égalité devant la loi et promeut, à ce titre, la jouissance pleine et égale des droits de l'homme et des libertés de tous les citoyens. Pour promouvoir l'égalité, des mesures législatives ou d'un autre type, conçues pour protéger ou soutenir les personnes, ou catégories de personnes, historiquement défavorisées par une discrimination injuste en raison de leur handicap, devraient être prises pour réparer cette injustice.
- 1.3 Au niveau national, un certain nombre d'instruments politiques et législatifs contiennent des dispositions à l'appui de l'objectif poursuivi par cette politique, par exemple rendre les TIC accessibles aux personnes handicapées. Ces dispositions concernent notamment:
  - [Politique/législation concernant les personnes handicapées, citation, description succincte]
  - [Politique/législation antidiscrimination, citation, description succincte]
  - [Politique/législation en matière de fourniture, citation, description succincte]
  - [Politique/législation sur l'accès à l'information, citation, description succincte]
  - [Politique d'accès et de service universels, citation, description succincte]
  - [Politique/législation sur la protection des consommateurs, citation, description succincte]
  - [Autre politique/législation, citation, description succincte]

---

<sup>31</sup> Le cas échéant, [les autorités de régulation] peuvent inclure de telles lignes directrices dans leurs conditions de licence ou dans leurs règlements, si cela est jugé approprié. Se reporter au module 1, section 1 – Options de régulation – pour plus d'informations. Cela peut être le cas, notamment, lorsque l'accès public est garanti dans le cadre des obligations de service universel d'un titulaire de licence. Un modèle de conditions de licence est fourni à l'Annexe A. Ces lignes directrices peuvent également servir de modalités contractuelles pour les personnes qui fournissent un accès public financé par le FASU. Le modèle de conditions de licence fourni à l'Annexe A peut être utilisé comme base pour l'élaboration de telles dispositions.

## 2. Objectifs

2.1 Les présentes lignes directrices ont pour objectif de fournir un cadre favorable à la mise en place d'une culture et d'une pratique en matière d'accessibilité des TIC, notamment en ce qui concerne l'accessibilité des points d'accès publics, en:

- définissant les principes généraux applicables à l'accessibilité des TIC;
- instaurant des mesures afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux appareils TIC publics, aux services, aux applications et contenus dans les zones urbaines, suburbaines et rurales;
- encourageant, à un stade précoce de la conception et de la mise en œuvre, l'accessibilité des services TIC publics pour en abaisser les coûts de la fourniture;
- encourageant l'abordabilité des services TIC par le biais de subventions et d'incitations, lorsque cela est possible;
- identifiant et réduisant les obstacles à la pleine accessibilité des services publics d'accès aux TIC.

2.2 Reconnaisant qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, les principes suivants, qui sous-tendent ces lignes directrices, devraient être observés:

- la sensibilisations;
- la non-discrimination;
- la participation et l'intégration pleines et effectives à la société;
- l'égalité des chances;
- l'accessibilité; et
- l'abordabilité.

2.3 Les étapes pour atteindre ces objectifs sont les suivantes:

- définir les principes généraux de l'accessibilité des TIC dans les dispositions clés politiques et législatives relatives à la fourniture des installations TIC publiques;
- impliquer les personnes handicapées dans la procédure d'élaboration des politiques;
- informer les personnes handicapées et les organisations qui les représentent de l'existence des politiques, installations et services en matière de services publics d'accès aux TIC;
- se conformer aux procédures sur la prise en compte de l'accès aux TIC dans les marchés publics telles que présentées dans le module 6 (Cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles) pour garantir l'accessibilité des équipements et des services TIC destinés aux installations en accès public, y compris:
  - améliorer les installations TIC publiques existantes, telles que les publiphones, les kiosques et les télécentres, pour garantir qu'un pourcentage raisonnable d'appareils et de services TIC soit accessible aux personnes souffrant de différents types de handicaps;
  - veiller à ce que tous les nouveaux appareils et services TIC destinés aux installations publiques, tels que les publiphones, les kiosques et les télécentres, de même que les installations qui les abritent, soient accessibles aux personnes souffrant de différents types de handicaps;

- utiliser les Fonds d'accès et de service universels pour financer l'acquisition des technologies d'assistance et former le personnel à leur utilisation;
- encourager la sensibilisation des personnes handicapées aux installations d'accès public accessibles, y compris l'utilisation d'affichages destinés à mieux faire connaître ces installations;
- former le personnel sur les procédures de prise en charge des clients handicapés ainsi que sur les TIC accessibles disponibles;
- s'assurer que les communications d'urgence fournies dans les installations d'accès public soient accessibles pour les personnes handicapées; et
- fixer des objectifs quantifiables, rendre compte chaque année de leur mise en œuvre et garantir l'application des dispositions en matière d'accessibilité le cas échéant.

### **3. Sensibilisation**

- 3.1 Il appartient [à l'autorité nationale de régulation/au ministère] de mieux faire connaître ces lignes directrices et les droits des personnes handicapées dans le secteur des TIC.
- 3.2 Il appartient [à l'autorité nationale de régulation/au ministère] ainsi qu'aux opérateurs et fournisseurs de services concernés de sensibiliser le public sur les possibilités d'utilisation des installations d'accès public par les personnes handicapées. Les informations fournies au public devraient être communiquées dans des formats accessibles, avec la participation et l'implication des personnes handicapées et des représentants d'organisations de personnes handicapées.
- 3.3 Les fournisseurs de services de communication en accès public devraient:
- 3.3.1 garantir l'utilisation d'une signalisation appropriée, y compris l'usage d'icônes universels selon le cas, à proximité immédiate des publiphones, des kiosques ou des points d'accès Internet communautaires pour signifier leur accessibilité.
- 3.3.2 former le personnel sur les façons de répondre aux besoins de la clientèle handicapée et de connaître toutes les fonctionnalités disponibles liées à l'accessibilité des TIC pour les personnes souffrant de différents types de handicaps, concernant notamment l'installation physique et l'utilisation des technologies d'assistance.

### **4. Fourniture de services de communication en accès public**

#### **4.1 Non-discrimination**

- 4.1.1 Les fournisseurs de services de communication en accès public ont le devoir de faire en sorte que leurs installations, leurs produits et leurs services ne créent pas de discrimination par manque d'accessibilité, même par inadvertance, pour les personnes handicapées. Ils peuvent, pour ce faire, adopter les principes du design universel dans leur organisation, lancer des programmes de sensibilisation sur l'accessibilité ainsi que des campagnes de publicité sur les services et les formes d'équipement disponibles pour les personnes handicapées et s'assurer que l'accessibilité est toujours disponible dès le départ dans les offres de points d'accès, de produits et de services.

#### **4.2 Disponibilité des locaux, des équipements et des logiciels accessibles**

- 4.2.1 Les dispositifs d'accès publics fournis sur une base individuelle devraient être accessibles aux personnes aveugles ou présentant une déficience visuelle, aux personnes sourdes ou malentendantes de même qu'aux personnes souffrant de troubles de la mobilité.
- 4.2.2 Les téléphones en accès public, qu'ils soient dans une configuration individuelle ou partagée dans un espace public, doivent être accessibles. Les appareils accessibles dédiés aux services de communication en accès public devraient inclure les fonctionnalités suivantes:
- (a) la compatibilité des appareils auditifs;



- (b) le contrôle du volume;
- (c) des touches tactiles pour les téléphones équipés de claviers numériques;
- (d) des lecteurs d'écran à base de gestes pour les appareils à écran tactile;
- (e) l'accessibilité en chaise roulante<sup>32</sup>; et
- (f) l'utilisation de services de relais, tels que le relais vidéo, le relais texte et le relais parole-parole, lorsqu'une interaction à distance avec un opérateur est requise.

4.2.3 Les ordinateurs et tout autre appareil à écran placé en accès public devraient:

- (a) utiliser les icônes universels;
- (b) être équipés de logiciels de lecture d'écran pour les utilisateurs aveugles, lorsque cela est possible;
- (c) être équipés d'une prise audio ou de tout autre dispositif audio et être situés dans un espace privé si les informations accessibles sont de nature confidentielle, par exemple pour les transactions financières ou procédures de vote;
- (d) être équipés d'un logiciel permettant d'agrandir la taille de la police et des icônes pour les utilisateurs présentant une déficience visuelle;
- (e) être équipés d'un dispositif de synthèse vocale qui convertit le texte en voix, dans la langue nationale ou locale, lorsque la technologie le permet;
- (f) autoriser l'utilisation d'autres appareils d'entrée/de sortie accessibles, tels que manettes, interrupteurs ou systèmes de suivi de regard avec caméra intégrée ou raccordée;
- (g) être accessibles aux personnes en chaise roulante<sup>33</sup>; et
- (h) pour [un pourcentage raisonnable] d'entre eux, être dotés de lecteurs d'écran et d'imprimantes en braille, selon les besoins.

4.2.4 Nombre des objectifs mentionnés aux points 2.1 et 2.2 ci-avant peuvent être atteints en observant les procédures sur la prise en compte de l'accès aux TIC dans les marchés publics (détaillées dans le module 6 "Cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles" du présent rapport), qui reconnaît le principe selon lequel tous les achats de TIC financés par des fonds publics devraient inclure des exigences en matière d'accessibilité.

4.2.5 Sous réserve des règles régissant le [FASU], le [FASU] peut être utilisé pour financer:

- (a) l'achat et l'installation d'ordinateurs séparés équipés de logiciels de technologie d'assistance pour les personnes handicapées;
- (b) l'achat et l'installation d'équipements et de logiciels d'assistance tels que des agrandisseurs d'écran, des manettes, des souris et des dispositifs permettant aux mouvements des yeux de répliquer les actions de la souris;

---

<sup>32</sup> Les fournisseurs d'accès public devraient fixer un pourcentage raisonnable de publiphones surbaissés accessibles aux personnes en chaise roulante. Comme point de départ, il serait raisonnable de commencer par [10% réalisé sur une période de 2 ans].

<sup>33</sup> Idem.

- (c) la formation du personnel des fournisseurs d'accès public sur les appareils, les logiciels et le service à la clientèle spécialisés dans le handicap; et
- (d) la mise en conformité des fournisseurs d'accès public avec les dispositions se rapportant aux objectifs définis aux points 2.1, 2.2 et 2.3 ci-avant.

4.2.6 Lorsque des fonctionnalités supplémentaires sont requises pour rendre accessible un publiphone existant, un ordinateur à la disposition du public, un point d'accès communautaire ou l'installation qui les abrite, le fournisseur de service devrait installer des téléphones et/ou ordinateurs accessibles dans toutes les communautés, dans une proportion de [un publiphone ou ordinateur accessible pour cinq publiphones et/ou ordinateurs génériques], ou au moins [un publiphone ou ordinateur accessible pour moins de cinq publiphones et/ordinateurs présents]<sup>34</sup>. Tous les nouveaux publiphones, ordinateurs mis à la disposition du public, points d'accès communautaires et installations qui les abritent doivent être accessibles.

## **5. Accessibilité de l'environnement physique**

5.1 Tous les bâtiments dans lesquels sont fournis des services de communication en accès public, y compris des services de téléphone publics, des kiosques d'accès Internet communautaires et d'autres services et appareils TIC publiquement disponibles, devraient être accessibles. Lorsque cela est possible, des rampes d'accès seront mises en place pour permettre l'accès aux bâtiments existants abritant de tels services et des ascenseurs seront prévus si les installations ne sont pas situées au rez-de-chaussée:

- (a) tous les nouveaux bâtiments devraient se conformer à ces exigences, avec effet immédiat;
- (b) les bâtiments existants devraient être modifiés pour satisfaire à ces exigences, si possible, dans un délai de [trois] ans.

5.2 La hauteur et la portée des appareils accessibles installés devraient tenir compte de la hauteur des chaises roulantes et autres technologies d'assistance mobile similaires<sup>35</sup> utilisées par les personnes souffrant d'un handicap physique.

5.3 Les appareils accessibles devraient être positionnés dans des endroits isolés si les services utilisés proposent une lecture à haute voix des informations et/ou fournir une prise audio.

## **6. Services d'urgence<sup>36</sup>**

6.1 Les fournisseurs de service TIC qui fournissent un accès public traditionnel – filaire ou hertzien – sont tenus de fournir des services d'urgence accessibles.

---

<sup>34</sup> Le ratio devrait être ajusté pour refléter *a minima* deux fois le ratio des personnes handicapées dans le pays, soit un sur cinq pour 10% des personnes handicapées.

<sup>35</sup> Les technologies d'assistance ne se limitent pas aux TIC et peuvent faire référence aux technologies d'assistance mobile telles que les chaises roulantes. Dans le présent rapport sur les modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC, les technologies d'assistance ne sont définies qu'en lien avec les TIC.

<sup>36</sup> Cette exigence vaut en particulier dans les pays caractérisés par d'importants mouvements de population aux frontières et devrait s'accompagner d'efforts d'harmonisation des codes abrégés et des numéros d'appel des services d'urgence au-delà des frontières. Les utilisateurs handicapés de la région connaîtront ainsi les numéros d'urgence et les codes abrégés sans avoir à faire un effort supplémentaire.

- 6.2 Les personnes handicapées devraient être en capacité d'utiliser les moyens de communication quotidiens, tels qu'équipements terminaux et services, pour accéder aux services d'urgence et de contacter les services d'urgence gratuitement, quels que soient la technologie et l'appareil utilisés<sup>37</sup>.
- 6.3 La sensibilisation du public, notamment sur les possibilités d'utilisation des services d'urgence par les personnes handicapées, est obligatoire et relève de la responsabilité des fournisseurs de services, des centres d'appel d'urgence et des organismes publics responsables des services d'urgence<sup>38</sup>. Les informations présentées au public devraient être fournies dans des formats de publication accessibles.
- 6.4 Les dispositions sur les services d'urgence prévues à la section 7 du module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC) ordinairement applicables aux opérateurs et fournisseurs de services, valent également pour les installations d'accès public.

## **7. Formation**

- 7.1 Les fournisseurs d'accès public devraient veiller à ce que les employés et les volontaires qui traitent directement avec le public et la clientèle reçoivent une formation de sensibilisation au moins une fois tous les [deux] ans. Ce type de formation devrait permettre l'acquisition de connaissances sur la culture, les langues et les normes sociétales propres aux personnes handicapées ainsi que sur les principes d'accessibilité, les solutions et les sources d'information.

## **8. Objectifs et exigences en matière de reporting**

- 8.1 Les autorités nationales de régulation devraient, en consultation avec les personnes handicapées (comme indiqué à la section 4 du module 1), définir des objectifs annuels quantifiables qui seront mis en œuvre par les fournisseurs d'accès public aux TIC, publier un rapport annuel public sur leur mise en œuvre et adopter, le cas échéant, les mesures d'exécution qui s'imposent. Ces objectifs quantifiables pourraient être alignés sur les objectifs identifiés à la section 6, Annexe A du présent module.
- 8.2 Des étapes devraient également être mises en place pour mesurer les progrès accomplis dans la mise en œuvre des lignes directrices et des conditions de la licence, la capacité à mettre en œuvre les lignes directrices et les conditions de la licence (par exemple, établir les budgets et programmes de formation nécessaires) et l'évolution de la disponibilité des TIC accessibles aux personnes handicapées.
- 8.3 L'accès aux informations sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées est indispensable pour que les révisions futures des politiques d'accessibilité soient efficaces et que les interventions politiques reposent sur des données avérées. Dans cette optique, les autorités nationales de régulation devraient définir des exigences en matière de reporting pour que les exigences d'accessibilité prévues dans les lignes directrices et les conditions de la licence en vigueur soient communiquées à la communauté des personnes handicapées, conformément à ces politiques. Les autorités nationales de régulation devraient procéder à un examen approfondi de toutes les exigences d'accessibilité pour que les données correctes soient recueillies en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, avec le bon niveau de détail et à intervalles raisonnables<sup>39</sup>.

---

<sup>37</sup> Cette clause peut également avoir une valeur juridique à partir du moment où elle est inscrite dans la loi sur les TIC dans la section relative aux services d'urgence.

<sup>38</sup> Dans la mesure où cela est applicable et relève de la compétence de l'autorité nationale de régulation ou du ministère; faute de quoi des règlements parallèles devront être élaborés par l'autorité responsable pour garantir l'exécution.

<sup>39</sup> Des modifications des exigences en matière de reporting peuvent parfois être apportées aux règlements, selon que la loi sur les TIC dispose ou non d'une section spécifique sur le reporting.

8.4 [L'autorité nationale de régulation/Le FASU] est également [encouragée/encouragé] à évaluer et à garantir le respect des présentes directives par les [titulaires de licence/bénéficiaires] en contrôlant activement l'accessibilité des services et des appareils de communication pour les personnes handicapées par le biais de vérifications ponctuelles, d'essais et de visites des installations d'accès public, et à prendre les mesures d'exécution appropriées le cas échéant.

**9. Examen périodique**

9.1 Compte tenu de l'évolution rapide des développements technologiques et des conditions du marché, cette politique sera examinée au moins tous les deux ans.

## **Annexe A: Modèle de conditions de licence/obligations de service universel concernant l'accessibilité publique des TIC pour les personnes handicapées<sup>40</sup>**

[Cette annexe présente des modèles de clauses à inclure dans les obligations en matière de licences ou dans les règlements sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées. Ces clauses peuvent être incorporées dans les licences lorsque l'accès public est un impératif, par exemple dans le cadre d'une obligation de service universel]

### **1. Définitions**

- On entend par "accès public" ou "services de communication en accès public" les services TIC sous licence qui sont fournis au public, y compris les personnes handicapées, sur une base partagée ou individuelle, et qui incluent des services fournis via les publiphones ou via des dispositifs d'utilisateur final placés dans des cyberlaboratoires, cafés Internet, télécentres, centres communautaires polyvalents, kiosques et points d'accès Internet publics communautaires.

### **2. Consultation**

- 2.1 La contribution des organisations représentant les personnes handicapées doit être prise en compte dans le déploiement de ces obligations de service d'accès public et ces organisations doivent être consultées dans le cadre de leur mise en œuvre<sup>41</sup>.
- 2.2 [Le titulaire de licence] doit consulter des groupes de personnes handicapées quant à la manière de remplir ses obligations dans le cadre de la présente licence et doit rencontrer ces groupes au moins une fois par an pour les informer des progrès réalisés concernant la mise en œuvre des conditions de licence, de même que les services, les produits et les campagnes mis en place.
- 2.3 [Le titulaire de licence] peut mener les procédures consultatives en partenariat, y compris avec les associations professionnelles du secteur qui le représentent, dans la mesure où les questions de concurrence ou sujets interdits par le droit de la concurrence ou tout autre droit ne sont pas abordés lors des débats.

### **3. Dispositifs d'accès public (base partagée et individuelle)**

- 3.1 [Le titulaire de licence] doit suivre le modèle de lignes directrices sur l'accessibilité des TIC en accès public en ce qui concerne l'exécution de ses obligations.
- 3.2 [Le titulaire de licence] doit:
  - (a) veiller à ce que [au moins 20%] de ses dispositifs d'accès public puissent être utilisés par les personnes utilisant des appareils de correction auditive ou des implants cochléaires, sans interférence avec les aides auditives;
  - (b) fournir [100%] des téléphones avec système d'amplification;

---

<sup>40</sup> Le contexte national spécifique doit être pris en considération. Le présent modèle de conditions de licence s'applique lorsque le titulaire de licence est tenu de fournir un accès public dans le cadre de son accord de licence. Si la fourniture de l'accès public par le titulaire de licence est subordonnée à une condition de financement, ce modèle de conditions de licence peut être modifié en modèle de termes et conditions de contrat et le terme "titulaire de licence" peut être remplacé par "bénéficiaire".

<sup>41</sup> Si un pays possède un comité pour l'accessibilité des TIC en faveur des personnes handicapées, comme recommandé dans le module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC) à la section 4, ce comité devrait être explicitement mentionné.

- (c) veiller à ce que sur [10%] des dispositifs d'accès public, les parties et commandes manipulables soient placées à portée de main des utilisateurs en chaise roulante ou des personnes de petite taille. Sur tous les sites comportant plus d'un dispositif d'accès public, au moins un dispositif doit être accessible aux personnes handicapées;
- (d) veiller à ce que [20%] des dispositifs d'accès public fournis sur les différents sites, et au moins un dispositif par site, soient accessibles aux personnes ayant des troubles sensoriels;
- (e) le cas échéant, installer une rampe d'accès pour permettre l'accessibilité en fauteuil roulant;
- (f) en cas d'utilisation de la technologie mobile, fournir des services de données incluant, au minimum, des services de messages courts (texte);
- (g) mettre en place une signalisation correcte, visible et en braille; et
- (h) informer le public de la disponibilité d'un accès public, de produits et de services d'urgence accessibles.

#### 4. Formation

4.1 Chaque titulaire de licence veille à ce que tous les employés qui traitent directement avec le public et la clientèle reçoivent une formation de sensibilisation sur une base régulière, au moins une fois tous les [deux] ans. Ce type de formation devrait permettre l'acquisition de connaissances sur la culture, sur les langues le cas échéant et sur les normes sociétales propres aux personnes handicapées ainsi que sur les principes d'accessibilité, les solutions et les sources d'information.

#### 5. Services d'urgence

5.1 Les dispositions sur les services d'urgence, généralement applicables aux services de communication, doivent être appliquées dans le cadre de la fourniture des services de communication en accès public, comme spécifié dans le modèle de lignes directrices sur l'accessibilité des TIC en accès public (section 7 du module 1).

#### 6. Objectifs

Exigence	Délai (titulaire de licence avec accès public déjà existant)	Délai (nouveau titulaire de licence)
DISPONIBILITE DES DISPOSITIFS ACCESSIBLES		
Alignement des politiques d'achat	12 mois	Immédiat
Installation et mise à disposition de dispositifs d'accès public accessibles aux personnes handicapées, conformément à la section 3, Annexe A, du présent module	12 mois	Immédiat
SENSIBILISATION		
Sensibilisation du public aux produits TIC accessibles et aux services d'urgence accessibles	6 mois	Immédiat
Formation des employés	12 mois	Immédiat
SERVICES D'URGENCE		
Disponibilité des services d'urgence accessibles	6 mois	Immédiat
Services d'urgence incluant la possibilité d'envoyer du texte et/ou de la vidéo, conformément au module 3 (Cadre politique sur l'accessibilité des communications mobiles), section 8	Dès que possible	Dès que possible

**7. Présentation de rapports**

- 7.1 Afin de s'assurer que les termes et conditions sont bien respectés, [le titulaire de licence] doit présenter à l'autorité nationale de régulation un rapport annuel comprenant au minimum:
- (a) des informations sur le respect des conditions de licence par [le titulaire de licence]; et
  - (b) une liste de contrôle complète, comme le prévoit l'Annexe B du présent module, pour chacune des installations [du titulaire de licence].



## Annexe B: Liste de contrôle sur les installations d'accès public accessibles<sup>42</sup>

[La présente annexe contient une liste de contrôle qui peut servir d'outil de reporting pour les titulaires de licence. Elle peut également servir à tous les fournisseurs de services de communication en accès public, qu'ils soient soumis ou non à réglementation, à titre d'aide pour garantir l'accessibilité de leurs installations.

La mise en conformité avec certaines exigences stipulées dans la liste de contrôle peut être financée par le FASU, à partir du moment où l'exigence relève du mandat du FASU dans le pays en question. Ainsi, certains éléments de la formation et certains types de matériel peuvent être éligibles à des subventions pour utilisateur ou opérateur<sup>43</sup>. En règle générale, les financements de la FASU ne sont pas possibles dans les zones indiquées en grisé dans le tableau ci-dessous. Dans le cas où le financement provient du FASU, le niveau de financement doit être indiqué.]

Exigences/recommandation <sup>44</sup>	Financement du FASU <sup>45</sup>	Commentaires
STRATEGIE, PLANIFICATION, POLITIQUES ET EVALUATION		
Les personnes handicapées sont-elles prises en compte dans la planification et dans l'évaluation des installations, des produits et des services d'accès public?		
Exigez-vous qu'il soit tenu compte de l'accessibilité dans les procédures d'achat relatives aux matériels et logiciels informatiques? Voir module 6 sur les marchés publics.		
Avez-vous une procédure permettant d'assurer une réponse rapide aux demandes d'aménagements spécifiques pour les personnes handicapées?		
ENVIRONNEMENTS PHYSIQUES ET SENSIBILISATION		
Les personnes handicapées peuvent-elles identifier facilement les matériels et logiciels TIC d'assistance disponibles dans l'installation d'accès public?		
Existe-t-il des places de parking de même que des chemins et accès spéciaux pour les personnes handicapées? La signalétique est-elle claire?		
Y a-t-il des panneaux avec des caractères de grande taille et très contrastés ainsi qu'une signalisation en braille dans toute l'installation d'accès public?		
Les services de comptoir ou de bureau sont-ils au moins partiellement accessibles en position assise/aux personnes en fauteuil roulant?		
Certains postes de travail dans l'installation d'accès public sont-ils équipés d'une table à hauteur réglable? La hauteur peut-elle être ajustée en position assise?		

<sup>42</sup> Adaptée de la University of Washington Computer Lab checklist, voir [www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/comp\\_lab\\_check.html](http://www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/comp_lab_check.html).

<sup>43</sup> La liste de contrôle doit être adaptée aux besoins de chaque pays et être modifiée pour refléter les exigences éligibles à un financement du FASU. Lorsque le financement est possible, le bloc de texte apparaît en blanc; s'il n'est pas possible, le bloc de texte est verrouillé en gris. Les pays sans FASU devraient supprimer la colonne.

<sup>44</sup> Dans les pays où l'exigence est inscrite dans une condition de licence ou dans un règlement, on utilisera le terme "exigence". Lorsque les fournisseurs d'accès public utilisent la liste de contrôle comme ligne de directrice sur une base volontaire, on parlera de "recommandation".

<sup>45</sup> Les cases non grisées sont éligibles à un financement du FASU ou à un autre financement public. Indiquez si vous avez reçu un financement du FASU ou un autre financement.

Exigences/recommandation <sup>44</sup>	Financement du FASU <sup>45</sup>	Commentaires
Y a-t-il des allées larges et sans obstacle pour les utilisateurs en fauteuil roulant et pour les personnes souffrant de troubles de la mobilité et de la vision?		
Les équipements sont-ils accessibles aux personnes ayant des troubles sensoriels, y compris les personnes sourdes ou malentendantes, aveugles ou malvoyantes?		
<b>FORMATION DES EMPLOYÉS DE L'INSTALLATION D'ACCÈS PUBLIC</b>		
Les membres du personnel connaissent-ils la disponibilité et l'utilisation des fonctions TIC accessibles, de la technologie d'assistance et des formats de document spécifiques?		
Les membres du personnel ont-ils reçu une formation de sensibilisation et une formation à l'utilisation des TIC par les personnes handicapées?		
<b>MATÉRIEL</b>		
Y a-t-il sur place au moins un écran large permettant la visualisation d'une grande partie de l'écran tout en grossissant les caractères?		
Les équipements portent-ils des étiquettes en gros caractères et/ou en braille?		
Les ordinateurs, imprimantes, scanners et autres technologies d'information peuvent-ils être commandés depuis la position assise?		
Les espaces de travail sont-ils adaptés aux utilisateurs droitiers comme gauchers? Le matériel est-il aisément accessible aux deux types d'utilisateur?		
Avez-vous du matériel de substitution pour remplacer la souris et/ou le clavier (trackball, manette, mini-clavier, clavier "une main", etc.)?		
<b>LOGICIELS</b>		
Disposez-vous de logiciels spécifiques pour les personnes handicapées (lecteurs d'écran, etc.)?		
Les ressources électroniques, y compris les pages web du fournisseur d'accès public, respectent-elles les lignes directrices ou normes conformément au module 5 (Cadre politique sur l'accessibilité du web)?		

### Module 3: Cadre politique sur l'accessibilité des communications mobiles

Le module relatif au cadre politique sur l'accessibilité des communications mobiles s'adresse aux décideurs, aux régulateurs et aux autres parties prenantes actives dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) et du handicap, y compris les organisations non gouvernementales (ONG), les associations de personnes handicapées et les membres du Parlement selon les spécificités du pays.

Ce module fournit aux pays un cadre qui leur permet de mettre en place une politique de promotion de l'accessibilité des communications mobiles et contient un code de conduite et des règlements applicables au secteur des communications mobiles, l'un ou l'autre pouvant être utilisé selon le dispositif institutionnel en place dans le pays considéré, conformément au module 1 ayant trait au cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC (voir section 1, Options de régulation).

Il fournit également un modèle de code de conduite sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées (Annexe A) dont l'utilisation est encouragée dans les pays ayant un cadre juridique qui soutient les initiatives volontaires du secteur ou les codes de conduite. En l'absence d'un tel cadre, l'autorité nationale de régulation utilise les modèles de réglementations fournis à l'Annexe B du présent module<sup>46</sup>.

Le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles a été établi conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) et au kit pratique sur la politique de cyberaccessibilité pour les personnes handicapées de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et de G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)).

La Convention prévoit que les signataires sont chargés de garantir l'accessibilité des TIC; les modèles de politique et de code de conduite ici présentés visent précisément à aider les pays signataires à développer un cadre pour y parvenir. Les pays peuvent adopter ou adapter ces politiques et dispositions réglementaires même s'ils ne sont pas signataires de la Convention.

L'adoption et la mise en œuvre précoce de politiques par les pays sont nécessaires pour parvenir à réaliser les objectifs fixés dans la Convention. Chaque pays doit décider de sa politique et du calendrier de mise en œuvre en fonction de sa propre situation.

Le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles présenté dans le présent module aidera les pays à comprendre quelles sont les étapes et les exigences nécessaires et fournit des indications sur les possibilités d'adaptation en fonction du contexte national. Les objectifs des approches politiques, réglementaires et juridiques non contraignantes identifiées dans ce module consistent à créer un cadre politique, réglementaire et juridique non contraignant promouvant l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées, via les mesures suivantes:

- adoption d'une politique sur l'accessibilité des communications mobiles, à faire figurer en tant que telle ou à inclure dans une politique existante;
- consultation des personnes handicapées sur le développement d'une politique d'accessibilité des communications mobiles;
- campagne de sensibilisation du gouvernement sur la politique et campagne de sensibilisation du secteur mobile sur les communications mobiles accessibles à destination des personnes handicapées et des organisations de personnes handicapées, y compris par le biais de formats accessibles;
- mesures gouvernementales visant à mener une analyse d'écart sur la disponibilité, dans le pays, des technologies d'assistance pouvant être utilisées avec les communications mobiles, à identifier les actions de comblement de ces écarts et à mettre en œuvre des mesures appropriées comme développer des mesures incitatives et financer la recherche et développement;

---

<sup>46</sup> Voir aussi le module 1: Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC, section 1 – Options de régulation.

- utilisation des Fonds d'accès et de service universels pour subventionner le coût des communications mobiles et des technologies d'assistance accessibles pour les personnes handicapées, de même que pour les enseignants, les éducateurs spécialisés et les formateurs professionnels qui fournissent des services aux personnes handicapées;
- généralisation, aux points de vente des opérateurs mobiles et des détaillants, de la disponibilité des appareils téléphoniques accessibles ou autres appareils mobiles prenant en charge des fonctions d'accessibilité pour les personnes souffrant de différents types de handicaps, y compris par le biais de la modification de leurs politiques d'achat pour offrir à la vente une gamme d'appareils téléphoniques accessibles ou autres appareils mobiles prenant en charge des fonctions d'accessibilité pour les personnes souffrant de différents types de handicaps;
- garantie apportée par les opérateurs mobiles et les détaillants de l'accessibilité de leurs points de vente pour les personnes handicapées;
- formation des membres du personnel au sein du secteur mobile pour répondre aux besoins de la clientèle handicapée et faire connaître aux personnes handicapées les fonctionnalités accessibles et les informations de support produit;
- mise en place, au sein du secteur, d'installations dédiées de service à la clientèle, d'une assistance en magasin ou d'employés du centre d'appels formés pour répondre aux besoins des personnes handicapées;
- promotion par le secteur du développement et de la disponibilité des applications accessibles ("apps") pour les personnes handicapées et des "app stores" accessibles;
- garantie par les opérateurs mobiles de prix spéciaux ou réduits pour les personnes handicapées (par exemple, systèmes de facturation de texte seul pour les sourds et les malentendants);
- garantie par le secteur mobile de l'accessibilité des communications mobiles d'urgence pour les personnes handicapées, incluant la fourniture de services de retransmission textuelle en temps réel et de relais vidéo, et communication aux personnes handicapées et aux organisations de personnes handicapées sur ces communications mobiles d'urgence accessibles;
- mesures gouvernementales visant à fixer des objectifs quantifiables, à rendre compte chaque année de leur mise en œuvre et à garantir, le cas échéant, l'application des dispositions en matière d'accessibilité.

Compte tenu de la rapidité des évolutions technologiques, les pays sont encouragés à mettre en place des procédures pour effectuer des examens périodiques de la politique et du code ou des règlements, afin d'assurer une utilisation optimale des nouvelles possibilités technologiques.

## Modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles

### 1. Définitions

1.1 Les définitions suivantes sont à utiliser dans le cadre de la politique sur l'accessibilité des communications mobiles.

- On entend par "**formats accessibles**" les informations disponibles dans des formats tels que braille, synthèse vocale, présentation orale, fichiers électroniques compatibles avec les lecteurs d'écran pour les personnes souffrant d'un handicap de lecture, vidéo sous-titrée ou traduite dans la langue des signes pour les personnes souffrant d'un handicap auditif ou icônes et animations pour les personnes souffrant d'un handicap cognitif (liste non exhaustive).
- La "**technologie d'assistance**" ou "**TA**" désigne tout type de technologies de l'information et de la communication, de produit, d'appareil, d'équipement et de service connexe utilisé pour maintenir, accroître ou améliorer les capacités fonctionnelles des individus ayant des besoins particuliers ou souffrant de handicap.
- Le "**braille**" est un système d'écriture en points en relief pouvant être lus avec les doigts, à l'usage des aveugles ou des personnes dont la vue n'est pas suffisante pour pouvoir lire des documents imprimés.
- On entend par "**appareil**" ou "**appareil mobile**" un appareil téléphonique, un smartphone, une tablette ou tout autre type d'équipement client relié par liaison hertzienne via une carte SIM et fourni par un opérateur de réseau titulaire d'une licence.
- L'"**accessibilité des TIC**" indique dans quelle mesure un produit ou un service peut être utilisé aussi efficacement par une personne handicapée que par une personne non handicapée pour accéder à ou utiliser des produits, des contenus ou des services liés aux TIC. L'accessibilité des TIC devrait, dans la mesure du possible, être mise en place en appliquant les principes du design universel et en assurant la compatibilité avec les technologies d'assistance.
- Le "**fournisseur de services Internet**" ou "**ISP**" est une société qui offre un accès à l'Internet et au courrier électronique.
- Le "**secteur mobile**" comprend les opérateurs de réseau, les fournisseurs de services, les distributeurs d'appareils mobiles et les détaillants<sup>47</sup>.
- Les "**services de relais**"<sup>48</sup> sont des services téléphoniques utilisant un interprète pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer par téléphone par le truchement d'un interprète avec une personne entendante, ce qui équivaut à un appel entre deux personnes sans déficience auditive<sup>49</sup>.

---

<sup>47</sup> Les fabricants d'appareils téléphoniques et vendeurs de systèmes d'exploitation mobiles peuvent être inclus dans cette définition si le pays possède des fabricants d'appareils téléphoniques et des vendeurs de systèmes d'exploitation mobiles implantés sur son territoire.

<sup>48</sup> Pour plus d'informations sur les services de relais, voir le Rapport UIT-G3ict de 2012 "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées" ([www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf)). La fiche d'informations de la FCC sur les services de relais disponible à l'adresse [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html) présente les différents types de services de relais, y compris les services de relais texte, parole-parole, par sous-titrage, vidéo et IP.

<sup>49</sup> Définition tirée et adaptée de la National Association of the Deaf (Etats-Unis); voir [www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services](http://www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services). Y compris les services de relais vidéo, les services de relais texte (TTY), les services de relais parole-parole, les services de relais par sous-titrage et les relais messagerie instantanée. Pour plus d'informations, voir le Rapport "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées" disponible à l'adresse [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

- Les "**paquets de texte seulement**" sont des paquets mobiles excluant les services vocaux et incluant les services de données tels que la messagerie texte, la messagerie instantanée, la messagerie image et la navigation sur le web).
- On entend par "**conception universelle**" la 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. La conception universelle n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires<sup>50</sup>.
- Le "**fournisseur de services d'application mobiles**" ou "**WASP**" est un fournisseur de services tiers qui gère les applications et crée des contenus mobiles qu'il distribue aux utilisateurs mobiles en utilisant le réseau et l'infrastructure d'un opérateur mobile titulaire d'une licence.

## **2. Date effective et application**

- 2.1 Cette politique appelée politique sur l'accessibilité des communications mobiles entre en vigueur au moment de sa publication dans [publication officielle du gouvernement<sup>51</sup>].
- 2.2 La politique sur l'accessibilité des communications mobiles s'applique au secteur mobile et couvre:
- (a) les services mobiles (voix, données et large bande), y compris les services d'urgence et services d'annuaire;
  - (b) les services d'assistance à la clientèle du secteur mobile, y compris les centres d'appel, les centres d'assistance à la clientèle, les sites web et les points de vente; et
  - (c) les dispositifs d'utilisateur final, y compris les téléphones rudimentaires, les téléphones à fonctions spéciales, les smartphones, les tablettes, les applications et services d'assistance.
- 2.3 [Insérer la disposition concernée de la législation] stipule que [le ministère<sup>52</sup>] est l'organe responsable de l'élaboration de la politique nationale de promotion du service et de l'accès universels dans le secteur des TIC, incluant l'accès aux services, aux applications et aux appareils mobiles pour les personnes handicapées.

---

<sup>50</sup> Comme spécifié à l'article 2 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

<sup>51</sup> Insérer le nom de la publication concernée.

<sup>52</sup> La politique d'accessibilité devrait être développée par le ministère des communications (ou par l'entité en charge des communications dans les pays ne disposant pas d'un tel ministère), souvent avec le soutien significatif du régulateur en charge de la rédaction le cas échéant. Comme mentionné dans [www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html](http://www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html), le ministère peut, bien sûr, être constitué de plusieurs façons et regrouper:

- les télécommunications;
- les communications électroniques (incluant la radiodiffusion et autres médias);
- les technologies de l'information et de la communication (ou technologies de la communication et de l'information);
- l'infrastructure, incluant le transport;
- associées à l'industrie ou à la science et technologie; ou
- associées à un autre secteur tel que les affaires économiques.

### 3. Mandat national

- 3.1 [Le Pays] est signataire de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ("la Convention" ou "CRPD"), entrée en vigueur en mai 2008<sup>53</sup>. La Convention reconnaît que l'accessibilité est une condition permettant aux personnes handicapées de jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales<sup>54</sup>, et invite les signataires à prendre des mesures appropriées pour que les personnes handicapées aient accès, sur la base de l'égalité avec les autres, aux technologies de l'information et de la communication, aux services d'urgence et aux services Internet<sup>55</sup>.
- 3.2 La constitution [du Pays] soutient le droit à l'égalité devant la loi et promeut, à ce titre, la jouissance pleine et égale de tous les droits et de toutes les libertés. Pour promouvoir l'égalité, des mesures législatives ou d'un autre type, conçues pour protéger ou soutenir des personnes, ou des catégories de personnes, défavorisées par une discrimination injuste, pourraient être prises. Éliminer les obstacles qui empêchent l'accès aux services essentiels, tels que les services de communication mobile, est une condition nécessaire pour que les personnes handicapées puissent jouir pleinement de leurs libertés et droits fondamentaux et participer à la société sur la base de l'égalité avec les autres.
- 3.3 Au niveau national, un certain nombre d'instruments politiques et législatifs contiennent des dispositions à l'appui de l'objectif poursuivi par cette politique, par exemple rendre les TIC accessibles aux personnes handicapées. Ces dispositions concernent notamment:
- (a) [Politique/législation concernant les personnes handicapées, citation, description succincte]
  - (b) [Politique/législation antidiscrimination, citation, description succincte]
  - (c) [Politique/législation en matière de fourniture, citation, description succincte]
  - (d) [Politique/législation sur l'accès à l'information, citation, description succincte]
  - (e) [Politique d'accès et de service universels, citation, description succincte]
  - (f) [Politique/législation sur la protection des consommateurs, citation, description succincte]

---

<sup>53</sup> Cette section ne sera à inclure que si elle s'applique au pays, autrement dit si le pays est signataire de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

<sup>54</sup> Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Préambule, Section (v).

<sup>55</sup> Les mesures visées à l'article 9 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées portent notamment, mais ce n'est pas limitatif, sur les points suivants:

- l'obligation pour les États parties de veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux technologies de l'information et de la communication;
- l'obligation de garantir l'accessibilité de tous les contenus, de la communication, du matériel, des logiciels et des interfaces;
- la promotion des technologies d'assistance et d'information en d'autres formats permettant aux personnes handicapées d'accéder à l'information;
- la fourniture d'informations générales au public dans des formats et des technologies accessibles aux personnes handicapées, rapidement et sans coût supplémentaire;
- la nécessité pour les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public de prendre en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées;
- l'obligation d'inclure les services d'urgence dans l'obligation de fournir des informations et des services de communication sous des formes accessibles;
- la promotion de l'accessibilité et de l'utilisation par les personnes handicapées des services de communication mobile, y compris de l'Internet, sachant que l'accès aux services TIC se fait de plus en plus par téléphone mobile, tablette ou autres technologies et plates-formes émergentes.



- (g) [Politique/législation de sécurité intérieure et d'urgence nationale, citation, description succincte]; et
  - (h) [Autre politique/législation, citation, description succincte]
- 3.4 La présente politique a pour objectif de fournir un cadre favorable à la mise en place d'une culture et d'une pratique en matière d'accessibilité des TIC, notamment en ce qui concerne l'accessibilité des communications mobiles, en:
- (a) définissant les principes généraux régissant l'accessibilité des communications mobiles;
  - (b) identifiant et réduisant les principaux obstacles à la pleine accessibilité des communications mobiles;
  - (c) encourageant la sensibilisation aux communications mobiles accessibles parmi les personnes handicapées et organisations de personnes handicapées;
  - (d) identifiant les normes pertinentes, y compris les normes internationales, et les économies d'échelle au niveau mondial pour abaisser les coûts et encourager l'interopérabilité;
  - (e) encourageant la généralisation de la disponibilité commerciale des appareils téléphoniques et des autres appareils mobiles prenant en charge des fonctions d'accessibilité<sup>56</sup>;
  - (f) instaurant des mesures visant à garantir aux personnes handicapées un accès équivalent à celui des personnes sans handicap aux réseaux, appareils, applications et contenus mobiles fournis dans les zones urbaines, suburbaines et rurales;
  - (g) encourageant rapidement la conception accessible, le développement, la production et la distribution d'appareils et de services mobiles accessibles, de manière à ce que les appareils et services mobiles soient disponibles avec des fonctions d'accessibilité, en temps voulu et au meilleur prix;
  - (h) encourageant l'abordabilité des appareils et services mobiles accessibles par le biais d'exigences de non-discrimination, de subventions et d'incitations, le cas échéant; et
  - (i) instaurant un cadre institutionnel qui garantira la transparence et un mécanisme de règlement des différends impartiaux en vue de renforcer la promotion de l'accessibilité des communications mobiles.
- 3.5 Reconnaissant qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, les principes suivants, qui sous-tendent la politique, devraient être observés:
- (a) la non-discrimination;
  - (b) la participation et l'intégration pleines et effectives à la société;
  - (c) l'égalité des chances;
  - (d) l'accessibilité;
  - (e) l'abordabilité; et
  - (f) la sensibilisation.

---

<sup>56</sup> Bien que les fonctions d'accessibilité soient désormais intégrées dans les appareils téléphoniques disponibles sur le marché mondial, certains opérateurs peuvent choisir de ne commercialiser que des appareils moins chers dépourvus de ces fonctions, pour répondre à la demande d'accessibilité financière de la part des clients. Cette politique n'empêchera pas les opérateurs de continuer à proposer des appareils moins chers et non accessibles, mais garantira la présence des appareils dotés de fonctions d'accessibilité dans l'offre commerciale de l'opérateur.

- 3.6 Reconnaissant que le secteur des communications mobiles a une connaissance approfondie de ses propres produits, services et stratégies, la présente politique sur l'accessibilité des communications mobiles encourage par conséquent le secteur à adopter des mesures pour promouvoir l'accessibilité mobile. Le secteur mobile est donc invité à élaborer un code de conduite [d'autorégulation ou de co-régulation] relatif à l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées. En l'absence de ce code de conduite, l'[autorité nationale de régulation] élaborera des règlements qui donneront effet à la présente politique<sup>57</sup>.

#### **4. Ventes, points de vente, service à la clientèle et sensibilisation du public**

- 4.1 Il est essentiel de faire connaître cette politique et de communiquer sur la disponibilité des produits et services mobiles accessibles aux personnes handicapées pour promouvoir l'accessibilité des TIC. [L'autorité nationale de régulation, le Fonds pour l'accès et le service universels (FASU) et le secteur des communications mobiles] sont chargés de sensibiliser un plus large public sur les produits et services mobiles accessibles aux personnes handicapées et sur les avantages des technologies d'assistance pour les personnes handicapées et le reste de la société. Les informations présentées au public devraient être fournies dans des formats accessibles et être diffusées par le biais de canaux appropriés au moyen d'une communication efficace (incluant le sous-titrage, la langue des signes ou l'audiodescription de vidéos, le cas échéant) pour répondre à la demande des personnes handicapées.
- 4.2 Les opérateurs devraient faire en sorte que les organisations représentant les personnes handicapées soient au courant des produits et services mobiles accessibles disponibles, en créant une base de données des organisations représentant les différentes catégories de personnes handicapées et en leur envoyant périodiquement des informations sur les produits et services mobiles accessibles offerts.
- 4.3 Il appartient au ministère et à l'autorité nationale de régulation, respectivement, de faire connaître cette politique ainsi que le [code de conduite ou] [règlement] qui s'y rattache. En outre, [le ministre responsable des TIC ou l'autorité nationale de régulation selon les besoins du pays] procédera à un examen annuel pour déterminer le degré de sensibilisation nationale aux produits, services, appareils et initiatives en matière de communications mobiles accessibles.
- 4.4 La sensibilisation du public aux possibilités d'utilisation des services d'urgence sur téléphones mobiles par les personnes handicapées relève de la responsabilité des pouvoirs publics, des fournisseurs de services, des centres d'appel d'urgence<sup>58</sup> et des organismes publics en charge des services d'urgence<sup>59</sup>. Les parties doivent coopérer pour assurer cette sensibilisation. Les informations fournies au public devraient être communiquées dans des formats accessibles, avec la participation et l'implication des personnes handicapées et des représentants d'organisations de personnes handicapées, et être diffusées par le biais de canaux appropriés pour répondre à la demande des personnes handicapées.
- 4.5 Lorsqu'une personne handicapée déclare son handicap à un opérateur mobile, un fournisseur de services ou un fabricant, l'opérateur mobile, le fournisseur de services ou le fabricant doit – sans frais supplémentaires pour le consommateur et dans un format approprié – sensibiliser le consommateur aux services, produits et fonctionnalités mobiles accessibles ainsi qu'aux informations de support produit, pour l'aider à trouver, acquérir et utiliser un service, un produit ou une fonctionnalité mobile accessible.

---

<sup>57</sup> Voir le modèle de code de conduite sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées fourni à l'Annexe A. Le code de conduite peut aussi être rédigé par l'autorité nationale de régulation comme règlement – voir le modèle de règlement sur l'accessibilité des communications mobiles fourni à l'Annexe B. Voir également le module 1, section 1 sur les options de régulation.

<sup>58</sup> Dans la mesure où cela est applicable et relève de la compétence de l'autorité nationale de régulation ou du ministère; faute de quoi des règlements parallèles devront être élaborés par l'autorité responsable pour garantir l'exécution.

<sup>59</sup> Dans la mesure où cela est applicable et relève de la compétence de l'autorité nationale de régulation ou du ministère; faute de quoi des règlements parallèles devront être élaborés par l'autorité responsable pour garantir l'exécution.

- 4.6 Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de service doivent également s'assurer que les clients handicapés ont été informés sur les services, appareils et accessoires disponibles et qu'ils sont en capacité d'en faire l'acquisition dans les magasins de vente au détail appartenant à l'entreprise ou relevant de son contrôle, auprès des centres d'appel, sur Internet ou directement par téléphone. Les opérateurs doivent aussi sensibiliser les personnes handicapées aux produits et services mobiles accessibles, notamment par le biais de méthodes de marketing ciblées pour les personnes handicapées, en empruntant, le cas échéant, d'autres modes de communication.
- 4.7 Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de service doivent fournir aux personnes handicapées un service à la clientèle dédié avec du personnel formé, y compris dans les centres d'appel et dans des magasins ciblés, et communiquer toutes les informations destinées à la clientèle dans des formats accessibles.

## **5. Produits, services et appareils**

- 5.1 Il est demandé aux opérateurs mobiles et aux fournisseurs de services de fournir un éventail de produits, services et appareils mobiles accessibles aux caractéristiques, fonctionnalités et tarifications diverses répondant aux exigences des différents types de handicap.
- 5.2 [L'autorité nationale de régulation et le décideur] n'ont que peu d'influence sur les politiques d'achat du secteur mobile. Il est donc de la responsabilité des opérateurs mobiles, des fournisseurs de services et des fabricants de veiller à ce que les principes de conception universelle soient appliqués en ce qui concerne l'ensemble des biens et services qu'ils fabriquent, achètent et fournissent au public.
- 5.3 [L'autorité nationale de régulation] réalisera et publiera une enquête nationale annuelle sur la disponibilité des appareils et services mobiles accessibles aux personnes souffrant de différents types de handicaps fournis par les opérateurs mobiles et les détaillants. Cette enquête annuelle examinera également la disponibilité des technologies d'assistance destinées à être utilisées avec les communications mobiles, conformément à la section 9 ci-après, de même que la sensibilisation des personnes handicapées à la présente politique et au [code de conduite ou] [règlement] qui s'y rattache et aux communications mobiles d'assistance accessibles disponibles.
- 5.4 [L'autorité nationale de régulation] peut homologuer<sup>60</sup> tous les appareils et équipements mis à la disposition du public. Les procédures d'homologation doivent tenir compte des mesures visant à promouvoir l'accessibilité. Les opérateurs mobiles, les fournisseurs de services et les fabricants ne peuvent pas modifier les biens et services homologués.
- 5.5 [L'autorité nationale de régulation] peut publier des normes de performance minimales en matière d'accessibilité<sup>61</sup> pour certaines catégories de biens et services qui devraient être mises à la disposition des utilisateurs présentant des types de handicap spécifiques dans le cadre de sa juridiction. Ces normes définiront les exigences requises en termes d'accessibilité pour répondre aux besoins des utilisateurs présentant des incapacités physiques, cognitives, intellectuelles ou sensorielles et tiendront compte de la disponibilité de ces fonctionnalités sur le marché, notamment en référençant des bases de données d'appareils mobiles accessibles comme le MMF (Mobile Manufacturers Forum)<sup>62</sup>.

---

<sup>60</sup> Une homologation de type est accordée à un produit qui répond à un minimum d'exigences réglementaires, techniques et de sécurité. En règle générale, l'homologation de type est requise avant qu'un produit ne soit autorisé à la vente dans un pays. Les exigences pour un produit donné varient d'un pays à l'autre. La conformité aux exigences de l'homologation type est souvent indiquée par un marquage au dos du produit.

<sup>61</sup> Voir exemple à l'adresse [www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards](http://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards).

<sup>62</sup> La base de données MMF GARI peut être consultée à l'adresse: [www.mobileaccessibility.info/](http://www.mobileaccessibility.info/). Elle est actuellement rendue publique sur les sites web des associations sectorielles, des opérateurs et des régulateurs des télécommunications, ainsi qu'aux États-Unis et en Australie.

- 5.5.1 L'autorité nationale de régulation devrait adopter ces normes de performance minimales dans les [12 mois] qui suivent la publication de la présente politique.
- 5.5.2 Le respect de cette liste deviendra obligatoire (18 mois] après la date de publication des normes de performance minimales.
- 5.5.3 [L'autorité nationale de régulation] devrait examiner la liste périodiquement, en consultation avec les représentants du secteur des communications mobiles et des organisations de personnes handicapées.
- 5.6 La formation des membres du personnel, en particulier ceux qui traitent directement avec la clientèle, est un aspect important de la fourniture des services accessibles. Le secteur du mobile doit utiliser du personnel qualifié pour encourager et soutenir les options d'accessibilité disponibles visant les personnes handicapées et doit fournir à ces catégories de personnes des informations et des services d'assistance à la clientèle dans les langues officielles.

## **6. Applications**

- 6.1 Avec la croissance des taux de pénétration du large bande et de l'utilisation des smartphones, il est important de promouvoir l'accessibilité des applications mobiles pour les personnes handicapées<sup>63</sup>.
- 6.2 Les applications classiques développées ou préenregistrées sur les dispositifs d'utilisateur final par les fournisseurs de services mobiles doivent être accessibles aux personnes handicapées.
- 6.3 Les applications de technologie d'assistance préinstallées, visant à améliorer l'accès pour un type de handicap spécifique, ne doivent pas nécessairement être accessibles à toutes les personnes souffrant d'un handicap quel qu'il soit.
- 6.4 Les opérateurs mobiles devraient s'assurer, dans la mesure du possible, que les fournisseurs de services d'application mobiles et les fournisseurs de services Internet qui utilisent leurs réseaux ont bien mis en place des mesures visant à encourager le développement des applications accessibles, à garantir l'accessibilité de leurs "app stores" et à communiquer sur la disponibilité des applications accessibles<sup>64</sup>.
- 6.5 Les fournisseurs de services mobiles sont tenus de garantir l'accessibilité de leurs propres boutiques d'applications.

---

<sup>63</sup> [Le Pays] réalise que les contenus et les applications sont souvent fournis par des tierces parties et que [l'autorité nationale de régulation] ne réglemente ni les développeurs ni les vendeurs concernés. Par conséquent, la présente politique n'a pas pour objet de chercher à imposer des obligations d'accessibilité aux opérateurs mobiles et fournisseurs de services concernant la vente et le support de ces applications, y compris des logiciels de technologie d'assistance, qui fonctionnent sur des appareils vendus par les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services, tant que ces applications seront commercialisées par des tiers. Cela sera le cas aussi longtemps que les applications échapperont au contrôle des opérateurs mobiles et des fournisseurs de services et aussi longtemps qu'elles ne seront pas préinstallées par les opérateurs ou fournisseurs de services ou prévues d'être installées pour permettre l'exploitation des services des fournisseurs ou d'assurer l'accessibilité aux personnes handicapées.

<sup>64</sup> Dans certains pays, les fournisseurs de services d'application mobiles et les fournisseurs de services Internet sont membres d'associations sectorielles qui ont passé des accords avec les opérateurs mobiles – parfois comme condition dans leurs accords commerciaux avec les opérateurs – concernant le retrait, sur notification, des contenus répréhensibles ou illégaux. Ces accords peuvent être modifiés pour tenir compte de la nécessité pour les fournisseurs de services d'application mobiles et les fournisseurs de services Internet de remédier aux problèmes d'accessibilité et peuvent être utilisés à ce titre comme un outil de promotion de l'accessibilité des sites web et des applications disponibles sur les téléphones et réseaux mobiles. Ces accords peuvent être réexaminés périodiquement en fonction de l'évolution de la politique, du marché et des avancées technologiques dans le secteur des applications mobiles.

## **7. Tarifs spéciaux et/ou réduits et systèmes de facturation**

- 7.1 Outre l'accessibilité et la disponibilité des produits, services et appareils de communication, le caractère financièrement abordable des produits et services mobiles accessibles est un troisième aspect hautement problématique pour les personnes handicapées qui se retrouvent à payer pour toute une série de services qu'elles ne peuvent pas utiliser. Par exemple, les opérateurs n'offrent pas toujours des paquets de texte seulement à destination des utilisateurs sourds qui utilisent les données et non la voix et les opérateurs mobiles facturent parfois des coûts supplémentaires pour les services de relais, ce qui désavantage leurs utilisateurs.
- 7.2 Pour garantir l'abordabilité et pour tenir compte de l'utilisation inégale qui est faite des services de communication mobile par les personnes handicapées, les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services devraient, le cas échéant, offrir aux utilisateurs handicapés des prix spéciaux et/ou réduits et des systèmes de facturation spécifiques<sup>65</sup>. L'opérateur doit communiquer ces prix et systèmes de facturation chaque année à l'autorité nationale de régulation et la participation des organisations de personnes handicapées et/ou du comité pour l'accessibilité des TIC<sup>66</sup> devrait être requise dans le cadre de la conception et du développement<sup>67</sup>.
- 7.3 Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services doivent informer le public de leurs services et de leurs systèmes tarifaires spéciaux et/ou réduits sur toutes les plates-formes, y compris les points de vente, les sites web, etc., qui fournissent des informations sur les tarifs généraux et plans tarifaires.
- 7.4 Les opérateurs mobiles doivent faire connaître au public les critères de qualification applicables à ces systèmes tarifaires spéciaux et/ou réduits.

## **8. Services d'urgence<sup>68</sup>**

- 8.1 Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services doivent fournir aux personnes handicapées des services d'urgence accessibles équivalents à ceux fournis aux personnes sans handicap.
- 8.2 Les personnes handicapées devraient être en capacité d'utiliser les moyens de communication quotidiens, tels qu'équipements terminaux, modes de communication et services, pour accéder aux services d'urgence et de contacter les services d'urgence gratuitement, quels que soient la technologie et l'appareil mobile utilisés.

---

<sup>65</sup> Par exemple, systèmes de facturation de texte seul pour les sourds et les malentendants, pas de surfacturation des appels utilisant les services de relais.

<sup>66</sup> Pour intégrer l'accessibilité des TIC, l'autorité nationale de régulation peut, dans le cadre de ses objectifs statutaires, constituer un comité pour l'accessibilité des TIC chargé de défendre les intérêts des utilisateurs et de garantir l'implication en amont des personnes handicapées, des organisations de personnes handicapées, du secteur et d'autres parties prenantes dans l'élaboration des politiques, des règlements et des codes sectoriels. Ce comité fournira des orientations sur les politiques et les règlements en matière de handicap, mais aussi sur toutes les politiques et réglementations susceptibles d'avoir des incidences sur les personnes handicapées. Cela peut aller des réglementations tarifaires (qui devraient tenir compte de tarifs spéciaux et/ou réduits pour certaines catégories d'utilisateurs) aux conditions de licence (par exemple, conditions de licence sur l'accès public accessible) en passant par les conseils sur les normes d'accessibilité. Ce point est abordé plus en détail à la section 4 du module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC). Dans les pays ne disposant pas d'un tel comité, le même objectif pourrait être atteint par un examen régulier de la réglementation existante soumise à consultation publique incluant les personnes handicapées.

<sup>67</sup> L'exigence porte sur la notification au régulateur pour information et NON sur l'approbation. Chaque pays doit tenir compte de son régime de réglementation des prix et adapter l'exigence en conséquence.

<sup>68</sup> Cette exigence vaut en particulier dans les pays caractérisés par d'importants mouvements de population aux frontières et devrait s'accompagner d'efforts d'harmonisation des codes abrégés et des numéros d'appel des services d'urgence. Les utilisateurs handicapés de la région connaîtront ainsi les numéros d'urgence et les codes abrégés sans avoir à faire un effort supplémentaire.

- 8.3 Dans un délai de [deux ans] à compter de la publication de la présente politique, les opérateurs mobiles proposeront un service qui permettra aux personnes sourdes et malentendantes d'envoyer du texte avec accusé de réception via les services de retransmission textuelle en temps réel<sup>69</sup> ou d'envoyer des notifications d'urgence vidéo via les services de relais vidéo<sup>70</sup> sur le numéro de la hotline du service d'urgence de l'autorité responsable en temps réel, si possible, pour permettre une réponse rapide.
- 8.4 Dans un délai de [deux ans] à compter de la publication de la présente politique, les opérateurs mobiles devraient fournir aux organismes qui interviennent en cas d'urgence des informations sur la géolocalisation de l'appelant<sup>71</sup> et indiquer, dans la mesure où ces informations sont disponibles, si l'appelant est un abonné inscrit comme personne handicapée<sup>72, 73</sup>.
- 8.5 Dans un délai de [un an], [l'autorité nationale de régulation] collaborera avec les organismes nationaux chargés de la prévention des catastrophes et de la préparation aux situations d'urgence pour développer et superviser les besoins en matière de communications d'urgence et avec les opérateurs mobiles pour garantir la fourniture des alertes d'urgence et de sûreté publique dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, alertes visuelles pour les sourds et alertes vibratoires pour les aveugles).
- 8.6 Pour garantir l'efficacité des services d'urgence, il est essentiel que les personnes handicapées soient informées sur la disponibilité et l'accessibilité de ces services. La sensibilisation du public, notamment sur les possibilités d'utilisation des services d'urgence par les personnes handicapées, est obligatoire et relève de la responsabilité de l'autorité nationale de régulation, des opérateurs mobiles, des fournisseurs de services, des centres d'appel d'urgence<sup>74</sup> et des organismes publics responsables des services d'urgence<sup>75</sup>. Les informations communiquées au public devraient être fournies dans des formats accessibles ainsi que dans les langues officielles, sur demande.
- 8.7 [L'autorité nationale de régulation] devrait faire en sorte que ces exigences minimales, ainsi que toute autre exigence raisonnable visant à promouvoir l'accessibilité dans les situations d'urgence, soient incluses dans [la réglementation relative à la protection des consommateurs] ou dans un code de conduite émanant du secteur mobile dans un délai de [un an (12 mois)].
- 8.8 [L'autorité nationale de régulation] devrait assurer la bonne coordination avec les organismes nationaux chargés de la prévention des catastrophes et de la préparation aux situations d'urgence en vue de développer et de superviser la mise en œuvre des dispositions énoncées ci-avant. Cette coordination devrait comprendre, sans s'y limiter, l'intégration des réseaux mobiles dans les systèmes d'alerte multimodaux nationaux ou régionaux et la mise à disposition d'applications en

---

<sup>69</sup> Voir la task force sur la retransmission textuelle en temps réel à l'adresse [www.realtimetext.org/](http://www.realtimetext.org/) et le projet Reach 112 à l'adresse [www.reach112.eu/view/en/index.html](http://www.reach112.eu/view/en/index.html).

<sup>70</sup> Voir la définition des services de relais dans l'Encadré 1, module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC).

<sup>71</sup> Les données de géolocalisation peuvent être collectées via le signal radio du combiné ou grâce à la fonction GPS.

<sup>72</sup> L'obligation prévue au présent paragraphe ne s'applique que dans les Etats où elle ne serait pas contraire aux lois sur la protection de la vie privée.

<sup>73</sup> Voir la mise en œuvre des données géographiques d'urgence en Pologne: <https://itunews.itu.int/en/3830-Polands-system-for-locating-emergency-calls-and-facilitating-number-portability.note.aspx>.

<sup>74</sup> Dans la mesure où cela est applicable et relève de la compétence de l'autorité nationale de régulation ou du ministère; faute de quoi des règlements parallèles devront être élaborés par l'autorité responsable pour garantir l'exécution.

<sup>75</sup> Dans la mesure où cela est applicable et relève de la compétence de l'autorité nationale de régulation ou du ministère; faute de quoi des règlements parallèles devront être élaborés par l'autorité responsable pour garantir l'exécution.

libre accès permettant la substitution des signaux visuels et des sons paramétrés sur le portable de l'utilisateur par des alertes de sûreté publique de façon à ce que ces alertes soient perçues et comprises, autant que faire se peut, par tous les utilisateurs mobiles et en particulier par toutes les personnes handicapées.

## **9. Technologies d'assistance**

- 9.1 La technologie d'assistance (TA) est un terme générique qui inclut des dispositifs d'assistance, adaptatifs et de réadaptation pour les personnes handicapées. Il englobe également le processus utilisé pour leur sélection et leur utilisation. La TA joue un rôle important, car elle favorise l'indépendance en permettant aux personnes d'effectuer des tâches qu'elles étaient incapables d'effectuer auparavant ou pour lesquelles elles avaient de grandes difficultés, en améliorant ou en modifiant les méthodes d'interaction avec la technologie nécessaire pour accomplir de telles tâches. Dans le cadre de la présente politique, la technologie d'assistance, telle qu'elle est définie, ne concerne que le secteur des TIC<sup>76</sup>. [Le Pays] pense que [l'autorité nationale de régulation et le FASU] devraient faire en sorte que les technologies d'assistance destinées à être utilisées avec les appareils ou services mobiles soient mises à disposition sur le marché libre par le biais de mesures incitatives visant à accroître les économies d'échelle en matière d'achat, de production, de distribution et d'assistance pour ces technologies.
- 9.2 Dans la mesure où une grande partie des technologies d'assistance est achetée ou financée à l'aide de fonds publics pour une éducation spéciale, des services de réadaptation, l'aménagement de postes de travail ou la prise en charge des citoyens âgés, l'autorité nationale de régulation entamera, si cela n'est pas déjà fait, une coopération avec d'autres agences gouvernementales pour optimiser l'achat, la formation et le soutien aux utilisateurs au niveau national.
- 9.3 En partenariat avec d'autres agences gouvernementales, l'autorité nationale de régulation mettra en place une analyse des écarts sur la disponibilité des technologies d'assistance pour les personnes handicapées afin d'identifier les endroits où le gouvernement peut intervenir (par exemple, achats publics de logiciels de bureautique prenant en charge des fonctions d'accessibilité, TA en téléchargement libre ou achats subventionnés de TA)<sup>77</sup>.
- 9.4 En l'absence d'un dispositif de reconnaissance ou de synthèse vocale fonctionnant dans les langues officielles du pays, [l'autorité nationale de régulation] collaborera avec [le Fonds de service universel], les fournisseurs de services, les fournisseurs de technologies et les instituts universitaires pour lancer un appel à propositions en vue de développer, de conserver et d'exploiter ces solutions.

## **10. Financement et incitations (Fonds pour l'accès et le service universels)**

- 10.1 L'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées est un objectif essentiel du Fonds d'accès et de service universels (FASU). Le module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC) fournit des dispositions générales relatives à la mise en place d'un cadre sain pour le service et l'accès universels, notamment en ce qui concerne la définition, le champ d'application et l'utilisation du FASU.
- 10.2 Reconnaisant la contribution des opérateurs mobiles au Fonds pour l'accès et le service universels, ledit Fonds devrait être utilisé pour soutenir cette politique et la réalisation des objectifs d'accessibilité en matière de communications mobiles. La politique soutient notamment les points suivants:

---

<sup>76</sup> La TA inclut également les aides à la mobilité comme les fauteuils roulants.

<sup>77</sup> Voir le programme de la Federal Communications Commission (FCC) concernant la distribution d'équipements aux utilisateurs sourds/aveugles aux États-Unis: [www.fcc.gov/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program](http://www.fcc.gov/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program).



- (a) toutes les personnes handicapées [dans le Pays] peuvent être éligibles à une assistance financière du Fonds<sup>78</sup>;
  - (b) les opérateurs mobiles, les fournisseurs de services, les fabricants de logiciels et d'appareils, les enseignants, les éducateurs spécialisés et les formateurs professionnels qui fournissent des services aux personnes handicapées et aux organisations de personnes handicapées peuvent être bénéficiaires du Fonds en vue de garantir l'accessibilité des communications mobiles aux personnes handicapées;
  - (c) le Fonds peut être utilisé pour sensibiliser un plus large public aux services mobiles disponibles ainsi qu'aux avantages des appareils mobiles, des technologies d'assistance, y compris des nouvelles technologies, et des autres formes d'assistance, de services de soutien et d'installations pour les personnes handicapées et le reste de la société<sup>79</sup>; et
  - (d) [l'autorité nationale de régulation/le FASU] devrait collaborer, aux niveaux local, national et international, avec les personnes handicapées, les organisations de personnes handicapées, le comité pour l'accessibilité des TIC<sup>80</sup>, le secteur du mobile, les défenseurs des personnes handicapées et les agences gouvernementales, entre autres, pour accroître la disponibilité et l'utilisation des appareils et des services mobiles accessibles.
- 10.3 Si un membre éligible du secteur des communications mobiles peut démontrer que le fait de se conformer à cette politique sur l'accessibilité des communications mobiles impose une charge financière disproportionnée ou excessive, il pourra demander au FASU un subventionnement qui lui permettra de se mettre en conformité.
- 10.4 [Le gestionnaire du FASU/L'autorité nationale de régulation] doit, à la suite de la consultation publique<sup>81</sup>, publier des lignes directrices définissant les communautés mal desservies comme un groupe de population devant inclure les personnes handicapées et fournir des orientations sur les processus et critères d'éligibilité à un subventionnement du Fonds.

---

<sup>78</sup> Chaque pays devra posséder un système d'identification des personnes handicapées, par exemple bénéficiaires de subventions aux handicapés, notification aux opérateurs (ayant à l'esprit les dispositions de la loi sur la protection de la vie privée) ou bénéficiaires de tout autre programme pour les personnes handicapées. A défaut, cette clause ne sera pas intégrée à la politique et le financement ne sera assuré que par les groupes de personnes handicapées et/ou les opérateurs et les fournisseurs, pour réduire la charge administrative qui pèse sur le Fonds.

<sup>79</sup> Comme mentionné dans la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Obligations générales: 4.1(h).

<sup>80</sup> Pour intégrer l'accessibilité des TIC, l'autorité nationale de régulation peut, dans le cadre de ses objectifs statutaires, constituer un comité pour l'accessibilité des TIC chargé de défendre les intérêts des utilisateurs et de garantir l'implication en amont des personnes handicapées, des organisations de personnes handicapées, du secteur et d'autres parties prenantes dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, des règlements et des codes sectoriels. Le comité pour l'accessibilité des TIC fournira des orientations sur les politiques et les règlements en matière de handicap, mais aussi sur toutes les politiques et réglementations susceptibles d'avoir des incidences sur les personnes handicapées. Peuvent être concernées les réglementations tarifaires qui devraient tenir compte de tarifs spéciaux et/ou réduits pour certaines catégories d'utilisateurs, comme mentionné à la section 7 du présent module. Le comité pour l'accessibilité des TIC est présenté à la section 4 du module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC). Dans les pays ne disposant pas d'un tel comité, le même objectif pourrait être atteint par un examen régulier de la réglementation existante soumise à consultation publique incluant les personnes handicapées.

<sup>81</sup> Voir aussi le module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC), section 4.

- 10.5 [S'il/Si elle] se conforme au mandat énoncé dans la loi sur les TIC, [le gestionnaire du FASU/l'autorité nationale de régulation] devrait envisager d'utiliser le Fonds pour promouvoir l'accessibilité des communications mobiles, notamment en<sup>82</sup>:
- (a) subventionnant des appareils téléphoniques accessibles et/ou des abonnements mensuels, ou un nombre déterminé de minutes par mois pour les utilisateurs considérés comme des personnes handicapées;
  - (b) subventionnant l'achat d'outils de technologie d'assistance par les fournisseurs de services, les organisations de personnes handicapées ou les utilisateurs finals handicapés<sup>83</sup>;
  - (c) finançant la personnalisation des outils de technologie d'assistance de base dans les langues locales, y compris la synthèse vocale, la reconnaissance vocale, les applications de sous-titrage et les lecteurs d'écran pour l'environnement mobile<sup>84</sup>;
  - (d) mettant en place des incitations pour la recherche et développement sur la localisation de solutions d'assistance (par exemple, élaboration de moteurs de synthèse vocale dans les langues officielles pour l'environnement mobile);
  - (e) encourageant la sensibilisation et la promotion des appareils et services mobiles de conception universelle;
  - (f) facilitant la formation des professionnels qui accompagnent les personnes handicapées sur l'adoption et l'utilisation des TIC<sup>85</sup>, en faisant appel à des experts des organisations de personnes handicapées ou en collaborant avec des personnes souffrant de handicap (enseignants, professionnels de la santé, conseillers en orientation professionnelle, etc.); et
  - (g) facilitant l'élaboration de programmes de cours et la formation des professionnels des technologies de l'information à l'accessibilité des TIC mobiles.
- 10.6 [L'autorité nationale de régulation/Le gestionnaire du FASU] mettra en place des mesures de protection pour empêcher une utilisation inappropriée du Fonds et pour lutter contre la fraude, le gaspillage et les abus, de manière à ce que les sommes affectées au Fonds puissent être consacrées aux fins prévues, à savoir la garantie du service universel et de l'accès aux TIC pour tous.

## **11. Objectifs et exigences en matière de reporting<sup>86</sup>**

- 11.1 Les autorités nationales de régulation devraient, d'entente avec les personnes handicapées (comme indiqué à la section 4 du module 1 sur le cadre juridique, politique et réglementaire régissant l'accessibilité des TIC), définir des objectifs annuels quantifiables qui seront mis en œuvre par le secteur du mobile, publier un rapport annuel public sur leur mise en œuvre et adopter, le cas échéant, les mesures d'exécution qui s'imposent. Des exemples d'objectifs de la politique sur l'accessibilité mobile sont fournis dans le tableau ci-dessous.

---

<sup>82</sup> La législation primaire d'un pays doit soutenir les objectifs définis dans la politique. Les pays doivent veiller à ce que les dispositions énoncées ci-dessous soient incluses dans le mandat du FASU dans leur loi nationale sur les TIC et/ou règlement applicable au FASU.

<sup>83</sup> Certains pays autorisent les particuliers à faire des demandes directes d'aides et de subventions; il est dans ce cas plus facile de les faire intervenir comme bénéficiaires et de fournir des aides et des subventions à ces utilisateurs finals individuels. Le FASU a besoin d'une structure administrative et institutionnelle renforcée pour pouvoir répondre aux demandes individuelles de subvention.

<sup>84</sup> Cela peut être fait en coordination avec le ministère de l'éducation – une exigence en la matière peut être mentionnée explicitement si le ministère ou l'autorité nationale de régulation a le pouvoir d'impliquer d'autres ministères.

<sup>85</sup> Voir la Convention relative aux droits des personnes handicapées, "Obligations générales", Art. 4.1 (i).

<sup>86</sup> Les décideurs devront tenir compte du nombre de langues parlées dans chaque pays, des zones de concentration des personnes handicapées dans chaque pays de même que des informations et technologies déjà existantes dans chaque pays et dont l'objectif principal est de fournir un accès aux services mobiles/électroniques pour les personnes handicapées.

<b>Objectifs de la politique sur l'accessibilité mobile</b>	
<b>Disponibilité des produits, services et appareils mobiles</b>	
Modification des politiques d'achat des opérateurs mobiles et des détaillants	Dans les 12 mois
Mise à disposition par les opérateurs mobiles et les détaillants d'une gamme d'appareils téléphoniques et de services accessibles aux personnes souffrant d'un handicap quel qu'il soit	Dans les 18 mois
<b>Ventes, points de vente, service à la clientèle et sensibilisation du public</b>	
Accessibilité des points de vente, incluant l'utilisation d'une signalétique de handicap internationalement reconnue et d'un affichage en braille	Dans les 12 mois
Formation des membres du personnel du secteur sur les principaux produits accessibles et sur l'accueil des utilisateurs handicapés	Dans les 12 mois
Mise en place d'installations dédiées de service à la clientèle, d'une assistance en magasin ou d'employés du centre d'appels formés pour répondre aux besoins des personnes handicapées	Dans les 12 mois
Communication des informations clients (factures, contrats clients et conditions générales de vente, informations sur les produits et services, etc.) dans des formats accessibles	Dans les 12 mois
Examen annuel de la mise en œuvre des politiques/règlements en matière d'accessibilité des communications mobiles	Dans les 12 mois
Réalisation de l'enquête nationale annuelle sur l'accessibilité des appareils et services mobiles, portant notamment sur les technologies d'assistance mobile et sur la sensibilisation des personnes handicapées à la présente politique et au [code de conduite ou] [règlement] qui s'y rattache de même qu'aux communications mobiles d'assistance accessibles mises à disposition (par l'autorité nationale de régulation).	Dans les 12 mois
Promotion et publicité par le secteur des produits et services mobiles accessibles, incluant les services d'urgence accessibles	Dans les 6 mois suivant la formation du personnel
<b>Financement et incitations</b>	
Mise à disposition et présentation au public de plans tarifaires pour les communications mobiles à l'intention des personnes handicapées	Dans les 18 mois
Mise en place d'un code de conduite ou règlement pour les communications mobiles	Dans les 12 mois Révision tous les 2 ans
<b>Services d'urgence</b>	
Disponibilité des services d'urgence mobiles accessibles	Dans les 12 mois
Possibilité, dans le cadre de l'utilisation des services d'urgence mobiles accessibles, d'envoyer du texte et/ou de la vidéo et de fournir aux organismes qui interviennent en cas d'urgence des informations sur la géolocalisation de l'appelant indiquant que l'appelant est un abonné inscrit comme personne handicapée, permettant ainsi aux utilisateurs handicapés d'utiliser leur mobile pour les communications d'urgence.	Dès que possible
Prise en compte des exigences relatives aux communications d'urgence accessibles dans le [code de conduite du secteur ou] [règlement]	Dans les 12 mois
Collaboration entre [l'autorité nationale de régulation] et les organismes nationaux chargés de la prévention des catastrophes et de la préparation aux situations d'urgence pour développer et superviser les besoins en matière de communications d'urgence et avec les opérateurs mobiles pour garantir la fourniture des alertes d'urgence et de sûreté publique dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, alertes visuelles pour les sourds et alertes vibratoires pour les aveugles)	Dès que possible

- 11.2 Des étapes devraient également être mises en place pour mesurer les progrès accomplis dans la mise en œuvre des politiques, des codes de conduite ou des règlements, la capacité à mettre en œuvre ces politiques, codes de conduite ou règlements (par exemple, établir les budgets et programmes de formation nécessaires) et l'évolution de la disponibilité des communications mobiles accessibles pour les personnes handicapées, y compris l'accessibilité, notamment financière, et la disponibilité des communications mobiles basées sur le type de handicap.
- 11.3 L'accès aux informations sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées est indispensable pour que les révisions futures des politiques d'accessibilité soient efficaces et que les interventions politiques reposent sur des données avérées. Dans cette optique, les autorités nationales de régulation devraient définir des exigences en matière de reporting pour que les exigences d'accessibilité prévues dans les politiques, codes de conduite et règlements en vigueur soient communiquées à la communauté des personnes handicapées. Les autorités nationales de régulation devraient procéder à un examen approfondi de *toutes* les exigences d'accessibilité pour que les données correctes soient recueillies en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, avec le bon niveau de détail et à intervalles raisonnables<sup>87</sup>.

## **12. Examen périodique**

- 12.1 Compte tenu de l'évolution rapide des développements technologiques et des conditions du marché, cette politique sera examinée au moins tous les deux ans.

---

<sup>87</sup> Des modifications des exigences en matière de reporting peuvent parfois être apportées aux règlements, selon que la loi sur les TIC dispose ou non d'une section spécifique sur le reporting.

## **Annexe A: Modèle de code de conduite sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées<sup>88</sup>**

*[Le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles définit la vision et les principes clés du pays concernant l'accès des personnes handicapées aux services, produits et appareils mobiles. Une politique n'a pas de caractère contraignant et doit, pour avoir force exécutoire, être soutenue par une législation, un règlement ou – dans les pays ayant un cadre juridique qui génère un "droit mou" – un code de conduite. Voir le module 1: Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC, section 3 – Options de régulation.]*

*Cette annexe soutient la politique sur l'accessibilité des communications mobiles qui devrait être menée par le décideur, à savoir le ministère, et contient des dispositions types relatives à la mise en œuvre du modèle de politique. Ces dispositions devraient être incluses dans les codes de conduite du secteur existants sur la promotion de l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées. La formulation utilisée correspond à celle des codes de conduite et le modèle est rédigé du point de vue d'un acteur du secteur ou d'un signataire du code de conduite. Le code de conduite devrait être conforme à la législation nationale et devrait être remis à l'autorité nationale de régulation et/ou approuvé par cette dernière conformément à ce qui a été prévu dans la loi.]*

### **1. Objet du code de conduite<sup>89</sup>**

Le présent document fournit un code de conduite sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées en ce qui concerne la fourniture de services et de produits de communication mobile. Il est [conforme à la politique sur l'accessibilité des TIC mobiles et] conçu pour assister et conseiller le secteur mobile, dont les opérateurs de réseau, les fournisseurs de services et les détaillants, sur les mesures à mettre en œuvre pour rendre les produits et services accessibles aux personnes handicapées, compte tenu de la grande disponibilité commerciale des appareils téléphoniques et autres appareils mobiles dotés de fonctions d'accessibilité<sup>90</sup>.

### **2. Définitions**

Dans le présent code, les mots ou expressions d'ores et déjà définis dans le cadre de la politique sur l'accessibilité des communications mobiles ont la signification qui leur a été donnée, à moins que le contexte n'indique un sens différent.

---

<sup>88</sup> Le contexte national spécifique doit être pris en considération. Dans l'idéal, les engagements énoncés dans ce modèle devraient être réalisés par le secteur du mobile sur une base volontaire, après finalisation de la politique d'accessibilité. L'efficacité de cette approche dépend de l'histoire et de la culture du pays en matière d'autorégulation ainsi que de la présence d'une association sectorielle puissante pour prévoir les modalités de mise en œuvre. Lorsqu'il n'existe pas de cadre institutionnel favorisant l'autorégulation ou la corégulation (auquel cas le code définitif devrait être remis au régulateur), le code peut être modifié pour publication au même titre que le règlement (un modèle de règlement est fourni à l'Annexe B).

<sup>89</sup> Ce document est connu sous la dénomination "modèle de code de conduite sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées". S'il doit être publié à l'instar du règlement ou des lignes directrices par l'autorité nationale de régulation, il convient de se reporter au modèle de règlement fourni à l'Annexe B du module 3.

<sup>90</sup> Bien que les fonctions d'accessibilité soient désormais intégrées dans les appareils téléphoniques disponibles sur le marché mondial, certains opérateurs peuvent choisir de ne commercialiser que des appareils moins chers dépourvus de ces fonctions, pour répondre à la demande d'accessibilité financière de la part des clients. Ce code de conduite n'empêchera pas les opérateurs de continuer à proposer des appareils moins chers et non accessibles, mais garantira la présence des appareils dotés de fonctions d'accessibilité dans l'offre commerciale de l'opérateur.

### 3. Consultation

- (a) La contribution des organisations représentant les personnes handicapées doit être prise en compte. Ces dernières seront consultées dans le cadre du développement et du contrôle de la mise en œuvre du présent code<sup>91</sup>.
- (b) Les opérateurs mobiles consulteront les groupes de personnes handicapées sur la façon dont ils entendent remplir leurs obligations en vertu du présent code et rencontreront ces groupes au moins une fois par an pour les informer des progrès réalisés concernant la mise en œuvre du code, les services, les produits et les campagnes de sensibilisation.
- (c) Les opérateurs mobiles peuvent mener les procédures consultatives en partenariat, y compris avec les associations qui représentent les personnes handicapées, dans la mesure où les questions de concurrence ou sujets interdits par le droit de la concurrence ou tout autre droit ne sont pas abordés lors des débats.
- (d) Les opérateurs mobiles ou les organisations de personnes handicapées peuvent demander [à l'autorité nationale de régulation/au FASU] d'accueillir et d'organiser ces procédures consultatives.

### 4. Exigences fonctionnelles

- (a) Les opérateurs mobiles veilleront à ce que leurs produits et services soient accessibles, utilisables et disponibles pour les personnes handicapées.
- (b) Les fournisseurs de services mobiles devront mettre à disposition et promouvoir auprès de leurs clients, via leurs propres canaux de distribution ou des canaux de tiers, une sélection de combinés prenant en charge des fonctionnalités et applications d'accessibilité incluses ou préinstallées adaptées aux besoins des différents types de handicaps, généralement proposés par les principaux constructeurs de combinés<sup>92</sup>.
- (c) Par ailleurs, les opérateurs mobiles sensibiliseront la clientèle handicapée aux fonctionnalités et applications adaptées à leur handicap et fourniront d'autres informations et services, tels que des plans de tarifs spéciaux et/ou réduits, des options de facturation et des sites web accessibles.
- (d) Les options visant à rendre les services plus accessibles peuvent inclure les éléments suivants<sup>93</sup>:

#### 4.1 Utilisateurs sourds et malentendants

Les opérateurs mobiles s'efforceront de fournir sur une base commerciale<sup>94</sup>:

- des plans tarifaires pour les services spécialisés, tels que des forfaits "texte exclusivement" ou des forfaits "textes et données", pour que les utilisateurs ne paient que les services qu'ils peuvent utiliser et pour qu'ils bénéficient de tarifs spéciaux sur ces services;

---

<sup>91</sup> Si un pays possède un comité pour l'accessibilité des TIC en faveur des personnes handicapées, comme recommandé à la section 4 du module 1 (voir aussi l'Encadré 3), ce comité devrait être explicitement mentionné.

<sup>92</sup> Cette exigence a été bien documentée dans la base de données sur l'accessibilité mobile du Mobile Manufacturers Forum. La base de données sur l'accessibilité mobile du Mobile Manufacturers Forum peut être consultée à l'adresse: [www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng](http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng).

<sup>93</sup> Les opérateurs mobiles devraient fournir des options dans chacune des catégories mentionnées ci-dessous portant sur les produits, services et appareils accessibles et disponibles sur le marché mondial.

<sup>94</sup> Une subvention du Fonds d'accès et de service universels (FASU) est possible lorsque les pays fournissent des subventions aux opérateurs mobiles au titre du Fonds pour la fourniture d'appareils et de services mobiles accessibles.

- des systèmes qui permettent aux sourds et malentendants d'accéder aux services à la clientèle automatisés de l'opérateur au lieu et place de ceux qui obligent les utilisateurs à écouter plusieurs messages automatisés avant d'en choisir un à l'aide du clavier;
- des services d'assistance téléphonique disponibles utilisant d'autres modes de communication, comme les services de relais ou les communications vidéo point-à-point pour la langue des signes avec du personnel formé;
- des services d'urgence qui fournissent des informations sur la géolocalisation de l'appelant, indiquant que l'appelant est un abonné inscrit comme personne handicapée, ainsi que des alertes d'urgence et des annonces relatives à la sécurité du public avec des alertes visuelles;
- des appareils mobiles compatibles avec les appareils auditifs et qui n'interfèrent pas avec l'utilisation de ces aides auditives<sup>95</sup>;
- des dispositifs à large bande permettant d'utiliser la vidéo conférence interactive et les appels en face-à-face comme une alternative au texte; et
- des smartphones et des tablettes permettant de visionner des vidéos et des films grâce au sous-titrage fermé, au sous-titrage ouvert, à l'audiodescription et au sous-titrage tout court<sup>96</sup>.

Les opérateurs mobiles informeront les utilisateurs sourds et malentendants de la disponibilité des produits décrits ci-avant<sup>97</sup>.

#### 4.2 Utilisateurs aveugles et malvoyants

Les opérateurs mobiles s'efforceront de fournir, sur une base commerciale, <sup>98</sup>des appareils mobiles dotés des fonctionnalités suivantes<sup>99</sup>:

- assistance à la navigation dans les fonctions du combiné (par exemple, téléphones pourvus d'indicateurs tactiles, compatibles avec un clavier tiers et équipés d'un lecteur d'écran intégré);
- rappel audible ou tactile pour le clavier et le paramétrage et confirmation par synthétiseur vocal pour écran tactile permettant la description interactive et l'utilisation des icônes et des applications;
- réglage de la taille de police, de la luminosité et du contraste de l'écran, taille réglable de l'affichage principal, écran rétro éclairé, fonction de base texte-parole, agrandisseur d'écran et lecteurs d'écran dans les langues officielles, intégrés ou compatibles avec les appareils mobiles;
- navigateurs web intégrés compatibles avec les fonctions de lecture d'écran;

---

<sup>95</sup> Voir [www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones](http://www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones).

<sup>96</sup> Les pays devront s'interroger sur la nécessité de spécifier la langue du sous-titrage et le pourcentage à fournir dans une langue pertinente ou locale.

<sup>97</sup> Une grande variété d'options d'accessibilité pour les sourds et les malentendants figure dans le Rapport UIT-G3ict de 2012 "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées", [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

<sup>98</sup> Une subvention du Fonds d'accès et de service universels (FASU) est possible lorsque les pays fournissent des subventions aux opérateurs mobiles au titre du Fonds pour la fourniture d'appareils et de services mobiles accessibles.

<sup>99</sup> Une grande variété d'options d'accessibilité pour les aveugles et les malvoyants figure dans le Rapport UIT-G3ict de 2012 "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées", [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).



- fonctions sur le téléphone telles que repères sonores, vibratoires ou tactiles utilisés pour les notifications importantes (par exemple: batterie faible, personne en attente ou appel entrant), réglage de la luminosité et du contraste de l'écran, taille réglable de l'affichage principal, écran rétro éclairé, fonction de base texte-parole, agrandisseur d'écran et lecteurs d'écran.

Les opérateurs mobiles informeront les utilisateurs aveugles et malvoyants de la disponibilité des fonctions décrites ci-avant. Ils s'efforceront également de mettre à la disposition des utilisateurs aveugles et malvoyants, lesquels en seront avisés,:

- leur site web accessible avec des informations accessibles sur leur compte;
- la possibilité de recevoir les factures en gros caractères, en braille ou dans un autre format accessible.

#### **4.3 Utilisateurs souffrant de troubles de la mobilité ou de la dextérité**

Les opérateurs mobiles s'efforceront de fournir, sur une base commerciale<sup>100</sup>, des appareils mobiles dotés des fonctionnalités suivantes<sup>101</sup>:

- options de reconnaissance vocale permettant d'effectuer des fonctions de base, telles que composer un numéro, écrire des messages texte, ouvrir et fermer des applications, fixer des rendez-vous et des rappels, écouter de la musique et naviguer sur le web;
- mode Auto Text ou claviers à texte prédictif;
- compatibilité avec des interrupteurs de tiers; et
- compatibilité avec les stylets ou baguettes tenues par la bouche.

Les opérateurs mobiles informeront les utilisateurs souffrant de troubles de la mobilité ou de la dextérité de la disponibilité des fonctions décrites ci-avant.

#### **4.4 Utilisateurs souffrant de troubles cognitifs**

Les opérateurs mobiles s'efforceront de fournir, sur une base commerciale<sup>102</sup>, des appareils mobiles dotés des fonctionnalités suivantes<sup>103</sup>:

- texte prédictif;
- reconnaissance vocale;
- applications ou fonctions "texte-parole";
- rappels intégrés de calendrier et de rendez-vous avec alertes audio, visuelles et vibrantes;
- écrans d'affichage plus grands et options de formatage du texte permettant de multiplier le nombre d'espaces entre les mots;

---

<sup>100</sup> Une subvention du Fonds d'accès et de service universels (FASU) est possible lorsque les pays fournissent des subventions aux opérateurs mobiles au titre du Fonds pour la fourniture d'appareils et de services mobiles accessibles.

<sup>101</sup> Une grande variété d'options d'accessibilité pour les utilisateurs souffrant de troubles de la mobilité ou de la dextérité figure dans le rapport UIT-G3ict de 2012 "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées" [[www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf) ou [http://g3ict.org/resource\\_center/publications\\_and\\_reports/p/productCategory\\_books/subCat\\_1/id\\_191](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_books/subCat_1/id_191)].

<sup>102</sup> Une subvention du Fonds d'accès et de service universels (FASU) est possible lorsque les pays fournissent des subventions aux opérateurs mobiles au titre du Fonds pour la fourniture d'appareils et de services mobiles accessibles.

<sup>103</sup> Une grande variété d'options d'accessibilité pour les utilisateurs souffrant de troubles cognitifs figure dans le Rapport UIT-G3ict de 2012 "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées", [[www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf) ou [http://g3ict.org/resource\\_center/publications\\_and\\_reports/p/productCategory\\_books/subCat\\_1/id\\_191](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_books/subCat_1/id_191)].

- affichage visuel personnalisable ou riche en images;
- organisation des icônes pour simplifier l'interface selon les besoins de l'utilisateur;
- utilisation d'icônes universels faciles à comprendre pour tous les utilisateurs; et
- interfaces utilisateur claires et simples.

Les opérateurs mobiles informeront les utilisateurs souffrant de troubles cognitifs de la disponibilité des fonctions décrites ci-avant. Ils s'efforceront également de mettre à la disposition des utilisateurs ayant un handicap cognitif des informations sur la façon d'organiser les icônes pour simplifier l'interface selon leurs besoins.

## 5. Appareils

- (a) Les opérateurs mobiles proposeront aux clients un choix de combinés munis de fonctionnalités d'accessibilité pour les personnes souffrant de différents types de handicaps, conformément à la section 4 ci-dessus, en prépaiement ou en postpaiement.
- (b) Dans le cadre de leur politique d'achat, les opérateurs mobiles encourageront les fabricants de terminaux et d'appareils à<sup>104</sup>:
  - i. développer des produits et services qui soient accessibles aux personnes handicapées, dans le cadre des efforts déployés pour mettre en place de nouveaux produits;
  - ii. élaborer une stratégie d'achat visant à garantir la disponibilité des appareils accessibles pour les personnes souffrant d'un handicap quel qu'il soit;
  - iii. encourager les fabricants à fournir des instructions dans des formats accessibles, faciles à suivre et à utiliser pour les personnes handicapées;
  - iv. imposer des exigences d'accessibilité aux fabricants de téléphones mobiles et encourager les distributeurs à offrir une variété de fonctions d'accessibilité adaptées aux différents types de handicap.

## 6. Applications

- (a) Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services feront en sorte que les applications qu'ils développent ou préinstallent sur les appareils proposés à la vente soient accessibles aux personnes handicapées et veilleront à ce que leur propre boutique d'applications soit également disponible.
- (b) Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services inciteront les partenaires commerciaux et autres à développer des applications accessibles ("apps") et des boutiques d'applications accessibles ("app stores") pour les personnes handicapées.

## 7. Points de vente

- (a) Les fournisseurs de services devraient, dans la mesure du possible, prévoir l'accessibilité des points de vente existants – salles et kiosques d'exposition – en suivant des principes universels de design.
- (b) A chaque fois que cela est possible, les fournisseurs de services utiliseront une signalétique de handicap internationalement reconnue et un affichage en braille. Cette signalétique utilise par exemple le symbole de l'œil pour indiquer la présence d'une aide aux aveugles et aux malvoyants, le symbole "T" pour signifier qu'une boucle d'induction audio est installée chez un détaillant et

---

<sup>104</sup> Les fabricants d'équipements n'étant pas soumis à régulation, l'approche la plus efficace serait de mandater les opérateurs mobiles pour qu'ils leur demandent de développer des produits accessibles.

le symbole du fauteuil roulant pour annoncer la présence d'un accès de plain-pied ou d'une rampe d'accès dans un magasin.

- (c) La signalétique internationale de handicap devrait également être utilisée sur les emballages et sur le matériel publicitaire lorsque les produits concernés sont conçus, personnalisés ou adaptés de quelque manière que ce soit aux personnes souffrant de handicaps.
- (d) Les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services:
  - i. formeront le personnel sur les méthodes à appliquer pour répondre aux besoins de la clientèle handicapée, connaître toutes les fonctionnalités d'accessibilité disponibles pour les personnes souffrant de différents types de handicaps et trouver/partager des ressources qui fournissent cette information;
  - ii. veilleront à s'assurer que les clients handicapés sont en capacité d'acheter les services, appareils et accessoires sur des sites appartenant à l'entreprise, exploités par elle ou relevant de son contrôle, en utilisant d'autres canaux (détaillants, centres d'appel, Internet ou vente directe par téléphone);
  - iii. garantiront que les points de vente sélectionnés dans le pays proposent une offre complète de services d'accessibilité, y compris des installations accessibles et des moyens permettant de répondre aux demandes d'information dans des modes de communication spécifiques comme une documentation en braille, et disposent d'un personnel qualifié formé pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs souffrant de handicaps divers. Ces points de vente devraient faire l'objet de publicité pour que les personnes handicapées soient au courant de leur emplacement;
  - iv. offriront un éventail de mécanismes de paiement permettant aux clients handicapés ou âgés de recharger leur mobile à prépaiement ou de payer leurs services téléphoniques de manière automatique (par exemple, par débit direct ou par carte de crédit à la fin d'une période de facturation); et
  - v. proposeront aux clients handicapés des moyens d'accéder en temps réel aux informations relatives à l'utilisation, aux frais et à d'autres informations nécessaires à la maîtrise des coûts comme le forfait de base et les plans tarifaires spécifiques.

## 8. Services d'urgence

- (a) Les services d'urgence par texte devraient pouvoir être utilisés depuis n'importe quel téléphone prenant en charge les messages texte dans un délai de *[un an]*, et via les services de relais<sup>105</sup>. Les personnes handicapées ayant besoin de contacter les services d'urgence doivent être en mesure de communiquer avec les fournisseurs de ces services via les services de messages courts (SMS ou texte) et/ou les services de relais, sans frais et – s'ils se trouvent hors de portée du réseau de leurs fournisseurs de services – par le biais d'un réseau compatible disponible.
- (b) En cas d'utilisation de SMS ou de messages texte:
  - i. Les services d'urgence devraient accuser réception, sous une forme accessible à l'expéditeur, pour signifier que le message d'urgence a été réceptionné, annoncer que la demande est en traitement et préciser quand les services d'urgence arriveront sur site.
  - ii. Si le SMS ou le message texte ne parvient pas à destination, les exploitants enverront un message d'échec en retour pour signifier à l'expéditeur que le centre des services d'urgence n'a pas été en mesure de recevoir l'appel.

---

<sup>105</sup> Voir la définition des services de relais dans l'Encadré 1, module 1 (Cadre juridique, politique et réglementaire sur l'accessibilité des TIC).

- (c) Les fournisseurs de services communiqueront également aux centres des services d'urgence des informations sur la géolocalisation de l'appelant indiquant notamment que l'appelant est un abonné inscrit comme personne handicapée, dans la mesure où l'opérateur a accès à cette information et où le centre des appels d'urgence peut en avoir connaissance sans qu'il y ait violation des lois de la vie privée.
- (d) Les alertes d'urgence et les annonces relatives à la sécurité du public seront communiquées sous une forme accessible, y compris les alertes visuelles pour les sourds et les alertes vibratoires pour les aveugles.
- (e) La sensibilisation du public, notamment sur les possibilités de contact et d'utilisation des services d'urgence par les personnes handicapées, est obligatoire et relève de la responsabilité des opérateurs mobiles, des fournisseurs de services, des centres d'appel d'urgence et des organismes publics responsables des services d'urgence. Les personnes handicapées doivent être représentées dans les forums pour coordonner, planifier et évaluer les efforts de sensibilisation. Les informations communiquées au public devraient être fournies dans des formats accessibles dans les langues officielles.
- (f) Les personnes handicapées doivent avoir un accès aux mêmes conditions que les autres aux services d'urgence. L'utilisation le cas échéant des services de voix, de vidéo, de texte et de relais sur toutes les plates-formes mobiles facilitera le respect de cette exigence<sup>106</sup>.

## 9. Service à la clientèle

- (a) Lorsque cela est possible, les opérateurs mobiles fourniront l'assistance d'un opérateur et d'autres services via la mise en place d'installations dédiées de service à la clientèle ou la formation d'employés dédiés dans tous les centres d'appel pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Ces centres de service à la clientèle/employés dédiés devraient fournir aux personnes handicapées une assistance et des informations en langue des signes, via les services de relais ou en utilisant d'autres supports accessibles. La formation du personnel du titulaire de licence devrait porter notamment sur la sensibilisation au handicap, l'étiquette à respecter pour prendre en charge les personnes handicapées, l'analyse des obstacles qui empêchent l'accès aux appareils et aux services et la connaissance des solutions proposées par le titulaire de licence.
- (b) Les opérateurs mobiles fourniront une assistance ainsi que d'autres services dans les centres d'appel, en particulier aux personnes qui appellent pour un service de téléphonie mobile, répondront aux demandes sur l'utilisation de l'équipement ou les comptes de client et donneront des explications sur les termes et conditions du contrat. Cette assistance sera fournie dans le format requis par le client, y compris verbalement ou par e-mail, et dans un délai semblable à celui prévu pour les personnes non handicapées.
- (c) Les factures de téléphone et les contrats clients, y compris les conditions générales de vente et les informations sur les services fournis selon les conditions de la licence, devraient être communiqués dans des formats accessibles, par exemple verbalement, par écrit (y compris en braille), par voie électronique (e-mail, etc.) ainsi que dans la langue officielle comprise du client, sur demande.
- (d) L'opérateur mobile qui fournit des services d'annuaire veillera à ce que tous les utilisateurs de ses services, y compris les personnes handicapées, aient accès gratuitement aux données de l'annuaire et aux services de recherche sur annuaire, sous une forme adaptée à leurs besoins. Si des frais sont perçus pour ces services, les personnes handicapées ne devraient pas payer plus que les autres.

---

<sup>106</sup> Le système des services d'urgence via le web doit être considéré avec attention. Dans certains pays, les services web comme les services Voice over IP doivent mentionner explicitement qu'ils ne prennent pas en charge les services d'urgence compte tenu des limitations techniques; dans ce cas de figure, la mention doit être fournie dans un format accessible.

- (e) Le titulaire de licence qui fournit un service de relais fournira ce service gratuitement aux personnes handicapées qui sont dans l'incapacité d'utiliser comme il se doit les téléphones pour passer un appel.

## 10. Sensibilisation du public et publicité

- (a) [Les opérateurs mobiles peuvent utiliser sur leurs produits et services ou dans leurs espaces commerciaux un sceau attestant de leur conformité au présent code de conduite<sup>107</sup>].
- (b) Les publicités et promotions sur des produits et services spécifiquement conçus pour les personnes handicapées devraient être réalisées dans des formats accessibles à l'intention des organisations de personnes handicapées et des personnes handicapées dans chaque région, au moment du lancement du produit, mais aussi à l'occasion de mises à jour importantes ainsi qu'à d'autres occasions, sur demande.
- (c) Les fournisseurs de services devraient faire la promotion de leurs produits et services dans des publications générales et spécialisées.
- (d) Les fournisseurs de services devraient:
  - i. faire connaître aux clients la gamme de produits et services spécialisés destinés à être utilisés par les personnes handicapées;
  - ii. sur demande, fournir des informations sur leurs produits et services, dans des formats accessibles, par exemple en braille, en gros caractères, dans des formats électroniques ou audio et dans les langues officielles;
  - iii. sur demande, fournir les termes et conditions du contrat dans des formats accessibles pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle, avant, pendant ou peu de temps après la signature du contrat par le client, une fois le handicap notifié;
  - iv. consigner<sup>108</sup> le mode de contact préféré du client ainsi que le format de communication souhaité et utiliser ces données pour toutes les communications, en particulier les communications dirigées liées à l'accessibilité pour les personnes handicapées; et
  - v. offrir une politique de retour flexible limitée dans le temps, lorsqu'un produit est jugé inutilisable par le client à cause de l'absence de fonctions d'accessibilité non identifiée au moment de la vente.

## 11. Spécifications générales

- (a) Un opérateur mobile ou un fournisseur de services ne peut refuser de servir une personne handicapée sous prétexte qu'il n'est pas en capacité de fournir des produits et services adaptés.
- (b) Chaque titulaire de licence veille à ce que tous les employés qui traitent directement avec le public et la clientèle reçoivent une formation de sensibilisation sur une base régulière (au moins une fois tous les [deux] ans). Ce type de formation devrait permettre l'acquisition de connaissances sur la culture, sur les langues le cas échéant et sur les normes sociétales propres aux personnes handicapées.
- (c) Tous les opérateurs mobiles devraient communiquer les informations sur les produits et services offerts dans un choix de formats accessibles (braille, audio, gros caractères, etc.), sans frais supplémentaires.

---

<sup>107</sup> Le secteur du mobile peut juger bon d'élaborer un sceau/logo attestant de la conformité au présent code de conduite, qui peut être utilisé comme un moyen de promouvoir la sensibilisation et d'encourager la participation du secteur. Le cas échéant, ce sceau sera publié en annexe au présent code de conduite.

<sup>108</sup> Ces informations peuvent être enregistrées sur les systèmes de gestion de service à la clientèle du fournisseur de services, si cela est faisable et admissible et avec l'accord du client.

- (d) Tous les opérateurs mobiles fournissent aux personnes handicapées des informations sur les produits et services, en temps voulu et dans une langue facilement compréhensible, soit verbalement par le biais de centres d'appel ou de services de relais, soit sous forme électronique (par exemple e-mail).
- (e) Les sites web des titulaires de licence doivent être conçus de manière à être accessibles et doivent être conformes aux normes énoncées dans le module 5 (Cadre politique sur l'accessibilité du web).
- (f) Les clients peuvent être raisonnablement encouragés à faire connaître leurs exigences spécifiques auprès de leur fournisseur de services et les fournisseurs n'enregistreront pas ces données à des fins de marketing ni de service à la clientèle, à moins qu'ils n'y soient autorisés par le client.
- (g) Lorsque ces informations émanent d'une personne handicapée, il est conseillé de garder trace des exigences du client, à la condition que ces informations soient conservées avec l'accord du client, dans le respect des obligations liées à la protection des données et de la vie privée, et qu'elles précisent le format dans lequel le client souhaite recevoir les données de facturation et les documents de marketing ciblés.

## 12. Feuille de route pour la mise en œuvre

- (a) Les opérateurs mobiles veilleront à ce que les mesures requises dans le cadre du présent code de conduite soient mises en œuvre dans les délais indiqués ci-après:

<b>FEUILLE DE ROUTE POUR LE CODE DE CONDUITE DES OPERATEURS MOBILES SUR LA MISE EN OEUVRE DE L'ACCESSIBILITE DES COMMUNICATIONS MOBILES</b>	
Exigence telle que définie dans le code de conduite	Date de mise en conformité <sup>109</sup>
<b>DISPONIBILITÉ DES PRODUITS, SERVICES ET APPAREILS MOBILES</b>	
Modification des politiques d'achat des opérateurs mobiles et des détaillants	Dans les 12 mois
Mise à disposition par les opérateurs mobiles et les détaillants d'une gamme d'appareils téléphoniques et de services accessibles aux personnes souffrant d'un handicap quel qu'il soit	Dans les 18 mois
<b>VENTES, POINTS DE VENTE, SERVICE À LA CLIENTÈLE ET SENSIBILISATION DU PUBLIC</b>	
Accessibilité des points de vente, incluant l'utilisation d'une signalétique de handicap internationalement reconnue et d'un affichage en braille	Dans les 12 mois
Formation des membres du personnel du secteur sur les principaux produits accessibles et sur l'accueil des utilisateurs handicapés	Dans les 12 mois
Mise en place d'installations dédiées de service à la clientèle, d'une assistance en magasin ou d'employés du centre d'appels formés pour répondre aux besoins des personnes handicapées	Dans les 12 mois
Communication des informations clients (factures, contrats clients et conditions générales de vente, informations sur les produits et services, etc.) dans des formats accessibles	Dans les 12 mois
Communication des informations requises dans le cadre de l'examen annuel de la mise en œuvre des politiques/règlements en matière d'accessibilité des communications mobiles établis par l'autorité nationale de régulation	Dans les 12 mois

<sup>109</sup> Les délais indiqués sont des propositions qui doivent être approuvées par les parties au moment de la rédaction du document final, sous réserve de consultations appropriées.

Communication des informations requises aux fins de la réalisation de l'enquête nationale annuelle sur l'accessibilité des appareils et services mobiles, portant notamment sur les technologies d'assistance mobile et sur la sensibilisation des personnes handicapées à la présente politique et au code de conduite qui s'y rattache de même qu'aux communications mobiles d'assistance accessibles mises à disposition.	Dans les 12 mois
Promotion et publicité par le secteur des produits et services mobiles accessibles, incluant les services d'urgence accessibles	Dans les 6 mois suivant la formation du personnel
<b>FINANCEMENT ET INCITATIONS</b>	
Mise à disposition et présentation au public de plans tarifaires pour les communications mobiles à l'intention des personnes handicapées	Dans les 18 mois
Mise en place d'un code de conduite pour les communications mobiles	Dans les 12 mois Révision tous les 2 ans
<b>SERVICES D'URGENCE</b>	
Prise en compte des exigences relatives aux communications d'urgence accessibles dans le code de conduite du secteur	Dans les 12 mois
Disponibilité des services d'urgence mobiles accessibles	Dans les 12 mois
Possibilité, dans le cadre de l'utilisation des services d'urgence mobiles accessibles, d'envoyer du texte et/ou de la vidéo et de fournir aux centres d'appel d'urgence des informations sur la géolocalisation de l'appelant indiquant que l'appelant est un abonné inscrit comme personne handicapée, permettant ainsi aux utilisateurs handicapés d'utiliser leur mobile pour les communications d'urgence	Dès que possible
Communication des alertes d'urgence et de sûreté publique dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, alertes visuelles pour les sourds et alertes vibratoires pour les aveugles)	Dès que possible

### 13. Examen du code de conduite

- (a) Une fois par an, les opérateurs mobiles informent l'autorité nationale de régulation des progrès réalisés en ce qui concerne la mise en œuvre du code de conduite.
- (b) Ce code de conduite devrait être révisé par le secteur du mobile, au moins tous les deux ans; la révision devrait suivre la procédure de consultation décrite à la section 3 du présent code.

## **Annexe B: Règlement sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées en vertu de la section [X] de la [loi sur les TIC]**

*[Le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles définit la vision et les principes clés du pays concernant l'accès des personnes handicapées aux services, produits et appareils mobiles. Une politique n'a pas de caractère contraignant et doit, pour avoir force exécutoire, être soutenue par une législation ou un règlement. Dans les pays ayant un cadre juridique qui crée un "droit mou" ou un régime d'autorégulation, la politique doit être soutenue par des codes de conduite, voir module 1, section 3 – Options de régulation.]*

*Cette annexe soutient une politique type sur l'accessibilité des communications mobiles qui devrait être menée par le décideur, à savoir le ministre, et contient des dispositions réglementaires types relatives à la mise en œuvre du modèle de politique dans les pays qui n'ont pas de code de conduite. Ces dispositions devraient être incluses dans le règlement sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées. La formulation utilisée correspond à celle des règlements et le modèle est rédigé du point de vue de l'autorité nationale de régulation. L'autorité nationale de régulation peut tenir compte du niveau de conformité des titulaires de licence au moment du renouvellement de leurs licences et inclure un libellé spécifique faisant référence à cette règle lors de l'octroi des nouvelles licences.]*

### **1. Objet**

1.1 Le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles définit la vision et les principes clés du pays concernant l'accès des personnes handicapées aux services, produits et appareils mobiles. Le présent règlement soutient le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles.

Ce règlement sur l'accessibilité des communications mobiles pour les personnes handicapées s'applique à la fourniture de produits et services par les opérateurs mobiles titulaires de licence.

### **2. Définitions**

2.1 Dans le présent règlement, les mots ou expressions d'ores et déjà définis dans le cadre juridique, politique et réglementaire et dans le modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles ont la signification qui leur a été donnée, à moins que le contexte n'indique un sens différent.

- Les "**titulaires de licence**" désignent les opérateurs mobiles sous licence, y compris leurs fournisseurs de services<sup>110</sup>.
- Les "**points de vente**" sont des espaces physiques où les produits et services mobiles sont proposés à la vente ou à la location (boutiques, stands, kiosques, etc.).

### **3. Consultation**

3.1 Les titulaires de licence doivent consulter les groupes de personnes handicapées sur la façon dont ils devraient remplir leurs obligations découlant du présent règlement et doivent rencontrer ces groupes sur une base [annuelle] pour les informer des progrès réalisés concernant la mise en œuvre du règlement, des services, des produits et des campagnes.

3.2 Les titulaires de licence peuvent mener les procédures consultatives énoncées ci-avant (point 3.1) en partenariat, y compris avec les associations qui représentent les personnes handicapées, dans la mesure où les questions de concurrence ou sujets interdits par le droit de la concurrence ou tout autre droit ne sont pas abordés lors des débats. L'autorité nationale de régulation devrait si possible convoquer les réunions.

---

<sup>110</sup> Le terme "titulaire de licence" n'a pas toujours la même définition selon les Etats. Dans les pays pourvus de systèmes d'octroi de licences adaptés à la convergence, les opérateurs mobiles peuvent détenir deux ou plusieurs licences. En règle générale, ils ont des licences de réseau (pour l'infrastructure) et des licences de service (pour les services). Le présent règlement s'applique principalement aux licences de service et aux applications de détail ou de relations avec les clients des opérateurs mobiles. Les dispositions relatives aux services d'urgence concernent la fois le réseau mobile et les services.



#### 4. Services de base et exigences fonctionnelles

- 4.1 Les titulaires de licence veilleront à ce que leurs produits et services soient accessibles et disponibles pour les personnes handicapées.
- 4.2 Les titulaires de licence devront mettre à disposition et promouvoir auprès de leurs clients une sélection de combinés prenant en charge des fonctionnalités et applications d'accessibilité incluses ou préinstallées adaptées aux besoins des différents types de handicaps, généralement proposés par les principaux constructeurs de combinés<sup>111</sup>.
- 4.3 Par ailleurs, il est demandé aux titulaires de licence de sensibiliser la clientèle handicapée aux fonctionnalités accessibles et de fournir d'autres informations et services, tels que des plans de tarifs spéciaux, des options de facturation et des sites web accessibles.
- 4.4 Les titulaires de licence doivent s'assurer que les besoins des personnes sourdes ou malentendantes sont pris en compte, qu'une information leur est fournie sur les produits et services adaptés et qu'ils ont accès à ces produits et services, qui comprennent notamment<sup>112</sup>:
  - 4.4.1 des plans tarifaires pour les services spécialisés, tels que des forfaits "texte exclusivement" ou des forfaits "textes et données", pour que les utilisateurs ne paient que les services qu'ils peuvent utiliser et pour que les individus qui ont des besoins spécifiques en termes de communication ne se voient pas facturer des frais disproportionnés pour pouvoir accéder à une fonctionnalité équivalente<sup>113</sup>;
  - 4.4.2 d'autres dispositifs ou systèmes permettant aux sourds et malentendants d'accéder aux services à la clientèle automatisés qui obligent les utilisateurs à écouter plusieurs messages automatisés avant d'en choisir un à l'aide du clavier;
  - 4.4.3 des services d'assistance téléphonique disponibles utilisant d'autres modes de communication, comme les services de relais, l'assistance en ligne accessible en temps réel ou les communications vidéo point-à-point pour la langue des signes avec du personnel formé;
  - 4.4.4 les services d'urgence par texte, qui devraient pouvoir être utilisés depuis n'importe quel téléphone prenant en charge les messages texte dans un délai de [un an], et via les services de relais vidéo;
  - 4.4.5 des alertes d'urgence et de sûreté publique dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, alertes visuelles pour les sourds et alertes vibratoires pour les aveugles);

---

<sup>111</sup> Bien que les fonctions d'accessibilité soient désormais intégrées dans les appareils téléphoniques disponibles sur le marché mondial, certains opérateurs peuvent choisir de ne commercialiser que des appareils moins chers dépourvus de ces fonctions, pour répondre à la demande d'accessibilité financière de la part des clients. Ce règlement n'empêchera pas les opérateurs de continuer à proposer des appareils moins chers et non accessibles, mais garantira la présence des appareils dotés de fonctions d'accessibilité dans l'offre commerciale de l'opérateur. Cette exigence a été bien documentée dans la base de données sur l'accessibilité mobile du Mobile Manufacturers Forum. La base de données des fabricants mobiles sur l'accessibilité mobile peut être consultée à l'adresse [www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng](http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng).

<sup>112</sup> Une grande variété d'options d'accessibilité pour les sourds et les malentendants figure dans le Rapport UIT-G3ict de 2012 "*Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées*".

<sup>113</sup> Par exemple, il peut être opportun d'offrir des plans de tarification spécifiques des données pour les personnes sourdes si la fourniture de vidéos est l'équivalent fonctionnel pour ceux qui utilisent la langue des signes tout comme les services téléphoniques de base sont l'équivalent fonctionnel pour ceux qui communiquent avec la voix.

- 4.4.6 des appareils compatibles avec les appareils auditifs, qui ne provoquent pas d'interférences pour l'utilisateur ou les autres personnes présentes<sup>114</sup>;
  - 4.4.7 des informations affichées sur les emballages et les manuels produit, qui fournissent des renseignements détaillés sur la compatibilité des produits avec les aides auditives;
  - 4.4.8 un moyen permettant aux consommateurs de tester les combinés compatibles avec les aides auditives dans les magasins de détail détenus ou exploités par le titulaire de licence;
  - 4.4.9 des dispositifs mobiles à large bande permettant d'utiliser la vidéo conférence interactive et les appels en face-à-face comme une alternative au texte; et
  - 4.4.10 des smartphones et des tablettes permettant de visionner des vidéos et des films grâce au sous-titrage fermé, au sous-titrage ouvert et au sous-titrage tout court<sup>115</sup>.
- 4.5 Les titulaires de licence doivent s'assurer que les besoins des utilisateurs aveugles ou malvoyants sont pris en compte, qu'une information leur est fournie sur les produits et services adaptés et qu'ils ont accès à ces produits et services, qui comprennent notamment<sup>116</sup>:
- 4.5.1 des informations et services sur un site web accessible, y compris des informations accessibles sur leur compte;
  - 4.5.2 la possibilité de recevoir les factures en gros caractères, en braille ou dans un autre format accessible;
  - 4.5.3 des appareils mobiles munis d'indicateurs tactiles sur le clavier ou sur la face avant, qui facilitent la navigation sur l'appareil; à défaut, les titulaires de licence doivent pouvoir offrir des appareils mobiles compatibles avec les claviers de tiers;
  - 4.5.4 des appareils mobiles avec rappel audible ou tactile pour le clavier et le paramétrage et confirmation par synthétiseur vocal pour écran tactile permettant la description interactive et l'utilisation des icônes et des applications grâce à la voix et à la compatibilité avec les appareils braille, le cas échéant;
  - 4.5.5 des appareils mobiles avec réglage de la taille de police, de la luminosité et du contraste de l'écran, avec taille réglable de l'affichage principal, écran rétro éclairé, fonction de base texte-parole, agrandisseur d'écran;
  - 4.5.6 des lecteurs d'écran dans les langues officielles, intégrés ou compatibles avec les appareils ou logiciels mobiles fournis et installés avec une assistance si nécessaire;
  - 4.5.7 des navigateurs web intégrés compatibles avec les fonctions de lecture d'écran; et
  - 4.5.8 des fonctions sur le téléphone telles que repères sonores, vibratoires ou tactiles utilisés pour les notifications importantes (par exemple: batterie faible, personne en attente ou appel entrant), réglage de la luminosité et du contraste de l'écran, taille réglable de l'affichage principal, écran rétro éclairé, fonction de base texte-parole et agrandisseur d'écran pour l'affichage.

---

<sup>114</sup> Voir [www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones](http://www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones).

<sup>115</sup> Les pays devront s'interroger sur la nécessité de spécifier la langue du sous-titrage et le pourcentage à fournir dans une langue pertinente ou locale.

<sup>116</sup> Une grande variété d'options d'accessibilité pour les utilisateurs aveugles et malvoyants figure dans le Rapport UIT-G3ict de 2012 "Rendre les téléphones et les services mobiles accessibles aux personnes handicapées", [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

- 4.6 Les titulaires de licence doivent s'assurer que les besoins des personnes souffrant de troubles de la mobilité ou de la dextérité sont pris en compte, qu'une information leur est fournie sur les produits et services adaptés et qu'ils ont accès à ces produits et services, qui comprennent notamment:
- 4.6.1 des options de reconnaissance vocale permettant d'effectuer des fonctions de base, telles que composer un numéro, écrire des messages texte, ouvrir et fermer des applications, fixer des rendez-vous et des rappels, écouter de la musique et naviguer sur le web<sup>117</sup>;
  - 4.6.2 des fonctionnalités d'écriture intuitive;
  - 4.6.3 la possibilité de fonctionner grâce à un commutateur externe relié à l'appareil au moyen d'une interface intégrée ou d'une application aisément disponible en téléchargement libre.
- 4.7 Les titulaires de licence doivent s'assurer que les besoins des personnes ayant un handicap cognitif sont pris en compte, qu'une information leur est fournie sur les produits et services adaptés et qu'ils ont accès à ces produits et services, qui comprennent<sup>118</sup>:
- 4.7.1 l'écriture intuitive;
  - 4.7.2 la reconnaissance vocale;
  - 4.7.3 des applications ou fonctions "texte-parole";
  - 4.7.4 des rappels intégrés de calendrier et de rendez-vous avec alertes audio, visuelles et vibrantes;
  - 4.7.5 des écrans d'affichage plus grands et des options de formatage du texte permettant de multiplier le nombre d'espaces entre les mots;
  - 4.7.6 un affichage visuel personnalisable ou riche en images;
  - 4.7.7 l'utilisation d'icônes universels faciles à comprendre pour tous les utilisateurs; et
  - 4.7.8 des interfaces utilisateur claires et simples.

## 5. Achat d'appareils

- 5.1 Afin de s'acquitter des obligations prévues à la section 4 du présent règlement, les titulaires de licence – qu'ils fournissent des appareils téléphoniques dans le cadre d'un abonnement en prépaiement ou en postpaiement – demanderont aux fabricants de téléphones et à leurs distributeurs de se procurer les fonctions d'accessibilité les plus récentes disponibles sur le marché mondial<sup>119</sup>.
- 5.2 Dans le cadre de leur politique d'achat, les titulaires de licence doivent encourager les fabricants de terminaux et d'appareils à<sup>120</sup>:
- (a) développer des produits et services qui soient accessibles aux personnes handicapées, dans le cadre des efforts déployés pour mettre en place de nouveaux produits;
  - (b) fournir des instructions dans des formats accessibles, faciles à suivre et à utiliser pour les personnes handicapées;

---

<sup>117</sup> Idem.

<sup>118</sup> Idem.

<sup>119</sup> Les fonctions d'accessibilité disponibles les plus récentes sont bien documentées dans la base de données sur l'accessibilité mobile du Mobile Manufacturers Forum. Voir [www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng](http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng).

<sup>120</sup> Les fabricants d'équipements n'étant pas soumis à régulation, l'approche la plus efficace serait de mandater les opérateurs mobiles pour qu'ils leur demandent de développer des produits accessibles.

- (c) offrir une variété de fonctions d'accessibilité adaptées aux différents types de handicap; et
- (d) conserver les modes de communication accessible courants et ne pas les supprimer au fur et à mesure du développement de nouveaux appareils et services.

## 6. Points de vente

- 6.1 Dans les [12 mois] suivant la promulgation de ce règlement, les titulaires de licence doivent, dans la mesure du possible, prévoir l'accessibilité de leurs points de vente en suivant des principes universels de design.
- 6.2 A chaque fois que cela est possible, les titulaires de licence doivent s'assurer que les fournisseurs de service utilisent une signalétique de handicap internationalement reconnue<sup>121</sup> et un affichage en braille.
- 6.3 La signalétique internationale de handicap devrait également être utilisée sur les emballages et sur le matériel publicitaire lorsque les produits concernés sont conçus, personnalisés ou adaptés de quelque manière que ce soit aux personnes souffrant de handicaps, en collaboration avec les organisations de personnes handicapées, le comité pour l'accessibilité des TIC<sup>122</sup> et le secteur mobile.
- 6.4 Dans un délai de [12 mois], les titulaires de licence doivent:
  - (a) former le personnel quant à la manière de répondre aux besoins de la clientèle handicapée et à la capacité de connaître et récupérer des ressources et des informations sur toutes les fonctionnalités d'accessibilité disponibles pour les personnes souffrant de différents types de handicaps;
  - (b) s'assurer que les clients handicapés sont en capacité d'acheter les services, appareils et accessoires en utilisant d'autres canaux accessibles (points de vente, centres d'appel, Internet, vente directe par téléphone, etc.);
  - (c) veiller à ce que les points de vente sélectionnés dans le pays proposent une offre complète de services d'accessibilité, y compris des installations accessibles, et des modes de communication spécifiques comme une documentation en braille ou des services d'interprétation en langue des signes, rapidement et sur demande. Ces points de vente devraient employer du personnel qualifié formé pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs souffrant de handicaps divers et une communication devrait être faite sur leur localisation;
  - (d) offrir un éventail de mécanismes de paiement permettant aux clients handicapés ou âgés de recharger leur mobile à prépaiement ou de payer leurs services téléphoniques de manière automatique (par exemple, par débit direct ou par carte de crédit à la fin d'une période de facturation), sans frais supplémentaire;
  - (e) proposer aux clients handicapés des moyens d'accéder en temps réel aux informations relatives à l'utilisation, aux frais et à d'autres informations nécessaires à la maîtrise des coûts.

---

<sup>121</sup> Cette signalétique utilise par exemple le symbole de l'œil pour indiquer la présence d'une aide aux aveugles et aux malvoyants, le symbole "T" pour signifier qu'une boucle d'induction audio est installée chez un détaillant et le symbole du fauteuil roulant pour annoncer la présence d'un accès de plain-pied ou d'une rampe d'accès dans un magasin.

<sup>122</sup> Pour intégrer la cyberaccessibilité, l'autorité nationale de régulation peut, dans le cadre de ses objectifs statutaires, constituer un comité pour l'accessibilité des TIC chargé de défendre les intérêts des utilisateurs et de garantir l'implication en amont des organisations de personnes handicapées dans l'élaboration des politiques, des règlements et des codes sectoriels. Le comité pour l'accessibilité des TIC fournira des orientations sur les politiques et les règlements en matière de handicap, mais aussi sur toutes les politiques et réglementations susceptibles d'avoir des incidences sur les personnes handicapées, en particulier les réglementations tarifaires (qui devraient tenir compte de tarifs spéciaux et/ou réduits pour certaines catégories d'utilisateurs, comme mentionné à la section 7 du module ayant trait au modèle de politique sur l'accessibilité des communications mobiles). Le comité pour l'accessibilité des TIC est présenté à la section 4 du module 1 du présent rapport.

## **7. Services d'urgence**

- 7.1 Les titulaires de licence doivent s'assurer que les personnes handicapées ayant besoin de contacter les services d'urgence sont en mesure de passer un appel avec un téléphone portable ou de communiquer par SMS ou via les services de relais sans frais et – s'ils se trouvent hors de portée du réseau de leurs fournisseurs de services – par le biais d'un réseau compatible disponible.
- 7.2 Dans un délai de [24 mois], les titulaires de licence doivent fournir un service d'urgence accessible permettant aux personnes sourdes et malentendantes d'envoyer un SMS ou un texte en cas d'urgence et doivent envoyer:
- (a) un accusé de réception à l'expéditeur, via les services de retransmission textuelle en temps réel; et
  - (b) un message d'échec en retour indiquant que le centre des services d'urgence n'a pas été en mesure de recevoir l'appel, lorsque le SMS ou le message texte n'est pas parvenu à destination.
- 7.3 Lorsque cela est possible, les titulaires de licence communiqueront aux centres des services d'urgence des informations sur la géolocalisation de l'appelant indiquant notamment que l'appelant est un abonné inscrit comme personne handicapée, dans la mesure où l'opérateur a accès à cette information et où le centre des appels d'urgence peut en avoir connaissance sans qu'il y ait violation des lois de la vie privée.
- 7.4 Dans un délai de un an, les titulaires de licence doivent fournir des alertes d'urgence et de sûreté publique dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, alertes visuelles pour les sourds et alertes vibratoires pour les aveugles).
- 7.5 Il est demandé aux titulaires de licence de sensibiliser le public en particulier sur la façon dont les personnes handicapées peuvent avoir accès aux services d'urgence et les utiliser. Les informations communiquées au public devraient être fournies dans des formats spécifiques, sur demande.

## **8. Service à la clientèle**

- 8.1 Les titulaires de licence doivent fournir l'assistance d'un opérateur et d'autres services via la mise en place de centres de service à la clientèle dédiés ou la formation<sup>123</sup> d'employés dédiés dans tous les centres d'appel pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Ils devraient mettre en place des canaux de communication vocaux et en ligne dédiés fournissant une aide et une information en langue des signes, en mode relais et via d'autres supports. La formation du personnel du titulaire de licence devrait porter notamment sur la sensibilisation au handicap, l'étiquette à respecter pour la prise en charge des personnes handicapées, l'analyse des obstacles qui empêchent l'accès aux appareils et aux services et la connaissance des solutions proposées par le titulaire de licence.
- 8.2 Les titulaires de licence doivent fournir une assistance ainsi que d'autres services dans leurs centres d'appel, points de vente et centres d'assistance, en particulier une assistance aux personnes qui appellent pour un service de téléphonie mobile, des réponses aux demandes portant sur l'utilisation de l'équipement ou des comptes clients et des explications sur les termes et conditions du contrat. Cette assistance sera fournie dans le format requis par le client, y compris verbalement ou par e-mail, et dans un délai semblable à celui prévu pour les personnes non handicapées.
- 8.3 Les factures et les contrats clients, y compris les conditions générales de vente et les informations sur les services fournis, doivent être communiqués dans des formats accessibles, sur demande, et sans frais supplémentaires pour le client. Cela peut se faire verbalement, par écrit (y compris en braille) et dans un langage simple.

---

<sup>123</sup> En particulier pour les petits opérateurs.

8.4 Le titulaire de licence qui fournit des services d'annuaire veillera à ce que tous les utilisateurs de ses services, y compris les personnes handicapées, aient accès gratuitement aux données de l'annuaire et aux services de recherche sur annuaire, sous une forme adaptée à leurs besoins<sup>124</sup>.

8.5 Lorsqu'un titulaire de licence fournit un service de relais, ce service devrait être fourni gratuitement aux personnes handicapées qui sont dans l'incapacité d'utiliser comme il se doit les téléphones pour passer un appel.

## 9. Sensibilisation du public et publicité

9.1 Les publicités et promotions sur des produits et services spécifiquement conçus pour les personnes handicapées doivent être réalisées dans des formats accessibles à l'intention des organisations de personnes handicapées et des personnes handicapées dans chaque région, au moment du lancement du produit, mais aussi à l'occasion de mises à jour importantes ainsi qu'à d'autres occasions, sur demande.

9.2 Les titulaires de licence doivent:

- (a) faire la promotion de leurs produits et services dans des publications générales et spécialisées;
- (b) faire connaître aux clients la gamme de produits et services spécialisés destinés à être utilisés par les personnes handicapées;
- (c) fournir, sur demande et en temps opportun, des informations sur leurs produits et services dans des formats accessibles, par exemple en braille, en gros caractères, dans des formats électroniques ou audio, ainsi que dans les langues officielles;
- (d) fournir les termes et conditions du contrat dans des formats accessibles pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle, avant, pendant ou peu de temps après la signature du contrat par le client, dès que le handicap leur a été notifié;
- (e) sous réserve de l'accord du client et du respect de la protection de la vie privée, utiliser les formats préférentiels pour communiquer les informations de marketing direct aux clients qui se sont identifiés eux-mêmes auprès des fournisseurs de services comme ayant des difficultés à utiliser un produit ou un service du fait d'un handicap;
- (f) proposer une politique de retour flexible limitée dans le temps, lorsqu'un produit est jugé inutilisable par le client à cause de l'absence de fonctions d'accessibilité non identifiée au moment de la vente.

## 10. Subventions du Fonds d'accès et de service universels (FASU)

10.1 Les titulaires de licence peuvent demander une aide au [FASU] pour se conformer aux exigences fixées dans le présent règlement, s'ils peuvent démontrer qu'il existe une charge financière disproportionnée ou excessive.

## 11. Spécifications générales

11.1 Un titulaire de licence ne peut refuser de servir une personne handicapée sous prétexte qu'il n'est pas en capacité de fournir des produits et services adaptés.

11.2 Chaque titulaire de licence veille à ce que tous les employés qui traitent directement avec le public et la clientèle reçoivent une formation de sensibilisation sur une base régulière, au moins une fois tous les [deux] ans. Ce type de formation devrait permettre l'acquisition de connaissances sur la culture, sur les langues le cas échéant et sur les normes sociétales propres aux personnes handicapées.

---

<sup>124</sup> Lorsqu'il est demandé au titulaire de licence de fournir des services d'annuaire dans le cadre de sa licence, cette clause peut figurer dans la licence d'un opérateur mobile.

- 11.3 Tous les titulaires de licence doivent communiquer des informations sur les produits et services offerts dans un choix de formats accessibles (braille, audio, gros caractères, etc.), sur demande et sans frais supplémentaires.
- 11.4 Tous les titulaires de licence fournissent aux personnes handicapées des informations sur les produits et services, en temps voulu et dans une langue facilement compréhensible, soit verbalement par le biais de centres d'appel ou de services de relais, soit sous forme électronique (par exemple e-mail).
- 11.5 Les sites web des titulaires de licence devraient être conçus de manière à être accessibles et doivent être conformes aux normes énoncées dans le module 5 (Cadre politique sur l'accessibilité du web).
- 11.6 Les titulaires de licence peuvent inciter leurs clients à leur faire part de leurs exigences spécifiques et, s'il en a l'autorisation, le titulaire de licence peut enregistrer ces données à des fins de marketing et de service à la clientèle. Lorsque ces informations émanent d'une personne handicapée, il convient d'en garder la trace avec l'accord du client et dans le respect des obligations liées à la protection des données et de la vie privée.
- 11.7 Les titulaires de licence devraient informer [tous les six mois] [l'autorité nationale de régulation] sur les progrès réalisés en ce qui concerne la mise en œuvre du règlement.

## **12. Infractions et sanctions**

- 12.1 En vertu de la [section pertinente de la loi sur les TIC], l'autorité nationale de régulation peut imposer des sanctions en cas de non-respect des dispositions du présent règlement<sup>125</sup>.

## **13. Examen du règlement et normes de conformité**

- 13.1 Le présent règlement devrait être examiné au moins [tous les deux ans] et, lorsqu'elle procède à l'examen, l'autorité nationale de régulation devrait:
  - 13.1.1 prendre en considération les résultats rapportés à l'issue des procédures consultatives menées par le titulaire de licence telles que prévues aux sections 3.1 et 3.2 du présent règlement pendant la période sous revue; et
  - 13.1.2 consulter les groupes de personnes handicapées pour connaître leurs exigences et savoir comment les titulaires de licence devraient remplir leurs obligations au titre du présent règlement.

---

<sup>125</sup> Les sanctions sont telles que prévues dans la loi du pays sur les TIC. Elles incluent les amendes et les sanctions financières. L'autorité nationale de régulation peut souhaiter inclure une clause générale comme proposé ou choisir de fournir davantage de détails. Si plus de détails sont nécessaires, l'autorité nationale de régulation devrait définir les sanctions applicables en cas de non-respect du présent règlement (qui ne seront pas les mêmes selon les Etats) dans cette partie du règlement.

## Module 4: Cadre politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo<sup>126</sup>

Le module relatif au cadre politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo<sup>127</sup> s'adresse aux décideurs, aux régulateurs et aux autres parties prenantes actives dans le domaine de la radiodiffusion et/ou du handicap, y compris les organisations non gouvernementales (ONG), les associations de personnes handicapées et les membres du Parlement, selon les spécificités du pays. Ce module fournit aux pays un cadre leur permettant de mettre en place une politique de promotion de l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo. Il s'intéresse non seulement aux contenus proprement dits mais aussi aux informations et aux dispositifs nécessaires pour profiter de la télévision.

Ce modèle de politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo reconnaît que certains pays qui ne sont pas encore passés à la télévision numérique peuvent avoir des cadres juridiques et réglementaires qui ne se réfèrent qu'à la "télévision" et/ou à la "radiodiffusion". Cependant, la télévision s'adapte vite au numérique, grâce à des plates-formes variées. C'est pourquoi on retrouve également ici le terme de "programmation vidéo", qui renvoie à tous les types de programmes fournis ou diffusés par des fournisseurs de services titulaires de licence, afin d'élargir le champ d'application de la politique aux pays qui ont déjà migré vers des plates-formes numériques ou qui sont sur le point de le faire. Les pays peuvent ainsi utiliser le terme qui correspond le mieux à leur environnement.

Cette politique peut être utilisée dans un environnement analogique, cependant le modèle présenté ici met l'accent sur l'accessibilité de la télévision numérique. La télévision par Internet est également visée ici, de même que dans le module sur l'accessibilité du web. Les passages pertinents du module, qui fournissent des indications sur les possibilités d'adaptation des propositions en fonction du contexte national, le soulignent également.

Le modèle de politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo a été établi conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) et au kit pratique sur la politique de cyberaccessibilité pour les personnes handicapées de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et de G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)). La Convention prévoit que les signataires sont chargés de garantir l'accessibilité des TIC; et le modèle de politique ici présenté vise précisément à aider les pays signataires à développer un cadre pour y parvenir. Les pays peuvent adopter ces politiques et dispositions réglementaires même s'ils ne sont pas signataires de la Convention.

---

<sup>126</sup> Le module portant sur le cadre politique en matière d'accessibilité pour la programmation télévisuelle et vidéo traite de toutes les formes de programmation vidéo, que les contenus soient transmis par la voie de la radiodiffusion traditionnelle, par voie numérique, par TVIP (Internet Protocol television), par câble, par satellite, sur les réseaux HBB (télévision hybride radiodiffusion-diffusion large bande) ou IBB (système radiodiffusion-large bande intégré). L'approche est technologiquement neutre et la politique a pour objectif de garantir que, quelle que soit la plate-forme utilisée, les personnes handicapées ne se heurtent pas à des obstacles les empêchant de visionner des programmes ou d'utiliser des guides de programme électroniques, des dispositifs de télécommande ou des dispositifs télévisuels. Selon les cadres juridiques et réglementaires qui leur sont propres, les Etats peuvent, s'ils le souhaitent, adapter le titre et la terminologie pour parler de politique d'accessibilité en matière de "télévision", de "programmation vidéo", d'"audiovisuel" ou de "radiodiffusion".

<sup>127</sup> Dans le cadre de la présente politique et eu égard à la compétence des ministères des TIC et des autorités nationales de régulation, le module relatif au cadre politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo concerne la radiodiffusion traditionnelle, la télévision numérique et la TVIP, la télévision par câble, la télévision par satellite ainsi que les solutions HBB (télévision hybride radiodiffusion-diffusion large bande) et IBB (système radiodiffusion-large bande intégré) – qui sont tous des services réglementés. Les définitions devraient être modifiées pour être conformes aux définitions de la programmation vidéo applicables dans chaque pays. L'approche de ce module est technologiquement neutre. La politique doit garantir que, quelle que soit la plate-forme utilisée, les personnes handicapées ne se heurtent pas à des obstacles les empêchant de visionner des programmes ou d'utiliser des guides de programme électroniques, des dispositifs de télécommande ou des dispositifs télévisuels.



L'adoption et la mise en œuvre précoces de politiques en matière d'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo par les pays sont nécessaires pour parvenir à réaliser les objectifs fixés dans la Convention. Chaque pays doit décider de sa politique et du calendrier de mise en œuvre en fonction de sa propre situation.

L'objectif de ce modèle de politique est d'aider les pays à mettre en place un cadre politique pour promouvoir l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo pour les personnes handicapées, via les mesures suivantes:

- adoption d'une politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo, à faire figurer en tant que telle ou à inclure dans une politique existante;
- consultation des personnes handicapées sur le développement d'une politique d'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo;
- sensibilisation des personnes handicapées et des organisations représentant ces personnes sur l'existence de la politique et des services d'accès<sup>128</sup> en matière de programmation télévisuelle et vidéo;
- fourniture par les fournisseurs de services sous licence de services tels qu'audiodescription, sous-titrage audio, sous-titrage fermé et langue des signes;
- utilisation d'icone internationaux sur les guides de programme électroniques pour indiquer les programmes vidéo qui proposent des services d'accès (par exemple, "CC" pour le sous-titrage fermé et "AD" pour l'audiodescription);
- établissement d'objectifs et d'exigences en matière de reporting pour la fourniture des services d'accès par les fournisseurs de services titulaires de licence, en donnant la priorité à certains types de programmes (par exemple, les bulletins d'information);
- encouragement des créateurs de contenus par les fournisseurs de services titulaires de licence en vue de la fourniture de programmes avec services d'accès;
- garantie par les fournisseurs de services titulaires de licence de la transmission des informations d'urgence et des annonces relatives à la sécurité du public via les services d'accès;
- adoption de normes techniques pour les services de programmation télévisuelle et vidéo interopérables, permettant aux utilisateurs de recevoir, de décoder et d'afficher les services d'accès;
- adoption de normes de qualité de service pour les services d'accès;
- formation des membres du personnel du service à la clientèle sur la manière de répondre aux besoins de la clientèle handicapée, y compris sur les possibilités de trouver des informations concernant les services d'accès sur les guides de programme électroniques ainsi que sur les possibilités d'utilisation et de personnalisation des services d'accès disponibles, et désignation d'un point de contact unique pour le traitement des demandes d'informations et des plaintes au sujet des services d'accès;
- octroi de financements adéquats aux radiodiffuseurs publics pour leur permettre de fournir des services de programmation télévisuelle/vidéo accessibles; et
- promotion d'une représentation juste et équitable des personnes handicapées dans les programmes vidéo.

Compte tenu de la rapidité des évolutions technologiques, les pays sont encouragés à mettre en place des procédures pour effectuer des examens périodiques de la politique et de tout code ou règlement qui s'y rattache, afin d'assurer une utilisation optimale des nouvelles possibilités technologiques.

---

<sup>128</sup> Voir la définition des "services d'accès" dans les définitions ci-après.

## Modèle de politique sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo

### 1. Définitions

- **Service d'accès** – Service tel que l'audiodescription, le sous-titrage fermé ou la langue des signes qui améliore l'accessibilité d'un programme vidéo pour les personnes handicapées.
- **Audiodescription** – Fonction caractéristique de la radiodiffusion qui consiste en l'insertion de descriptions audio d'éléments visuels clés pendant les silences naturels dans les dialogues de l'émission – en règle générale, après achèvement de la production du contenu de la vidéo. Cette fonction qui décrit des informations non fournies par la bande-son rend le contenu de la vidéo accessible aux personnes malvoyantes. On parle aussi de "description vidéo" ou "vidéodescription".
- **Sous-titrage audio** – Fonction caractéristique de la radiodiffusion développée pour les programmes télévisés ou les films dans une langue étrangère, qui consiste en l'inclusion de légendes ou de sous-titres dans la langue nationale du pays de diffusion, de manière à les rendre accessibles aux utilisateurs souffrant de troubles de la vision ou de la lecture (par exemple, lorsqu'une émission de télévision italienne est diffusée en France avec des sous-titres en français). Le sous-titrage audio lit à haute voix les sous-titres dans la langue nationale. Le sous-titrage audio est également connu sous l'appellation "sous-titres audio" ou "sous-titres parlés"<sup>129</sup> et est utilisé essentiellement pour sous-titrer les pays qui diffusent des contenus audiovisuels étrangers.
- **Sous-titrage fermé** – Méthode permettant de rendre visible le dialogue audio et les représentations sonores d'un programme vidéo, sur demande de l'utilisateur, par le biais d'un texte à l'écran synchronisé avec le contenu audio. Les sous-titres fermés permettent de rendre le contenu accessible aux utilisateurs qui ne sont pas en mesure d'entendre la fonction audio. Certains pays parlent de "sous-titres SDH" (sous-titres pour les sourds et malentendants). Le présent modèle de politique utilise le terme "sous-titrage fermé" qui fait référence également aux sous-titres SDH.
- **Politique sur la protection des consommateurs** – Lois, cadres et organisations visant à protéger les droits des consommateurs, à promouvoir une concurrence commerciale loyale et à garantir la libre circulation des informations sur le marché.
- **Guide de programme électronique** – Application donnant la liste des programmes en cours et à venir actuellement ou prochainement disponibles sur chaque canal, ainsi qu'un bref résumé ou un commentaire pour chaque programme et des informations sur les programmes<sup>130</sup>. Le guide de programme électronique est l'équivalent sous forme électronique du guide de programme papier.
- **Fournisseur de services titulaire d'une licence** – Entité responsable de la fourniture de programmes télévisuels et vidéo dans le cadre juridique et réglementaire national propre à chaque pays, incluant les radiodiffuseurs, les opérateurs de réseaux câblés et satellitaires et d'autres fournisseurs de services de programmation à destination du public titulaires d'une licence.

---

<sup>129</sup> Dans les pays qui disposent d'un nombre considérable de programmes en langue étrangère sous-titrés en langue nationale, le sous-titrage audio est requis pour accroître la disponibilité générale des contenus proposant des services d'accès pour les personnes ayant des troubles de la vision ou de la lecture.

<sup>130</sup> Les guides de programme électroniques sont disponibles dans les pays qui reçoivent la télévision par câble ou par satellite et qui ont déjà basculé vers la télévision numérique de Terre. La définition et les informations relatives au guide de programme électronique ne concernent que les pays qui reçoivent la télévision numérique, par câble et satellite.

- **Sous-titrage ouvert** – Sous-titrage où l'utilisateur n'a rien à faire pour lire les légendes ou les sous-titres destinés aux sourds et malentendants, qui font partie intégrante de l'image et ne peuvent être désactivés.
- **Informations sur les programmes** – Icones internationaux accompagnant les programmes vidéo et fournissant des informations sur les services d'accès (par exemple, les lettres majuscules "CC" pour le sous-titrage fermé, "SDH" pour les sous-titres pour les sourds et malentendants, "SL" pour la langue des signes et "AD" pour l'audiodescription.
- **Radiodiffusion télévisuelle ou Télévision**<sup>131</sup> – Emission analogique ou numérique, avec ou sans fil, codée ou non, de programmes vidéo et/ou de guides de programme électroniques destinés au public<sup>132</sup>;
- **Programmation vidéo** – Tous les types de programmes fournis ou diffusés par des fournisseurs de services titulaires de licence, y compris des radiodiffuseurs, par câble, par satellite et via la retransmission des programmes vidéo sur Internet<sup>133</sup>, à destination du public.

## 2. **Date effective et application**

- 2.1 Cette politique peut être appelée "politique sur l'accessibilité de la [télévision ou] [programmation vidéo]" et entre en vigueur au moment de sa publication dans [publication officielle du gouvernement] ou dans d'autres médias sous une forme accessible.
- 2.2 [Insérer la disposition concernée de la législation] stipule que [le ministère et l'autorité nationale de régulation<sup>134</sup>] sont les organes responsables de l'élaboration de la politique nationale de promotion du service et de l'accès universels dans le secteur de la radiodiffusion, incluant l'accès à la télévision pour les personnes handicapées.
- 2.3 Cette politique s'applique, indépendamment de la plate-forme, à la fourniture de services de programmation vidéo, utilisant la radiodiffusion traditionnelle, la télévision numérique et l'IPTV, la télévision par câble, la télévision par satellite ainsi que les solutions HBB (télévision hybride radiodiffusion-diffusion large bande) et IBB (système radiodiffusion-large bande intégré) et comprenant des services de programmation en ligne, comme la vidéo à la demande et les services de rattrapage, des guides de programme électroniques, des services d'information sur les programmes, l'équipement de l'utilisateur final et des services de communication d'urgence<sup>135</sup>.

---

<sup>131</sup> La définition de "radiodiffusion télévisuelle" ou "télévision" peut varier d'un pays à l'autre, selon les circonstances particulières et les objectifs politiques du pays. Selon l'UIT, par exemple, la "**radiodiffusion**" est une forme de télécommunication unilatérale à l'intention d'un grand nombre de destinataires disposant des installations de réception appropriées, effectuée par des moyens radioélectriques ou par des réseaux de câbles. Le "**service de radiodiffusion**" est un service de radiocommunication dont les émissions sont destinées à être reçues directement par le public en général. Il peut comprendre des émissions sonores, des émissions de télévision et d'autres genres d'émission. D'autres pays, en revanche, y incluent les services par satellite. Des services plus perfectionnés, tels que les vidéos à la demande (VOD), sont également réglementés dans certains pays. La définition de "radiodiffusion télévisuelle" déjà adoptée dans un pays doit être appliquée dans toute élaboration de texte ou révisée si nécessaire.

<sup>132</sup> Adapté de S.I. No. 313/1999 – European Communities (Television Broadcasting) Regulations, 1999.

<sup>133</sup> Ce terme regroupe toutes les formes de programmation vidéo. Les pays dont le cadre juridique et réglementaire utilise les termes "télévision" et "programmes de télévision" peuvent adapter la définition en conséquence.

<sup>134</sup> La politique d'accessibilité devrait être développée par le ministère/l'autorité nationale de régulation responsable de la radiodiffusion, du contenu des programmes vidéo ou des communications (ou par l'entité en charge de la communication dans les pays ne disposant pas d'un tel ministère), souvent avec le soutien significatif du régulateur en charge de la rédaction le cas échéant. Comme mentionné dans [www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html](http://www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html), le ministère peut, bien sûr, être constitué de plusieurs façons et regrouper: la radiodiffusion, les communications électroniques (incluant la radiodiffusion et d'autres médias); ou les technologies de l'information et de la communication (ou technologies de la communication et de l'information).

<sup>135</sup> Cette clause doit être modifiée pour refléter le cadre législatif spécifique des pays et les définitions des services de radiodiffusion/contenu.

- 2.4 Cette politique s'intéresse non seulement aux contenus proprement dits mais aussi aux informations et aux dispositifs nécessaires pour profiter de la télévision. Lorsque la télévision est fournie au moyen d'un équipement tel qu'un ordinateur personnel ou un dispositif mobile (par exemple un smartphone) utilisant une application logicielle ou se connectant à un site web, cette politique devrait être consultée en parallèle avec la politique sur l'accessibilité des communications mobiles (module 3) et la politique sur l'accessibilité du web (module 5).
- 2.5 Au niveau national, un certain nombre d'instruments politiques et législatifs contiennent des dispositions à l'appui de l'objectif poursuivi par cette politique, par exemple rendre la télévision accessible aux personnes handicapées. Ces dispositions concernent notamment:
- 2.5.1 [Politique/législation sur la protection des consommateurs, citation, description succincte]
  - 2.5.2 [Politique/législation antidiscrimination, citation, description succincte]
  - 2.5.3 [Politique/législation en matière de fourniture, citation, description succincte]
  - 2.5.4 [Politique/législation sur l'accès à l'information, citation, description succincte]
  - 2.5.5 [Politique/législation concernant les personnes handicapées, citation, description succincte]
  - 2.5.6 [Politique d'accès et de service universels, citation, description succincte]
  - 2.5.7 [Autre politique/législation, y compris concernant le médiateur, citation, description succincte]

### **3. Mandat national**

- 3.1 [Le Pays] est signataire de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ("la Convention" ou "CRPD"), entrée en vigueur en mai 2008. La Convention reconnaît l'accessibilité comme un droit de l'homme et invite les signataires à prendre des mesures appropriées afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux technologies de l'information et de la communication, aux services d'urgence et aux services Internet. Les œuvres audiovisuelles comme la télévision sont couverts par l'article 9 de la Convention qui prévoit que les personnes handicapées doivent avoir accès, sur la base de l'égalité avec les autres, "à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication..."
- 3.2 La radiodiffusion télévisuelle est explicitement mentionnée à l'article 30(1)(b) de la Convention qui prévoit que les "Parties reconnaissent le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle, sur la base de l'égalité avec les autres, et prennent toutes mesures appropriées pour faire en sorte qu'elles: a) Aient accès aux produits culturels dans des formats accessibles; b) Aient accès aux émissions de télévision, aux films, aux pièces de théâtre et autres activités culturelles dans des formats accessibles."
- 3.3 L'article 30 implique que les paramètres relatifs à l'accessibilité de la télévision doivent couvrir non seulement la *sensibilisation* à la fourniture de services d'accès mais aussi leur *utilisation* et leurs *avantages*. Enfin, l'article 9(2)b stipule que les Etats Parties à la Convention doivent "[f]aire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées". La disposition couvre les radiodiffuseurs du service privé et les producteurs de contenus télévisuels.
- 3.4 En application des dispositions de la Convention, la constitution [du Pays] soutient le droit à l'égalité devant la loi et promeut, à ce titre, la jouissance pleine et égale de tous les droits et de toutes les libertés. Pour promouvoir l'égalité, des mesures législatives ou d'un autre type, conçues pour protéger ou soutenir des personnes, ou des catégories de personnes, défavorisées par une discrimination injuste, pourraient être prises.

- 3.5 En conséquence, aucune personne n'exercera une discrimination indue, de manière directe ou indirecte, contre une autre personne pour un ou plusieurs motifs (race, sexe, origine ethnique ou sociale, orientation sexuelle, âge, handicap, religion, conscience, convictions, culture, langue, naissance, etc.)<sup>136</sup>.
- 3.6 Les principaux handicaps pour la programmation télévisuelle sont les suivants<sup>137</sup>:
- 3.6.1 handicap auditif;
  - 3.6.2 handicap visuel;
  - 3.6.3 handicap cognitif; et
  - 3.6.4 handicap physique.

#### **4. Objectifs**

- 4.1 Reconnaisant l'importance pour les personnes handicapées de l'accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à la liberté d'expression, d'information et de communication de même que le rôle des services télévisuels pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales<sup>138</sup>, les principes suivants, qui sous-tendent la politique, doivent être observés:
- 4.1.1 la non-discrimination;
  - 4.1.2 la participation et l'intégration pleines et effectives à la société;
  - 4.1.3 l'accessibilité;
  - 4.1.4 la disponibilité;
  - 4.1.5 la sensibilisation; et
  - 4.1.6 l'abordabilité.
- 4.2 La présente politique a pour objectif de fournir un cadre favorable à la mise en place d'une culture et d'une pratique en matière d'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo, en:
- 4.2.1 définissant les principes généraux régissant l'accessibilité de la programmation vidéo pour les personnes handicapées, y compris les modalités de financement de ces services;
  - 4.2.2 identifiant et réduisant les principaux obstacles à la pleine accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo et en identifiant les règles, les exigences, les normes et les mécanismes de financement à mettre en œuvre pour éliminer ces obstacles;
  - 4.2.3 instaurant des mesures afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux contenus, services, appareils, systèmes et applications liés à la programmation télévisuelle/vidéo fournis au public, indépendamment du mécanisme, de la plate-forme ou de la technologie de distribution ou de fourniture utilisé;
  - 4.2.4 instaurant un cadre institutionnel qui garantira la transparence et un mécanisme de règlement des différends impartiaux en vue de renforcer la promotion de la cyberaccessibilité.

---

<sup>136</sup> Si le pays possède une constitution prescrivant des droits à l'égalité, le décideur doit respecter la constitution du pays.

<sup>137</sup> [www.itu.int/dms\\_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BT.2207-1-2011-PDF-E.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BT.2207-1-2011-PDF-E.pdf).

<sup>138</sup> Cela inclut la liberté d'expression et l'accès aux informations, la pluralité des médias, la promotion de la diversité culturelle, la protection des données personnelles et la protection des consommateurs.

## **5. Sensibilisation et service à la clientèle**

- 5.1 [L'autorité nationale de régulation] doit prendre des mesures visant à garantir la sensibilisation du public sur les exigences en matière d'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo, sur les mesures mises en place pour promouvoir cette accessibilité et sur leurs droits au titre des lois et règlements en vigueur. [L'autorité nationale de régulation] devrait, pour s'acquitter de cette tâche, collaborer avec les associations de personnes handicapées et/ou le comité pour l'accessibilité des TIC<sup>139</sup>.
- 5.2 Les fournisseurs de services titulaires de licence sont encouragés à prendre des mesures efficaces pour mieux informer sur l'accessibilité de leurs services télévisuels, notamment par le biais d'annonces périodiques sur leurs services propres et de tiers, de la promotion des programmes accessibles dans les guides de programme électroniques et imprimés et de la diffusion d'informations dans les publications visant les personnes susceptibles de bénéficier des services de programmation télévisuelle et vidéo accessibles. Ils sont tenus de remettre chaque année à [l'autorité nationale de régulation] un rapport attestant de leur conformité à cette exigence.
- 5.3 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient garantir l'accessibilité des services pour les personnes handicapées en créant une base de données des organisations de personnes handicapées, représentant les différentes catégories de handicaps, et en leur envoyant périodiquement des informations sur les produits et services offerts<sup>140</sup>.
- 5.4 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient former les membres du service à la clientèle en leur expliquant notamment comment répondre aux besoins de la clientèle handicapée, en particulier comment trouver l'information relative aux services d'accès sur les guides de programme électroniques et comment utiliser et personnaliser les services d'accès disponibles.
- 5.5 Les fournisseurs de services titulaires de licence et les autorités nationales de régulation devraient désigner un point de contact unique pour le traitement des demandes d'informations et des plaintes au sujet de l'accessibilité. Le radiodiffuseur devrait faire de la publicité sur ce point de contact, laquelle publicité doit être accessible aux personnes handicapées. Le fournisseur de service sous licence doit adresser chaque plainte à l'autorité nationale de régulation dans les sept jours suivant leur réception, avec indication des mesures prises pour remédier au problème.
- 5.6 Les guides de programme électroniques doivent être élaborés conjointement avec les fournisseurs de services titulaires de licence et les groupes de personnes handicapées de manière à communiquer sur les informations et les installations disponibles destinées aux personnes handicapées. Sont concernées les informations à visée générale de même que celles qui s'adressent spécifiquement aux personnes handicapées. Ces informations doivent en outre figurer régulièrement dans les guides de programme électroniques.

---

<sup>139</sup> Pour intégrer l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo, l'autorité nationale de régulation peut, dans le cadre de ses objectifs statutaires, constituer un comité pour l'accessibilité des TIC ou de la programmation télévisuelle et vidéo, chargé de défendre les intérêts des utilisateurs et de garantir l'implication en amont des organisations de personnes handicapées dans l'élaboration des politiques, des règlements et des codes sectoriels. Ce comité fournira des orientations sur les politiques et les règlements en matière de handicap, mais aussi sur toutes les politiques et réglementations susceptibles d'avoir des incidences sur les personnes handicapées. Ce point est abordé plus en détail dans le module 1. Dans les pays ne disposant pas d'un tel comité, le même objectif pourrait être atteint par un examen régulier de la réglementation existante soumise à consultation publique, incluant les personnes handicapées ainsi que d'autres parties prenantes telles que les fournisseurs de services titulaires de licence, les vendeurs de programmation vidéo et les représentants du secteur des TIC.

<sup>140</sup> Dans les pays où le cadre institutionnel et le budget le permettent, une entité centralisée, financée par l'Etat et sans but lucratif pourrait coordonner les initiatives de sensibilisation pour le compte du ministère; cette entité jouerait également le rôle de plate-forme d'échange pour de multiples initiatives telles que la constitution d'un comité de recherche formé d'individus qui bénéficieraient de la programmation vidéo accessible.

5.7 Il est important que chacun puisse comprendre les icônes internationaux de service d'accès utilisés dans le cadre des informations sur les programmes et des messages transmis. Un langage et des symboles normalisés ou généralement connus et acceptés devraient être adoptés pour informer le public des chaînes et programmes accessibles. Le cas échéant, on utilisera les symboles suivants pour fournir au public des informations sur l'accessibilité des services télévisuels: "CC" pour le sous-titrage fermé, "SDH" pour les sous-titres pour les sourds et malentendants, "SL" pour la langue des signes et "AD" pour l'audiodescription<sup>141</sup>. Les informations fournies sur les guides de programme électroniques devraient également être disponibles en mode audio pour les personnes malvoyantes, lorsque cela est pertinent et possible. Les symboles utilisés devraient être largement diffusés dans les communications publiques. L'explication de ces symboles devrait être fournie dans une section spécifique du guide de programmation électronique<sup>142</sup>.

## **6. Accès à la programmation télévisuelle et vidéo**

6.1 Quelle que soit la plate-forme utilisée, la programmation télévisuelle et vidéo est un moyen d'informer, d'éduquer et de divertir. Compte tenu de son rôle social et culturel et de son impact sur le pays, elle doit être accessible au plus grand nombre. Il est donc demandé aux fournisseurs de services titulaires de licence de fournir un sous-titrage fermé<sup>143</sup>, une interprétation en langue des signes<sup>144</sup> et un service d'audiodescription<sup>145</sup> pour garantir l'accès des personnes handicapées aux programmes spécifiés<sup>146</sup>.

---

<sup>141</sup> Ce langage/code commun est indicatif (d'autres codes, tels que "DV" pour la vidéodescription, peuvent être utilisés dans certaines juridictions). Les symboles peuvent aussi varier d'un pays à l'autre. Le texte du présent paragraphe sera alors modifié en conséquence. De plus, les symboles d'accessibilité devaient pouvoir être facilement distingués des autres symboles utilisés pour la classification ou la publication (par exemple "S" pour sexe, "L" pour langue et "V" pour violence). Les symboles choisis devraient être facilement compris par tous et bien documentés.

<sup>142</sup> Chaque pays devrait s'assurer que la disposition est conforme aux codes et symboles utilisés au niveau national et aux définitions publiées, en particulier à la définition de l'information de programmation.

<sup>143</sup> Voir la section 7 ci-après. Il existe deux types de sous-titrage: le sous-titrage "fermé" et le sous-titrage "ouvert". Le sous-titrage fermé, qui peut être activé ou désactivé, est préféré au sous-titrage ouvert qui ne peut être désactivé et qui fait partie intégrante de l'image. On choisira donc des sous-titres fermés lorsque cela est techniquement réalisable. L'élaboration des politiques nationales devrait également tenir compte des aspects linguistiques. Par exemple, les pays doivent se pencher sur la capacité technique des décodeurs à prendre en charge les langues nationales. Il peut être envisagé au départ d'autoriser des dérogations ou de retarder la fourniture des services de sous-titrage dans les langues qui ne sont pas prises en charge actuellement par les décodeurs disponibles sur le marché (par exemple swahili ou urdu), tout en soutenant la recherche et développement de décodeurs qui prennent en charge les langues nationales. Dans les pays multilingues, les autorités nationales de régulation devraient par ailleurs organiser une consultation publique incluant les personnes handicapées et les autres parties prenantes pour décider de la langue ou des langues qui seront utilisées pour le sous-titrage fermé et l'interprétation en langue des signes.

<sup>144</sup> Voir la section 8 ci-après. Les pays doivent tenir compte du niveau d'alphabétisation des personnes sourdes et malentendantes pour mettre en place les services d'accès requis. Par exemple, les utilisateurs sourds analphabètes auront besoin d'une interprétation en langue des signes, tandis que les utilisateurs malentendants instruits préféreront le sous-titrage.

<sup>145</sup> Voir la section 9 ci-après. L'autorité nationale de régulation peut envisager, dans le cadre de l'audiodescription, de supprimer les programmes et services de musique et d'information, lorsqu'il y a peu de place entre les dialogues ou sur la bande-son pour fournir le service et lorsque les besoins sont moindres. Voir Ofcom's Code on Television Access Services, Section 21(a) à l'adresse <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>. Les décideurs et les régulateurs doivent également garantir la prise en charge de l'audiodescription sur les décodeurs et autres appareils de télévision. Des normes pertinentes peuvent être adoptées en ce sens (voir la section 6.6 ci-dessous).

<sup>146</sup> Les pays identifieront les programmes nécessaires à la fourniture de services d'accès spécifiques, en définissant un cadre de mise en œuvre conformément à la section 6.3 ci-dessous.



- 6.2 L'autorité nationale de régulation NRA peut imposer les mesures d'accessibilité susmentionnées au travers de règlements, de conditions de licence, d'objectifs d'accessibilité, de codes de bonnes pratiques et autres mesures pertinentes<sup>147</sup>.
- 6.3 Dans ces règlements, conditions de licence, objectifs d'accessibilité, codes de bonnes pratiques ou autres mesures pertinentes, l'autorité nationale de régulation définira, d'entente avec les fournisseurs de services titulaires de licence et les organisations de personnes handicapées, une feuille de route qui pose les jalons pour une mise en œuvre progressive des services d'accès. Cette feuille de route devrait hiérarchiser la mise en œuvre des services d'accès pour différents types de programmes, incluant les bulletins d'information, les programmes en direct, les communications d'urgence et les programmes préalablement enregistrés. Les objectifs fixés peuvent varier selon les catégories de fournisseurs de services titulaires de licence. Ainsi, les radiodiffuseurs publics peuvent avoir plus de responsabilités que les prestataires de services commerciaux, surtout s'ils reçoivent des fonds publics pour le développement des contenus. Ces objectifs peuvent servir des buts à court terme, à moyen terme et à long terme.
- 6.4 Les créateurs et propriétaires de contenu sont responsables de la création du contenu de ces services et de leur livraison au fournisseur de services sous licence. Cette politique reconnaît la complexité de la chaîne d'approvisionnement pour la programmation vidéo et encourage à ce titre les fournisseurs de services sous licence à promouvoir, au travers de leurs politiques en matière d'acquisition et de programmation de contenu ainsi qu'au travers de leur ligne éditoriale, la fourniture des services d'accès comme faisant partie du package des producteurs de contenu.
- 6.5 Cette politique reconnaît que le passage de la télévision analogique à la télévision numérique et à la télévision par Internet facilite la fourniture de services d'accès pour les personnes handicapées. Pour cette raison, elle demande aux fournisseurs de services sous licence d'intégrer les services d'accès en amont dans leur stratégie de migration.
- 6.6 [L'autorité nationale de régulation] doit adopter des normes, y compris des normes internationales<sup>148</sup> lorsque cela est possible, pour garantir l'interopérabilité des services et des équipements de télévision permettant aux utilisateurs de recevoir, de décoder et d'afficher les services d'accès pour les personnes handicapées et doit imposer l'utilisation de ces normes<sup>149</sup>. Les organisations représentant les personnes handicapées, les fournisseurs de services titulaires de licence et les fabricants/distributeurs d'équipement devraient être consultés dans le cadre de l'élaboration des normes relatives aux équipements.

---

<sup>147</sup> Voir le module 1, section 3 sur les options de régulation.

<sup>148</sup> Les décideurs, les législateurs et les régulateurs doivent connaître la famille de normes télévisuelles adoptée dans leur région ou dans leur pays (DVB en Europe et dans une grande partie de l'Afrique, ATSC en Amérique du Nord et en Corée du Sud, ISDB au Japon et dans une grande partie de l'Amérique du Sud et CMMB en République populaire de Chine). Ces normes de télévision numérique contiennent généralement des dispositions relatives au sous-titrage et à l'audiodescription. C'est pour cette raison qu'il est judicieux, sur le plan économique, de commencer par les caractéristiques qui sont déjà présentes dans les récepteurs de télévision numérique plutôt que de risquer une fragmentation nationale et régionale du marché qui conduirait à une augmentation des coûts de production et du prix des téléviseurs.

<sup>149</sup> A noter que ces normes sont nécessaires, puisque les décodeurs disponibles sur le marché ne prennent pas en charge certaines langues. La Plate-forme européenne des instances de régulation (EPRA) a identifié sept pays européens ayant adopté des normes techniques pour garantir la prise en charge des services d'accès sur les décodeurs et a mentionné une procédure officielle de préparation d'un Livre vert de l'UE sur la convergence, qui prévoit l'adoption d'une norme supplémentaire faisant partie de la norme européenne qui couvre tous les aspects de l'audiovisuel liés à l'accessibilité.

Voir [http://epa3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility\\_WG3\\_final\\_revised.pdf?1373379195](http://epa3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195).



## **7. Sous-titrage**

- 7.1 Il est demandé aux fournisseurs de services titulaires de licence de fournir un sous-titrage fermé, lorsque cela est techniquement réalisable, car il peut être sélectionné par le téléspectateur. L'utilisation du sous-titrage est facilitée par les plates-formes de télévision numérique. Le sous-titrage "ouvert" peut être utilisé jusqu'à ce que la télévision analogique bascule au numérique.
- 7.2 Le sous-titrage [ouvert ou] fermé doit être fourni dans au moins une langue officielle. Le sous-titrage doit être réalisé dans la langue de la partie audio du programme et comporter des représentations sonores<sup>150, 151</sup>.
- 7.3 [L'autorité nationale de régulation] devrait, en consultation avec toutes les parties prenantes, y compris avec les organisations de personnes handicapées, définir un niveau de qualité minimum ou un taux d'erreur maximum pour ces sous-titrages, afin d'en garantir le caractère compréhensible et la synchronisation avec la partie vidéo d'un programme, conformément à la section 10 ci-après<sup>152</sup>.

## **8. Langue des signes**

- 8.1 [L'autorité nationale de régulation] devrait établir des exigences spécifiques à l'intention des fournisseurs de services titulaires de licence pour fournir des services d'interprétation en langue des signes, en consultation avec toutes les parties prenantes, y compris les organisations représentant les personnes sourdes<sup>153</sup>, sachant que la langue des signes est nécessaire pour fournir un accès aux populations sourdes, notamment aux personnes qui sont nées sourdes et qui ont pour seule ou première langue la langue des signes. Les conséquences pour les bulletins d'information et les communications d'urgence sont importantes<sup>154</sup>.
- 8.2 Lorsqu'un service d'interprétation en langue des signes est fourni, les fournisseurs de services titulaires de licence devraient être encouragés à le présenter de façon à ce que les téléspectateurs puissent voir les mains mais aussi les expressions faciales de l'interprète lorsque cela est possible.
- 8.3 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient contrôler l'efficacité du service par le biais de contacts réguliers avec les organisations qui représentent les personnes sourdes.

---

<sup>150</sup> Les représentations sonores renvoient à la partie de non-dialogue sur la bande-son (par exemple, quand la sonnette retentit). Les sous-titres sans représentation sonore sont utilisés pour fournir des traductions dans des langues étrangères et sont sans rapport avec l'accessibilité pour les personnes handicapées.

<sup>151</sup> Si un canal est dédié à une langue spécifique, le sous-titrage doit être fourni dans la langue du canal en question.

<sup>152</sup> Les choix en matière de sous-titrage et de langue des signes seront éclairés par le niveau d'alphabétisation des personnes sourdes et malentendantes dans le pays, étant entendu que les sous-titres ne peuvent être utilisés que par les personnes alphabétisées.

<sup>153</sup> Dans les pays bilingues ou multilingues, le choix concernant la langue des signes et sa mise en œuvre est particulièrement important et devrait être soumis à consultation publique.

<sup>154</sup> Les pays peuvent choisir entre une interprétation en langue des signes "ouverte" ou une interprétation en langue des signes "fermée" et réviser la présente section en fonction du service retenu. L'interprétation en langue des signes fermée comprend l'affectation d'un canal virtuel séparé pour la langue des signes (Danemark), la fourniture d'un programme télévisuel avec interprétation en langue des signes via l'Internet (ensuite affiché sur un récepteur de télévision) ou l'utilisation d'un récepteur de radiodiffusion-large bande intégré (par exemple, Hbb TV en Europe ou Hybridcast au Japon) offrant au téléspectateur un service télévisuel avec un signal large bande transmis au récepteur de télévision. Pour plus d'informations, voir la mise à jour d'e-Access+ sur le sous-titrage ouvert et fermé à l'adresse:

[http://hub.eaccessplus.eu/wiki/Accessible\\_Digital\\_Television\\_for\\_the\\_Hearing\\_Impaired](http://hub.eaccessplus.eu/wiki/Accessible_Digital_Television_for_the_Hearing_Impaired).

## **9. Audiodescription et sous-titrage audio**

- 9.1 Il est demandé aux fournisseurs de services titulaires de licence de rendre la programmation vidéo accessible pour les téléspectateurs aveugles ou malvoyants en fournissant des services d'audiodescription dans la langue ou les langues officielles du pays, parce que les utilisateurs aveugles ou malvoyants des programmes télévisuels et vidéo s'appuient sur l'audiodescription pour comprendre le contenu visuel du programme.
- 9.2 La langue de l'audiodescription devrait être la même que la langue du programme audio.
- 9.3 Dans les pays qui utilisent le sous-titrage dans les langues nationales<sup>155</sup>, les programmes de télévision en langue étrangère devraient être accessibles, grâce à l'utilisation du sous-titrage audio<sup>156</sup>, aux téléspectateurs aveugles ou malvoyants, de même qu'aux personnes ayant un handicap cognitif ou des difficultés de lecture<sup>157</sup>. Les téléspectateurs aveugles ou malvoyants auront besoin à la fois de l'audiodescription et du sous-titrage audio pour accéder aux programmes de télévision en langue étrangère sous-titrés en langue nationale.
- 9.4 Les fournisseurs de services titulaires de licence qui conçoivent des programmes vidéo sont chargés de veiller à ce que les producteurs, éditeurs et présentateurs soient formés aux techniques de description de la signification des images pour les téléspectateurs aveugles et malvoyants et de fournir à [l'autorité nationale de régulation] une déclaration annuelle pour la formation dispensée<sup>158</sup>.

## **10. Qualité de service**

- 10.1 Les personnes handicapées ont des exigences spécifiques de qualité de service en ce qui concerne l'accessibilité de la programmation télévisuelle et vidéo.
- 10.2 [L'autorité nationale de régulation] devrait, en consultation avec les parties prenantes, y compris les organisations de personnes handicapées, définir des exigences minimales spécifiques de qualité pour l'audiodescription, [le sous-titrage audio le cas échéant], le sous-titrage fermé et l'interprétation en langue des signes, et établir des paramètres de mesure du niveau de performance.
- 10.3 Les normes de qualité de service peuvent inclure au moins les exigences suivantes:
- 10.3.1 des normes garantissant la lisibilité, la clarté et le caractère compréhensible des sous-titres pour répondre aux besoins des utilisateurs (par exemple spécifications concernant les types de police, la taille des caractères, le contraste et l'utilisation des couleurs pour faciliter l'accès des personnes malvoyantes et exigences visant à assurer le contrôle de l'utilisateur sur ces fonctions);
  - 10.3.2 des normes de qualité de service établissant des taux d'erreur maximum et des standards visant à assurer la synchronisation entre les sous-titres fermés et les dialogues;
  - 10.3.3 des normes de qualité de service concernant le placement et la clarté de l'audiodescription.

---

<sup>155</sup> Cette section ne s'applique pas aux pays qui font du doublage dans les langues nationales.

<sup>156</sup> Cette section ne s'applique qu'aux pays qui pratiquent le sous-titrage. Les sous-titres audio sont fournis avec les mêmes mécanismes que pour l'audiodescription. Et comme les sous-titres audio sont également utilisés par les personnes ayant des difficultés de lecture, en particulier les personnes âgées, les personnes dyslexiques et les immigrants, le pays devrait aussi tenir compte des niveaux d'alphabétisation dans la langue nationale avant de confirmer l'approche à adopter.

<sup>157</sup> Ce service, introduit aux Pays-Bas en 2002, est aujourd'hui utilisé en Belgique, au Danemark, en Finlande, en Norvège et en Suède. Il est relativement peu onéreux à mettre en place et présente des coûts de fonctionnement négligeables.

<sup>158</sup> Voir Ofcom's Code on Television Access à l'adresse <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>.

## 11. Équipement

- 11.1 Cette politique reconnaît que l'équipement qu'une personne utilise pour regarder la télévision est fonction du support d'émission. Pour la télévision par câble, par satellite ou de Terre, il peut s'agir d'un téléviseur, ou parfois d'un récepteur séparé de type décodeur avec télécommande. Dans le cas de la télévision sur l'Internet ou sur mobile, l'équipement est un PC ou un dispositif portable utilisant une application logicielle ou se connectant à un site web. Quelle que soit la façon dont il accède à la télévision, le téléspectateur doit utiliser différents matériels (écrans, touches, claviers, câbles, télécommandes, etc.) et logiciels (menus, guides de programme, fonctions pause/retour rapide/enregistrement, etc.).
- 11.2 L'équipement télévisuel de l'utilisateur final doit pouvoir prendre en charge les services d'accès<sup>159</sup>. Les décideurs devraient trouver des moyens d'encourager les revendeurs de télécommandes de télévision à garantir la conformité de tous ces équipements et logiciels vendus au public avec les normes de conception universelle en vigueur et à tenir compte des besoins des personnes handicapées<sup>160</sup>. Les détaillants et les fabricants d'équipements de télévision ne sont pas soumis à régulation, mais les décideurs devraient demander à ce que ces considérations soient prises en compte au moment de l'élaboration des normes en matière d'équipement, conformément à la section 6.6 ci-avant, ou imposer à [l'autorité nationale de régulation] de prendre en considération les normes d'accessibilité de la télévision, s'ils sont responsables de l'homologation type des équipements de télévision.
- 11.3 Les équipements télévisuels d'utilisateur final peuvent parfois être très difficiles à utiliser pour les personnes souffrant d'un handicap sensoriel ou physique. A ce titre,
- 11.3.1 les décideurs doivent faire en sorte que ces considérations soient prises en compte au moment de l'élaboration des normes (voir la section 6.6) ou si des subventions ou des aides sont fournies pour l'équipement<sup>161</sup>;
- 11.3.2 les fournisseurs de services titulaires de licence et les fabricants d'équipements de télévision grand public doivent faire en sorte que les téléspectateurs qui sont sourds ou malentendants et qui utilisent des aides auditives puissent entendre les programmes de télévision, grâce à l'utilisation de *connexions sans fil* entre le récepteur de la télévision et l'aide auditive ou entre le récepteur TV et l'appareil de correction auditive choisi par le téléspectateur.

---

<sup>159</sup> L'autorité nationale de régulation peut, pour répondre à cette exigence, adopter des normes techniques pour les services et équipements de télévision interopérables, permettant aux utilisateurs de recevoir, de décoder et d'afficher les services d'accès pour les personnes handicapées, et imposer l'utilisation de ces normes comme spécifié à la section 6.6 du présent modèle.

<sup>160</sup> La radiodiffusion télévisuelle impose au téléspectateur d'utiliser différents matériels (écrans, touches, câbles, etc.) et logiciels (menus, guides de programme, fonctions pause/retour rapide/enregistrement, etc.). Les personnes souffrant d'un handicap sensoriel ou physique peuvent avoir des difficultés à utiliser ces équipements. Elles peuvent par exemple être dans l'incapacité de lire les indications sur une télécommande ou un texte à l'écran. Ces personnes peuvent avoir besoin de télécommandes munies de touches de grande taille et colorées ou d'une fonction leur permettant d'augmenter la taille du texte affiché à l'écran, d'en modifier la couleur ou d'entendre une version de ce texte lue par une voix de synthèse. Voir le kit pratique sur la cyberaccessibilité de l'UIT-G3ict à l'adresse [www.e-accessibilitytoolkit.org/](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/).

<sup>161</sup> Certains pays, par exemple, ont versé des subventions à certaines catégories de personnes pour l'achat de décodeurs ou pour couvrir les coûts de leur installation, afin de favoriser le passage de la télévision analogique à la télévision numérique de Terre.

## 12. Guides de programme électroniques

12.1 La présente section concerne les guides de programme électronique, les options d'enregistrement vidéo numérique et les options de vidéo à la demande.

12.2 [L'autorité nationale de régulation] devrait introduire des exigences dans les codes de bonnes pratiques relatifs aux guides de programme électroniques, dans les règlements ou dans les conditions de licence, pour que les fournisseurs de guides de programme électroniques indiquent quels sont les programmes qui assortis de services d'accès, au moyen d'icônes reconnus internationalement; fournir les informations d'utilisateur aux personnes handicapées; et veiller à ce que les guides de programme électroniques soient accessibles aux utilisateurs présentant des troubles sensoriels, y compris les personnes aveugles et malvoyantes<sup>162</sup>. Cela inclut les exigences suivantes:

12.2.1 Lorsque cela est possible, les fournisseurs de services titulaires de licence devraient veiller à ce que le synopsis des programmes sur le guide de programme électronique indique quels sont les programmes qui sont assortis de services d'accès, au moyen des icônes internationaux suivants – "CC" pour le sous-titrage fermé, "SDH" pour les sous-titres pour les sourds et malentendants, "SL" pour la langue des signes et "AD" pour l'audiodescription<sup>163</sup>. Le cas échéant, ces abréviations seront expliquées dans une section spécifique du guide de programme électronique. Si des termes non standard sont utilisés dans le guide et si leur suppression ou leur remplacement par des abréviations standard nécessite une mise à jour logicielle ou matérielle, il y a lieu d'attendre qu'il soit raisonnablement possible de le faire.

12.2.2 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient veiller à fournir, en temps voulu, aux guides de programme électroniques et aux autres fournisseurs de listes de programmes TV des informations précises sur les services d'accès pour la télévision. Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient inclure dans les résumés de programme fournis par ce biais des informations indiquant les programmes qui sont assortis de services d'accès<sup>164</sup>.

12.2.3 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient veiller à ce que les guides de programme électronique fournissent des informations sur l'assistance fournie en lien avec les programmes (par exemple, comment naviguer dans la liste des programmes ou comment utiliser les services d'accès télévisuels tels que le sous-titrage fermé, l'interprétation en langue des signes et l'audiodescription) ainsi que sur les installations requises dans le cadre de cette assistance<sup>165</sup>.

12.2.4 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient, dans une partie librement accessible du guide de programme électronique (si possible) ou via d'autres supports accessibles, fournir des informations<sup>166</sup> à l'intention des personnes handicapées sur:

12.2.4.1 la façon d'utiliser le guide de programme électronique;

---

<sup>162</sup> La Plate-forme européenne des instances de régulation (EPRA) a identifié une initiative collaborative volontaire entre une société privée (Goodman) et le Royal National Institute of the Blind (RNIB) visant à mettre au point le décodeur Smart Talk qui permet la lecture à voix haute des informations sur les programmes figurant dans le guide de programme électronique. Voir [http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility\\_WG3\\_final\\_revised.pdf?1373379195](http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195).

<sup>163</sup> Les symboles devraient être modifiés pour refléter les symboles utilisés dans un pays donné. Voir la section 5 du présent module.

<sup>164</sup> Certaines autorités nationales de régulation peuvent être autorisées par la loi à élaborer des codes pour les fournisseurs de guides de programme électroniques. Si elles sont mandatées pour le faire, les autorités nationales de régulation devraient établir des exigences similaires pour ces fournisseurs dans les codes correspondants.

<sup>165</sup> Cette information peut être rendue accessible sur le site web des fournisseurs dans les pays qui enregistrent une forte pénétration de l'Internet.

<sup>166</sup> Il est également demandé aux fournisseurs de services titulaires de licence de former leurs membres du service à la clientèle pour fournir une assistance aux personnes handicapées. Voir la section 5.4 du présent module.

- 12.2.4.2 la façon d'utiliser les services d'accès qui accompagnent les programmes;
- 12.2.4.3 les possibilités de personnaliser l'apparence du guide de programme électronique pour faciliter son utilisation; et
- 12.2.4.4 les sources d'aide et d'informations supplémentaires disponibles à d'autres endroits (par exemple, sur les sites web ou depuis les lignes téléphoniques d'assistance pour téléphone et textophone), qu'elles émanent du fournisseur de guides de programme électroniques ou du fournisseur de services sous licence.

### **13. Services d'urgence**

- 13.1 Il est nécessaire de sensibiliser le public sur la disponibilité des services d'urgence accessibles aux personnes handicapées. Il est de la responsabilité des autorités nationales de régulation, des fournisseurs de services titulaires d'une licence et des organismes publics responsables des services d'urgence de communiquer sur la disponibilité et l'accessibilité des services d'urgence pour les personnes handicapées.
- 13.2 Les informations d'urgence fournies au public devraient également être communiquées dans des formats accessibles aux personnes handicapées (par exemple, langue des signes et sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes et messages audio sur la programmation télévisuelle/vidéo pour les personnes aveugles ou malvoyantes).
- 13.3 Les communications et annonces publiques en cas de catastrophe naturelle doivent être accessibles aux personnes handicapées, autrement dit être diffusées dans des formats de communication appropriés pour exploiter les canaux de communication traditionnels. Il est de la responsabilité des fournisseurs de services titulaires d'une licence de s'assurer que ces annonces et alertes soient diffusées dans des formats appropriés accessibles à toutes les personnes handicapées.

### **14. Financement**

- 14.1 Le gouvernement doit veiller à ce que les radiodiffuseurs publics aient un financement adéquat pour fournir des services de haute qualité qui répondent aux besoins des personnes handicapées.
- 14.2 Les subventions et formations fournies au titre du Fonds d'accès et de service universels<sup>167</sup>, du budget des radiodiffuseurs publics ou de tout autre mécanisme ou programme de financement<sup>168</sup> peuvent s'avérer nécessaires pour apporter un soutien dans les cas suivants:

---

<sup>167</sup> Applicable uniquement dans les pays où le Fonds est au service de la convergence et peut donc être utilisé pour subventionner la programmation vidéo de même que les services et équipements connexes. Voir le module 1, section 5.

<sup>168</sup> D'autres fonds peuvent être utilisés pour promouvoir l'accessibilité de la programmation comme les fonds de promotion de l'industrie de production ou culturelle. Dans l'idéal, ces fonds ne devraient être utilisés que pour la production de contenus accessibles. Le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion institué au Canada par la politique réglementaire de radiodiffusion du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) – CRTC 2012-430 – serait un exemple de ce type de fonds. Ce Fonds devrait:

- agir en tant qu'organisme de financement indépendant et impartial, chargé de soutenir et de financer des projets innovants qui fournissent des solutions neutres à l'égard des plates-formes pour promouvoir l'accessibilité de tous les contenus de radiodiffusion au Canada;
- financer des projets qui fournissent des solutions pratiques visant à accroître en un temps record et de façon significative l'accessibilité à la radiodiffusion et qui, à chaque fois que cela est possible, utilisent les principes du design inclusif pour promouvoir l'accessibilité, au plus tôt et de la manière la plus rentable qui soit, des nouvelles technologies et applications au Canada;
- engager un agent de financement indépendant qui sera responsable des activités courantes de la société, sous réserve du pouvoir prédominant du conseil d'administration de la société.

- 14.2.1 fournir des systèmes officiels d'assistance pour aider les personnes âgées, qui peuvent avoir des difficultés à se courber pour ajuster la télévision, et les personnes handicapées à passer de la télévision analogique à la télévision numérique (par exemple, assistance à l'installation des équipements, remise à jour<sup>169</sup>, conseils et astuces pratiques si besoin pour l'utilisation des équipements, y compris fonctionnement des dispositifs de télécommande et des fonctions de sous-titrage);
- 14.2.2 garantir l'accessibilité de certains programmes vidéo pour lesquels il n'existe pas d'obligation d'accessibilité au sens de la présente politique;
- 14.2.3 fournir des décodeurs accessibles aux personnes handicapées pour faciliter la migration vers le numérique; et
- 14.2.4 prendre toute autre mesure destinée à améliorer l'abordabilité en matière d'accès pour les personnes handicapées.

## **15. Exceptions**

- 15.1 Les fournisseurs de services sous licence qui enregistrent un taux moyen d'audience de moins de [1%] pour l'ensemble des ménages sur une période de 12 mois ne sont pas obligés de fournir les services accessibles définis dans la présente politique. [L'autorité nationale de régulation] devrait s'attendre à ce que les prestataires en question utilisent la politique à titre d'orientation et s'y conforment sur une base volontaire. Elle réexaminera les exceptions chaque année<sup>170</sup>.
- 15.2 [L'autorité nationale de régulation] établit la réglementation qui définit les critères en matière d'objectifs et d'exceptions<sup>171</sup>.
- 15.3 [L'autorité nationale de régulation] élabore des engagements en matière de fourniture de services et de fonctions d'accessibilité au niveau de la programmation en ligne du radiodiffuseur (sur l'Internet) comme la vidéo à la demande et les services de rattrapage.

---

<sup>169</sup> La mise à jour recherche et met en mémoire les canaux numériques disponibles. Il existe une autre procédure, parfois dite de double remise à jour, qui peut vider la mémoire de votre décodeur des canaux mémorisés, car les mises à jour précédentes peuvent avoir sauvegardé des informations de canaux qui sont désormais incorrectes.

<sup>170</sup> Les pays peuvent choisir de respecter un seuil de conformité minimal ou d'exclure toute exception. Si des exceptions sont prévues, le seuil exprimé en pourcentage sera fixé en fonction du nombre d'habitants dans le pays et de l'indice d'écoute. La disposition concernée tente d'exclure les stations à faible audience susceptibles d'encourir des frais relativement élevés pour se conformer aux exigences. Ceux qui sont exemptés peuvent être tenus, dans certains cas, de contribuer au financement d'un organisme mis en place aux fins de la promotion des services d'accès télévisuels. Par exemple, au Royaume-Uni, les chaînes à faible audience n'ont pas pour obligation d'intégrer la langue des signes dans la programmation, mais sont tenues de participer financièrement à un fonds chargé de mettre en place une programmation avec des fonctions d'accessibilité.

<sup>171</sup> Les critères utilisés par l'Ofcom et la FCC, par exemple, tiennent compte des facteurs liés à la technologie, au marché et à la programmation, dont: la nature des services (services de radiodiffusion publics/privés), la part de marché, la plate-forme (numérique/analogique), le format/genre du programme, la capacité technique et l'impact sur les activités du fournisseur de services.

## **16. Représentation des personnes handicapées<sup>172</sup>**

- 16.1 [L'autorité nationale de régulation] devrait, le cas échéant, établir des lignes directrices ou, à défaut, faire en sorte que les normes/règles d'éthique éditoriales d'autorégulation ou de co-régulation imposent des exigences visant à promouvoir une représentation juste et équitable des personnes handicapées dans la programmation des fournisseurs de services sous licence et autres fournisseurs de contenu.
- 16.2 Ces codes devraient aussi spécifier explicitement que toutes les dispositions visant à protéger le public de discrimination ou de contenus préjudiciables ou choquants devraient prévoir explicitement la protection des personnes handicapées. Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient être encouragés à intégrer ces politiques dans leurs propres codes et lignes directrices à l'intention des producteurs et des fournisseurs de contenu.
- 16.3 Ces codes et normes en matière de contenu devraient être préparés en consultation avec un grand nombre de parties prenantes, y compris les organisations de personnes handicapées. Quelles que soient les exigences posées en la matière, [l'autorité nationale de régulation] devrait faire en sorte que cette procédure de consultation soit obligatoire.
- 16.4 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient également être tenus de sensibiliser à ce code et aux dispositions qu'il contient en diffusant régulièrement des informations à ce sujet sur tout leur matériel publicitaire. Le matériel publicitaire devrait être accessible aux personnes souffrant de différents types de handicaps de manière à garantir la sensibilisation la plus large. Le matériel publicitaire devrait, à intervalles réguliers, diffuser des annonces de service public sur le code et des informations sur les modalités de réclamation en cas manquements présumés aux dispositions.
- 16.5 Les fournisseurs de services titulaires de licence devraient être tenus de présenter à [l'autorité nationale de régulation] des rapports annuels sur toutes les plaintes reçues en rapport avec le code et sur les mesures prises pour remédier à la situation.
- 16.6 L'autorité nationale de régulation, ou tout autre organisme responsable de la recherche, devrait mener régulièrement des recherches sur la représentation des personnes handicapées dans la programmation vidéo.

## **17. Objectifs et exigences en matière de reporting**

- 17.1 Les autorités nationales de régulation devraient, en consultation avec les personnes handicapées, les fournisseurs de services de programmation vidéo titulaires de licence et les autres parties prenantes concernées (conformément au module 1, sections 6 et 8), définir des objectifs annuels quantifiables qui seront mis en œuvre par les fournisseurs de services titulaires de licence, publier un rapport annuel public sur leur mise en œuvre et le respect de la présente politique<sup>173</sup> et adopter, le cas échéant, les mesures d'exécution qui s'imposent.
- 17.2 Exemples d'objectifs quantifiables:
- pourcentage de programmes vidéo, classés par type, offrant différents services d'accès, dont le sous-titrage fermé, l'interprétation en langue des signes et l'audiodescription;

---

<sup>172</sup> L'ajout de cette clause dépend du cadre général législatif et politique mis en place dans les pays. Dans certains pays (comme les États-Unis), l'autorité nationale de régulation ne participe nullement à l'élaboration des normes ou lignes directrices relatives au contenu éditorial, en application des protections constitutionnelles. Dans de nombreux autres pays, néanmoins, l'autorité de régulation exerce un certain contrôle sur les normes et les codes de bonnes pratiques d'autorégulation ou de corégulation en matière de contenu (comme au Canada où le CRTC a approuvé des codes élaborés et appliqués par des organisations sectorielles). Dans d'autres encore (comme en Afrique du Sud), l'autorité nationale de régulation est tenue de développer un code éditorial et des politiques de réglementation connexes qui s'appliquent à tous les titulaires de licence qui n'ont pas souscrit à un organisme d'autorégulation.

<sup>173</sup> Si un comité pour l'accessibilité des TIC ou de la programmation télévisuelle et vidéo a été mis en place, le rapport annuel sera examiné par ce comité. Voir la section 5.1 du présent modèle.



- mesures efficaces prises par les fournisseurs de services titulaires de licence pour mieux informer sur l'accessibilité de leurs services de programmation télévisuelle et vidéo;
  - utilisation dans les guides de programme électroniques d'icônes reconnus internationalement pour indiquer le type de service d'accès fourni;
  - diffusion de toutes les communications d'urgence dans des formats accessibles;
  - normes de qualité de service concernant la précision et la synchronisation du sous-titrage fermé et de l'audiodescription.
- 17.3 Des étapes devraient également être mises en place pour mesurer les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la politique, des codes de conduite, des règlements et des conditions de la licence (par exemple, établir les budgets et programmes de formation nécessaires) et de l'évolution de la disponibilité de la programmation télévisuelle/vidéo accessibles pour les personnes handicapées.
- 17.4 L'accès aux informations sur l'accessibilité de la programmation télévisuelle/vidéo pour les personnes handicapées est indispensable pour que les révisions futures des politiques d'accessibilité soient efficaces et que les interventions politiques reposent sur des données avérées. Dans cette optique, les autorités nationales de régulation devraient définir des exigences en matière de reporting pour que les exigences d'accessibilité prévues dans la politique, les codes de conduite, les règlements et les conditions de la licence soient communiquées à la communauté des personnes handicapées. Les autorités nationales de régulation devraient procéder à un examen approfondi de *toutes* les exigences d'accessibilité pour que les données correctes soient recueillies en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, avec le bon niveau de détail et à intervalles raisonnables<sup>174</sup>.

## **18. Examen périodique**

- 18.1 Compte tenu de l'évolution rapide des développements technologiques et des conditions du marché, cette politique sera examinée au moins tous les deux ans.

---

<sup>174</sup> Des modifications des exigences en matière de reporting peuvent parfois être apportées aux règlements, selon que la loi sur les TIC dispose ou non d'une section spécifique sur le reporting.



## **Annexe: Exemple de réglementation**<sup>175</sup>

Federal Communications Commission des Etats-Unis: ordonnances de vidéodescription, avis publics, fiches de notification, communiqués de presse et fiches techniques

**Résumé:** Fiches techniques, rapports et règlements issus d'une réglementation FCC de 2000, supprimée en 2002, demandant aux radiodiffuseurs américains de décrire 4 heures de programmation par semaine.

**Référence:** [www.fcc.gov/cgb/dro/video-description.html](http://www.fcc.gov/cgb/dro/video-description.html)

---

House of Representatives (Etats-Unis): H.R.6320 21st Century Communications and Video Accessibility Act 2008

**Résumé:** La législation américaine proposée impose des contenus TVIP et Internet accessibles (sous-titres, descriptions) de même que des interfaces utilisateur et des menus accessibles. Rétablit les exigences non prises en compte en matière de description télévisuelle.

**Référence:** [www.coataccess.org/node/32](http://www.coataccess.org/node/32)

---

Canadian-Radio Television and Telecommunications Commission (CRTC): Broadcasting Public Notice: CRTC 2007-101

**Résumé:** Exigences canadiennes imposant aux distributeurs de programmes de télévision (radiodiffusion, câble, satellite) d'intégrer la vidéodescription dans leur signal et d'assurer la transmission au consommateur.

**Référence:** [www.crtc.gc.ca/eng/archive/2007/pb2007-54.htm](http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2007/pb2007-54.htm)

---

Canadian Radio and Television Commission (CRTC): accessibilité de la télévision pour les personnes malvoyantes

**Résumé:** Définition de la description, utilisateurs, fournisseurs canadiens de description et liens vers les règlements.

**Référence:** [www.crtc.gc.ca/ENG/INFO\\_SHT/b322.htm](http://www.crtc.gc.ca/ENG/INFO_SHT/b322.htm)

---

Office of Communications (OFCOM): Code on Television Access Services

**Résumé:** Le Code définit les exigences en termes de sous-titrage, d'interprétation en langue des signes et d'audiodescription pour les services de télévision. Il comprend des objectifs croissants sur une période de 10 ans.

**Référence:** <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>

---

Australian Communications and Media Authority (ACMA): Broadcasting Services (Television Captioning) Standard 2013

**Résumé:** Le document énonce des normes obligatoires en matière de sous-titrage pour les services de télévision. Il fixe des principes visant à garantir la lisibilité des sous-titres (positionnement, police, couleur, etc.) de même que la clarté et le caractère compréhensible (par exemple, identification claire des différents orateurs, incluant les voix off).

**Référence:** [www.acma.gov.au/~media/Broadcasting%20Investigations/Issue%20for%20comment/pdf/Broadcasting%20Services%20Television%20Captioning%20Standard%202013.pdf](http://www.acma.gov.au/~media/Broadcasting%20Investigations/Issue%20for%20comment/pdf/Broadcasting%20Services%20Television%20Captioning%20Standard%202013.pdf)

---

<sup>175</sup> Source: kit pratique sur la cyberaccessibilité, voir [www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology\\_areas/television#regulations](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/television#regulations).

## Module 5: Cadre politique sur l'accessibilité du web

Le modèle de politique sur l'accessibilité du web a été développé par les décideurs, les régulateurs, d'autres entités gouvernementales actives dans le développement des politiques de cybergouvernement et de cybergouvernance et/ou dans la promotion de l'accessibilité des services gouvernementaux et les autres parties prenantes, y compris les organisations non gouvernementales (ONG), les associations de personnes handicapées et les membres du Parlement, selon les spécificités du pays.

Elle fournit aux pays un cadre leur permettant de mettre en place une politique qui garantit l'accessibilité de toutes les informations et de tous les services de gouvernement en ligne (incluant, par exemple, les pages web, les applications de site web et les sites web) pour les personnes handicapées. Ce cadre vaut pour les sites externes (site Internet public ou privé) comme internes (communauté fermée).

Le modèle de politique sur l'accessibilité du web a été établi conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) et au kit pratique sur la politique de cyberaccessibilité pour les personnes handicapées de l'Union internationale des télécommunications (UIT) et G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)). La Convention prévoit que les signataires sont chargés de garantir l'accessibilité des TIC; et le modèle de politique ici présenté vise précisément à aider les pays signataires à développer un cadre pour y parvenir. Les pays peuvent adopter ces politiques et dispositions réglementaires même s'ils ne sont pas signataires de la Convention.

L'adoption et la mise en œuvre précoces de politiques d'accessibilité du web par les pays sont nécessaires pour parvenir à réaliser les objectifs fixés dans la Convention. Chaque pays doit décider de sa politique et du calendrier de mise en œuvre en fonction de sa propre situation. Le modèle de politique sur l'accessibilité du web ici présenté aidera les pays à comprendre quelles sont les étapes et les exigences nécessaires et fournit des indications sur les possibilités d'adaptation en fonction du contexte national.

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 souffrant de troubles de la mobilité peuvent avoir besoin de temps supplémentaire pour exécuter une tâche sur un site web, de systèmes de navigation simplifiés et compatibles avec le clavier seul ou encore de fonctionnalités de page autorisant l'utilisation d'autres périphériques d'entrée<sup>176</sup>.

Les politiques web peuvent être mises en place par un organe gouvernemental coordinateur, tel que les ministères chargés des technologies de l'information et de la communication<sup>177</sup>, dans le cadre des mesures de cybergouvernance. D'autres ministères en charge d'un secteur spécifique peuvent également adopter des politiques d'accessibilité du web pour tous les sites web sous leur responsabilité. Ainsi, les ministères de l'éducation peuvent mettre en œuvre des politiques d'accessibilité du web pour les universités nationales et les ministères des finances peuvent faire de même pour tous les sites web consacrés aux douanes et aux impôts. De plus, les pays peuvent décider d'adopter des politiques indépendantes ou d'inclure ces politiques dans les orientations générales relatives à l'accessibilité du web. Le présent modèle de politique sur l'accessibilité du web est conçu de façon à être suffisamment souple pour pouvoir être utilisé par toute une série d'intervenants publics et de cadres institutionnels.

L'objectif de modèle de politique est d'aider les pays à mettre en place un cadre politique pour promouvoir l'accessibilité du web pour les personnes handicapées, via les mesures suivantes:

---

<sup>176</sup> Voir [www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity.html](http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity.html) pour plus d'informations sur les besoins des différents types d'utilisateurs du web en termes d'accessibilité.

<sup>177</sup> L'Inde, par exemple, a intégré la politique d'accessibilité du web dans les lignes directrices nationales relatives aux sites web, dans le cadre des mesures de cybergouvernance du pays, sous la responsabilité du Département des technologies de l'information rattaché au Ministère des communications et des technologies de l'information.

- adopter une politique sur l'accessibilité du web, à faire figurer en tant que telle ou à inclure dans une politique existante;
- consulter les personnes handicapées sur le développement d'une politique d'accessibilité du web;
- sensibiliser les personnes handicapées et les organisations représentant ces personnes sur l'existence de cette politique et des sites web publics accessibles;
- identifier l'autorité responsable qui contrôlera et assurera la mise en œuvre de cette politique d'accessibilité du web;
- veiller à ce que les sites web publics soient conformes aux normes internationales en matière d'accessibilité du web;
- identifier tous les sites web publics et évaluer tous les sites web couverts par la politique;
- mettre à jour les politiques d'achat des agences gouvernementales, pour que tous les contrats de service en matière de développement de sites web imposent des sites web accessibles;
- dispenser aux développeurs web une formation sur l'accessibilité du web;
- fournir des conseils sur les outils et les procédures de test de l'accessibilité;
- rendre les sites web publics accessibles aux personnes souffrant de différents types de handicaps;
- assurer le suivi et la publication de rapports sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité des sites web publics;
- encourager les entités privées qui proposent des services, applications et contenus de sites web au public à prendre en compte, sur une base volontaire, tous les aspects de l'accessibilité pour les personnes handicapées; et
- fournir aux établissements d'enseignement et aux organismes professionnels un encadrement et des incitations en vue de développer des cours sur l'accessibilité du web à l'intention des étudiants en informatique et des professionnels des technologies de l'information.

Compte tenu de la rapidité des évolutions technologiques, les pays sont encouragés à mettre en place des procédures pour effectuer des examens périodiques de la politique, une fois celle-ci mise en œuvre, afin d'assurer une utilisation optimale des nouvelles possibilités technologiques.

### **Politiques nationales d'accessibilité du web: cadres institutionnels et législatifs**

Les pays doivent décider de l'endroit où rattacher la politique d'accessibilité du web au sein de leurs cadres institutionnels, politiques et législatifs.

S'il existe une législation en vigueur sur l'accessibilité du web, il est à noter d'importantes variations au niveau du contexte sectoriel et du type d'instruments législatifs utilisés dans les différents pays.

Les pays peuvent envisager:

- (a) de faire référence à l'accessibilité du web dans le cadre de législations spécifiques; par exemple dans une ou plusieurs des législations suivantes: TIC, cybergouvernement, marchés publics, santé, éducation et/ou autre législation sectorielle;
- (b) d'évoquer l'accessibilité du web, explicitement ou implicitement, dans le cadre d'une législation contre la discrimination et pour l'égalité, visant à assurer aux personnes handicapées un accès équitable aux biens et services de manière plus générale. Cette approche donne aux personnes handicapées le droit d'exercer un recours, individuellement ou collectivement, si un service public fourni sur l'Internet ne leur est pas accessible.

### Politiques nationales d'accessibilité du web: normes nationales vs. normes internationales

L'approche adoptée par ce modèle de politique consiste à appliquer les versions les plus récentes des normes internationales les plus reconnues afin d'éviter tout décalage réglementaire et tout éventuel problème pour l'industrie et les consommateurs si un pays particulier venait à mettre en place des exigences distinctes et non-harmonisées en matière d'accessibilité du web. La raison en est que le développement de normes réglementaires spécifiques pour l'accès du web pourrait dans un premier temps nécessiter une modification de la loi contre les discriminations liées au handicap ou de la loi sur les TIC pour étendre son champ d'application et prévoir le pouvoir d'établir des "normes de handicap". Si la loi sur les TIC devait être modifiée, les délais imposés par cette loi pour d'autres processus d'élaboration des normes et le cadre institutionnel qui prévoit généralement un bureau national de normalisation pour l'homologation type des équipements poseraient des problèmes en ce qui concerne la réglementation de l'Internet – un secteur qui évolue très rapidement.

En ce qui concerne les normes internationales, la présente politique applique les Règles WCAG 2.0 et les règles ISO/CEI 40500:2012 équivalentes. Sur le plan pratique, la référence ISO est essentielle pour aligner les normes internationales et nationales, tandis que les WCAG 2.0 permettent aux organismes gouvernementaux d'intégrer les dernières avancées en matière d'accessibilité du web dans un environnement technologique en rapide mutation.

## Modèle de politique sur l'accessibilité du web

### 1. Définitions

- **Document électronique** – Fichiers téléchargeables qui peuvent être consultés, imprimés ou complétés en ligne et hors ligne par les utilisateurs.
- **Niveau A** – Niveau minimal de conformité auquel un site web doit satisfaire, conformément aux directives WCAG, sinon une version de remplacement conforme au niveau A est fournie.
- **Niveau AA** – Niveau intermédiaire de conformité auquel un site web doit satisfaire après avoir rempli tous les critères de succès du niveau A, conformément aux directives WCAG, sinon une version de remplacement conforme au niveau AA est fournie.
- **Niveau AAA** – Niveau maximal de conformité auquel un site web doit satisfaire après avoir rempli tous les critères de succès des niveaux A et AA, conformément aux directives WCAG, sinon une version de remplacement conforme au niveau AAA est fournie<sup>178</sup>.
- **Secteur public** – Ministères, services publics nationaux, gouvernement local et autres organismes publics qui fournissent des cyberservices et des communications au public ainsi que des ressources destinées à l'éducation publique, au moyen de sites web, par e-mail, par SMS et via d'autres moyens de communication électroniques<sup>179</sup>.
- **Site web** – Totalité des fichiers électroniques accessibles par un nom de domaine. Comprend toutes les pages d'accueil et pages de sites web (y compris les applications et services web et les contenus générés dynamiquement) référencées sur les pages d'accueil de sites de même que les applications web accessibles depuis ces pages.
- **Règles pour l'accessibilité des contenus web 2.0 ou WCAG 2.0** – Norme web développée par l'Initiative pour l'accessibilité du web (WAI) du World Wide Web Consortium (W3)<sup>180</sup>.

### 2. Préambule

- 2.1 L'accessibilité du web est essentielle pour tous les membres de la société, y compris pour les personnes handicapées. Les questions à l'accessibilité liées à l'Internet de même qu'aux contenus et services web touchent un grand nombre de personnes handicapées, y compris les personnes souffrant de troubles de l'audition, de la cognition, de la dextérité, de la parole et de la vision.
- 2.2 Les personnes handicapées peuvent accéder au web et utiliser le web grâce à l'élaboration de normes web accessibles appliquées en amont de la conception et grâce au développement de sites web tant que les pages web sont maintenues et améliorées.
- 2.3 La présente politique a pour objectif d'aider les personnes handicapées à naviguer et à interagir sur le web. Il s'agit d'un impératif important des politiques nationales de service et d'accès universels, qui visent à favoriser l'utilisation et l'adoption des TIC, en particulier du large bande, quel que soit l'appareil utilisé (fixe, mobile, tablette, etc.), et à garantir l'inclusion numérique de tous les groupes de population.

---

<sup>178</sup> Note: la norme ISO/CEI 40500:2012 ne recommande pas de se fixer le niveau AAA comme politique générale pour l'ensemble du site, car il n'est pas possible de satisfaire à tous les critères de succès du niveau AAA pour certains contenus.

<sup>179</sup> L'autorité de régulation devrait lister toutes les organisations gouvernementales concernées ou utiliser un renvoi dans la législation s'il existe une législation applicable en matière de services publics.

<sup>180</sup> La norme peut être consultée à l'adresse [www.w3.org/TR/WCAG20/](http://www.w3.org/TR/WCAG20/). Des explications sont fournies sous [www.w3.org/WAI/intro/wcag](http://www.w3.org/WAI/intro/wcag). Cette norme est également référencée sous la dénomination ISO/CEI 40500:2012 Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, qui peut être consultée à l'adresse: [www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625).

- 2.4 Cette politique s'appuie sur les quatre principes de l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées définis dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (également appelées ISO/CEI 40500:2012):
- (a) **perceptible** – *L'information et les composants de l'interface utilisateur doivent être présentés à l'utilisateur de façon à ce qu'il puisse les percevoir.* Cela signifie que les informations et l'interface doivent permettre aux utilisateurs de percevoir l'information qui leur est présentée (elle ne peut pas être invisible pour tous leurs sens);
  - (b) **utilisable** – *Les composants de l'interface utilisateur et de navigation doivent être utilisables.* Cela signifie que tous les composants de l'interface peuvent être utilisés par l'utilisateur (l'interface ne peut pas exiger une interaction si l'utilisateur ne peut y participer);
  - (c) **compréhensible** – *Les informations et l'utilisation de l'interface utilisateur doivent être compréhensibles.* Cela signifie que l'interface est présentée de manière à ce que l'utilisateur puisse comprendre l'information et l'utilisation de l'interface utilisateur (le contenu et l'utilisation ne doivent pas dépasser son entendement); et
  - (d) **robuste** – *Le contenu doit être suffisamment robuste pour être interprété de manière fiable par une large variété d'agents utilisateurs, y compris les technologies d'assistance.* Cela signifie que les utilisateurs doivent pouvoir accéder au contenu au fur et à mesure de l'évolution des technologies (le contenu doit rester accessible avec les technologies et les agents utilisateurs de demain).
- 2.5 Les WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) énoncent douze règles organisées autour de ces quatre principes. Des critères de succès testables sont fournis pour chacune de ces règles, avec trois niveaux de conformité: A, AA et AAA. Les niveaux A et AA s'appliquent à tous les sites, mais de nombreux critères de succès du niveau AAA ne sont pas applicables ou appropriés pour un grand nombre de sites web, y compris de nombreux sites web fournis par le gouvernement. Ces critères de succès sont utilisés pour déterminer la conformité aux WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). Ils s'appliquent au sens large à différentes technologies du web (par exemple, HTML, CSS, JavaScript, etc.) et les sites web peuvent se conformer aux WCAG 2.0 de diverses manières. Le secteur public doit néanmoins garantir la conformité aux WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) de chacune des pages de ses sites web<sup>181</sup>.

### 3. **Date effective et application**

- 3.1 Cette politique, appelée "politique sur l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication" ou "politique sur l'accessibilité du web", entre en vigueur au moment de sa publication dans [publication officielle du gouvernement].
- 3.2 La politique sur l'accessibilité du web s'applique aux technologies de l'information et de la communication dans les services publics et, partant, aux sites web du secteur public<sup>182</sup> et aux documents électroniques mis à la disposition du public sur les sites web du secteur public<sup>183</sup>.
- 3.3 Cette politique s'applique par conséquent à toutes les pages web, à toutes les applications de site web et à tous les sites web qui contiennent des informations et des services de gouvernement en ligne ou qui fournissent un accès à ces informations et services, sous l'autorité de [l'entité

---

<sup>181</sup> Stratégie australienne de transition en matière d'accessibilité du web: [www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/index.html](http://www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/index.html).

<sup>182</sup> Cela peut être adapté aux politiques d'accessibilité du web d'autres secteurs en remplaçant "secteur public" par "secteur [de la santé] [de l'éducation] [ou autre] selon les besoins.

<sup>183</sup> Les WCAG 2.0 ne s'appliquent pas aux documents électroniques – voir la définition de l'accessibilité des documents à la section 11.

responsable]<sup>184</sup>. La conformité doit être assurée sur tous les sites web publics sous l'autorité de [l'entité responsable] [ou exploités par [l'administration publique/le ministère], [le gouvernement local] ou [des entités publiques]] de même que sur les sites web exploités par des entités non gouvernementales dans tous les domaines, pour le compte de [l'administration publique/le ministère]. Cela vaut pour les sites externes (site Internet public ou privé) comme internes (communauté fermée). Autrement dit, la conformité doit être assurée pour tous les sites Internet, intranet et extranet.

- 3.4 Cette politique impose également à [l'entité responsable] d'encourager les organismes associés et les entités du secteur privé à adopter, sur une base volontaire, les Règles WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) via des programmes de sensibilisation et de formation, en partenariat avec des associations professionnelles, des organismes de normalisation et des organisations commerciales. De tels programmes volontaires devraient promouvoir une conformité similaire à celle visée par la présente politique pour les sites web du secteur privé.
- 3.5 [Insérer la disposition concernée de la législation] stipule que [l'entité responsable]<sup>185</sup> est l'organe chargé de promouvoir et de contrôler l'utilisation des technologies de l'information, et notamment de faciliter la fourniture au public de services d'administration électronique, incluant l'accès aux contenus web pour les personnes handicapées<sup>186</sup>.

---

<sup>184</sup> Conformément au principe qui veut que la présente politique puisse être adaptée par plusieurs entités en fonction du cadre juridique et réglementaire en vigueur dans le pays, comme expliqué dans l'introduction, le terme "entité responsable" est placé entre crochets et peut être spécifié selon les besoins. De même, une série d'options est fournie pour désigner l'entité responsable de l'exploitation des sites web. A noter que les WCAG 2.0 sont applicables à la navigation sur le web mobile: voir [www.w3.org/WAI/mobile/](http://www.w3.org/WAI/mobile/). L'accessibilité des applications mobiles qui se trouvent sur les appareils mobiles n'étant pas visée par une norme spécifique, les mêmes principes que ceux utilisés dans les WCAG 2.0 et listés au paragraphe 2.4 devraient être appliqués aux applications mobiles téléchargeables mises à disposition par le gouvernement: les utilisateurs handicapés devraient pouvoir percevoir, comprendre et traiter l'information fournie par l'application mobile via Internet depuis un serveur du gouvernement ou utilisant les données générées par l'appareil. Précisons également que l'application mobile devrait être robuste. Le meilleur moyen d'y parvenir consiste à tirer pleinement parti des fonctions d'accessibilité disponibles sur les principaux systèmes d'exploitation mobiles.

<sup>185</sup> L'"entité responsable" est fonction du cadre juridique et institutionnel du pays. Plusieurs options sont envisageables, notamment le fait que la politique d'accessibilité du web soit développée par le ministère responsable des communications, par le responsable des services de cybergouvernement et/ou par le ministère responsable de la fonction et de l'administration publique (ou par l'entité responsable des communications dans les pays qui ne disposent pas de tels ministères), avec le soutien significatif et parfois sous la responsabilité d'un organisme d'exécution tel qu'un organisme d'Etat spécialisé dans les technologies de l'information, un autre organisme traitant de toutes les questions nationales liées aux technologies de l'information ou un organisme ayant des responsabilités en matière d'accessibilité (par exemple, l'organisme responsable du handicap ou des lois contre la discrimination). Du fait de la centralisation, il est plus facile pour les pays de s'accorder avec les organismes internationaux de normalisation dont le W3C et l'ISO et d'éviter les incohérences législatives ou réglementaires – sur les modalités d'accès aux archives. De même, chaque ministère de secteur (ministère de la santé, ministère de l'éducation, etc.) peut être responsable de l'accessibilité des sites web placés sous sa responsabilité. Un pays peut dans ce cas avoir plusieurs politiques d'accessibilité du web (et non une politique nationale), chacune de ces politiques étant supervisée par un ministère spécifique. L'"entité responsable" influence les modalités de publication de la politique d'accessibilité du web de même que son statut juridique et sa force exécutoire.

<sup>186</sup> Cette disposition doit être modifiée de façon à s'inscrire dans le cadre juridique et institutionnel de chaque pays. L'approche idéale consiste à centraliser la fonction et, pour les pays, à avoir un ministère/organisme chef de file qui dirige le processus et soutient l'ensemble des organismes publics. Les gouvernements australien et sud-coréen ont mis en place une approche efficace d'accessibilité du web pour le cybergouvernement applicable à tous les organismes et dirigée par une seule équipe de coordination. Toutefois, si l'"entité responsable" est le ministère de secteur, la disposition pourrait être modifiée comme suit: "[Insérer la disposition concernée de la législation] stipule que [l'entité responsable] est l'organe chargé de promouvoir et de contrôler l'utilisation efficace de services [de cyberapprentissage] [de cybersanté] [autres] fournis par le gouvernement à tous les citoyens, incluant l'accès aux contenus web pour les personnes handicapées.



- 3.6 [L'entité responsable] peut réexaminer, mettre à jour et/ou modifier régulièrement cette politique en fonction des enseignements tirés de cette première phase de mise en œuvre, de l'évolution des normes, de la disponibilité des nouvelles technologies et solutions d'accessibilité du web et du développement de la qualification dans le domaine de l'accessibilité parmi les professionnels des technologies de l'information. Au minimum, cette politique sera réexaminée tous les cinq ans et mise à jour selon les besoins.

#### **4. Mandat national pour l'accessibilité du web**

- 4.1 [Le Pays] est signataire de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ("la Convention" ou "CRPD"), entrée en vigueur en mai 2008<sup>187</sup>. La Convention reconnaît que l'accessibilité est une condition permettant aux personnes handicapées d'exercer leurs droits et leurs libertés fondamentales et invite les signataires à prendre des mesures appropriées afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux technologies de l'information et de la communication, aux services d'urgence et aux services Internet<sup>188</sup>. Le fait de garantir la pleine accessibilité de tous les sites web à tous les citoyens est donc une obligation. A cette fin, les signataires:
- 4.1.1 "communiquent les informations destinées au grand public aux personnes handicapées, sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap", comme spécifié à l'article 21 (a);
  - 4.1.2 "acceptent et facilitent le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix", comme spécifié à l'article 21 (b);
  - 4.1.3 "[promeuvent] l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet", comme spécifié à l'article 9.2 (g);
  - 4.1.4 "[promeuvent] l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal", comme spécifié à l'article 9.2 (h); et
  - 4.1.5 "[fassent] en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées", comme spécifié à l'article 9.2 (b).
- 4.2 Cette politique est conçue pour parvenir à une mise en œuvre progressive des dispositions de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes énoncées ci-avant, au sens des dispositions du paragraphe 2 de l'article 4 sur les obligations générales.
- 4.3 La constitution [du Pays] soutient le droit à l'égalité devant la loi et promeut, à ce titre, la jouissance pleine et égale de tous les droits et de toutes les libertés. Pour promouvoir l'égalité, des mesures législatives ou d'un autre type, conçues pour protéger ou soutenir des personnes, ou des catégories de personnes, défavorisées par une discrimination injuste, peuvent être prises<sup>189</sup>.
- 4.4 Un certain nombre d'instruments politiques et législatifs contiennent des dispositions clés à l'appui de l'objectif poursuivi par cette politique, visant à rendre les sites web accessibles aux personnes handicapées. Ces dispositions concernent notamment<sup>190</sup>:

---

<sup>187</sup> Lorsqu'un pays n'est pas signataire de la CRPD, il peut utiliser sa constitution ou les lois régissant la protection des consommateurs, l'antidiscrimination, les achats, le service et l'accès universels ou une autre législation (ou une combinaison de ces législations) comme base pour le mandat, comme spécifié dans les sections ci-après.

<sup>188</sup> Comme défini à l'art. 9 CRPD.

<sup>189</sup> Cette disposition relative à la Constitution ne peut être incluse que si elle est applicable.

<sup>190</sup> Insérer/inclure selon le cas.



- [Politique/législation sur la protection des consommateurs, citation, description succincte]
- [Politique/législation antidiscrimination, citation, description succincte]
- [Politique/législation en matière de fourniture, citation, description succincte]
- [Politique/législation sur l'accès à l'information, citation, description succincte]
- [Politique/législation concernant les personnes handicapées, citation, description succincte]
- [Autre politique/législation, y compris politique/législation sectorielle, citation, description succincte]

## **5. Objectifs de la politique d'accessibilité du web**

- 5.1 La présente politique a pour objet de fournir une communication efficace via le web afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'information en:
- 5.1.1 instaurant des mesures contraignantes visant à garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux sites web du secteur public, aux services, aux applications et aux contenus;
  - 5.1.2 encourageant les entités privées qui proposent des services, applications et contenus de sites web au public à prendre en compte, sur une base volontaire, tous les aspects de l'accessibilité pour les personnes handicapées<sup>191</sup>;
  - 5.1.3 instaurant un cadre institutionnel qui garantira une coordination efficace avec les organisations internationales de normalisation pour promouvoir les normes d'accessibilité du web auprès de toutes les parties prenantes concernées;
  - 5.1.4 fournissant aux établissements d'enseignement et aux organismes professionnels un encadrement et des incitations<sup>192</sup> en vue de développer des cours sur l'accessibilité du web à l'intention des étudiants en informatique et des professionnels des technologies de l'information.

## **6. Sensibilisation**

- 6.1 Il appartient à [l'entité responsable] de mieux faire connaître la présente politique de même que les droits des personnes handicapées dans le secteur des TIC, en procédant notamment à un examen annuel de la politique et à l'établissement d'un rapport sur ses réalisations, incluant des réunions de suivi avec les personnes handicapées<sup>193</sup>.
- 6.2 [L'entité responsable] est chargée de sensibiliser davantage sur les outils d'accessibilité du web accessibles aux personnes handicapées et sur les avantages des TIC accessibles pour les personnes handicapées et le reste de la société, en coopération avec les parties prenantes concernées du secteur privé, du monde universitaire et des organisations de personnes handicapées. Les informations fournies au public devraient être présentées dans des formats de publication accessibles (voir le module 1, Encadré 2).

---

<sup>191</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées.

<sup>192</sup> Voir, par exemple, l'International Association of Accessibility Professionals, [www.accessibilityassociation.org](http://www.accessibilityassociation.org).

<sup>193</sup> Lorsque cette politique est mise en œuvre par le ministère des TIC ou une autorité nationale de régulation, l'examen annuel peut être inclus dans un forum annuel sur les TIC pour les personnes handicapées. Voir module 1, section 4 pour plus d'informations sur le forum annuel.

## **7. Conformité des sites web du secteur public aux normes d'accessibilité du web**

- 7.1 La présente politique prend pour norme de référence les WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) et toutes ses révisions ultérieures<sup>194</sup>.
- 7.2 [L'entité responsable] offre aux organisations du secteur public une formation et un soutien<sup>195</sup> destinés à assurer la mise en œuvre des exigences imposées en matière d'accessibilité du web.
- 7.3 [L'entité responsable] devrait soutenir la nomination ou l'embauche de personnes handicapées dans le cadre de la mise en œuvre de cette politique<sup>196</sup>.
- 7.4 [L'entité responsable] fournit des orientations sur la disponibilité des outils de développement de l'accessibilité du web ainsi que sur les outils d'édition et de test pour faciliter le respect de la présente politique dans un délai de [trois mois]. Ces informations seront mises à jour en fonction de l'évolution de la technologie web et des outils d'édition et de test disponibles sur le marché<sup>197</sup>.
- 7.5 Prenant acte du fait que le test et l'élimination des erreurs d'accessibilité sur la majorité des sites web représentent une tâche complexe nécessitant une mise en œuvre progressive, [l'entité responsable] devra promouvoir et fournir des orientations en vue de tester, de hiérarchiser et de résoudre les erreurs d'accessibilité de façon raisonnable.
- 7.6 Lorsque les sites web sont externalisés par l'administration ou un organisme public ou qu'ils bénéficient de subventions de l'administration ou d'un organisme public, l'administration ou l'organisme en question doit assurer la conformité des fournisseurs de service aux exigences en matière d'accessibilité des TIC<sup>198</sup>.

---

<sup>194</sup> Se reporter à la section 1.2 qui explique pourquoi ce modèle de politique sur l'accessibilité du web favorise les normes internationales.

<sup>195</sup> Chaque politique devrait identifier les organisations du secteur public qui doivent recevoir une formation. Seraient concernées, par exemple, toutes les organisations du secteur public dans le cas d'une politique nationale de cybergouvernance menée sous la responsabilité du ministère des TIC ou bien l'ensemble des hôpitaux publics, cliniques et pharmacie dans le cas d'une politique du secteur de la santé.

<sup>196</sup> L'embauche de personnes handicapées est généralement encouragée à tous les niveaux de la mise en œuvre, étant donné qu'elle augmente de façon significative la probabilité de réussite et de suivi adéquat – du point de vue de la technique comme de la sensibilisation en interne.

<sup>197</sup> Un certain nombre d'outils d'édition et de test sur le web peuvent être identifiés et ajoutés sous la forme d'un hyperlien sur le site web de l'entité responsable pour faciliter la conformité par le gouvernement et sensibiliser un plus large public. Des exemples d'outils sont disponibles sur le site web de l'Initiative pour l'accessibilité du web du World Wide Web Consortium à l'adresse: [www.w3.org/WAI/RC/tools/complete](http://www.w3.org/WAI/RC/tools/complete).

<sup>198</sup> Voir aussi le module 6 (Cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles).

## **8. Evaluation des sites web du secteur public existants et plans de transition en matière d'accessibilité**

- 8.1 Pour faciliter la mise en œuvre de la présente politique, [le Pays] a procédé à une évaluation des sites web de cybergouvernement et du secteur public et révélé qu'à l'heure de la publication de cette politique, il existait [insérer nombre de sites] sites web fournissant des services de cybergouvernement et des informations au public et [insérer nombre de sites] sites web du secteur public qui n'étaient pas mis à la disposition du public. Une liste complète de ces sites web et des organisations responsables incluant pour chacun d'eux des informations en matière d'accessibilité est fournie à l'Annexe 1 (Liste des sites web du secteur public et des agences ou organisations responsables visées par la politique d'accessibilité du web à compter de sa publication) et doit être mise à jour chaque année par [l'entité responsable]<sup>199</sup>.
- 8.2 Après publication de la présente politique, chaque agence ou organisation qui exploite un site web listé à l'Annexe A nomme un expert de l'accessibilité du web chargé de superviser la mise en œuvre de la politique, en partenariat avec [l'entité responsable].
- 8.3 Dans les [trois mois] qui suivent la publication de la présente politique, les agences et organisations qui exploitent des sites web listés à l'Annexe A devraient mettre à jour leurs politiques d'achat<sup>200</sup> de manière à inclure autant que faire se peut l'accessibilité dans les critères d'achat de tous les produits, logiciels, technologies ou services liés au développement, à la conception, à la production, à l'externalisation et à la maintenance de leurs sites web, conformément aux Règles WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). [L'entité responsable] fournira des conseils sur la mise à jour de ces politiques d'achat.
- 8.4 Dans les [trois mois] qui suivent la publication de la présente politique, [l'entité responsable] définit des méthodes et des paramètres d'évaluation de l'accessibilité des sites web du secteur public sur la base des niveaux de conformité des WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). Ces indicateurs devraient permettre des comparaisons valables entre les différents secteurs du gouvernement et dans le temps, pour mesurer les progrès accomplis.
- 8.5 Dans les [six mois] qui suivent la publication de la présente politique, les départements, agences et organisations qui exploitent les sites web listés à l'Annexe A devraient procéder à une évaluation systématique de leurs sites web et de l'infrastructure de leurs sites web de même que des compétences et des connaissances de leur personnel pour connaître la capacité à appliquer les WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012). Un rapport de conformité synthétisant les résultats de l'évaluation et incluant les résultats des tests de conformité réalisés selon les méthodes et paramètres définis par [l'entité responsable] sera présenté à [l'entité responsable].
- 8.6 Dans les [neuf mois] qui suivent la publication de la présente politique, [l'entité responsable] regroupera les rapports qui lui ont été soumis conformément au paragraphe 8.5 dans le but de fournir une analyse nationale des écarts en matière d'accessibilité du web avec une évaluation de la taille et de la complexité des tâches requises pour garantir la conformité aux WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) et de développer des programmes de transition, des formations techniques, des solutions et des matériels destinés à aider les agences à mieux gérer la transition vers une conformité aux WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).

---

<sup>199</sup> Cette exigence relative à l'évaluation des sites web ne doit pas retarder l'adoption de la présente politique. La disposition peut par exemple être adaptée et préciser que l'évaluation doit être réalisée dans un délai de [trois mois] à compter de l'adoption de la présente politique. L'objectif premier est d'indiquer avec clarté quelles sont les administrations et autres institutions publiques visées par la politique. Elle peut aussi servir pour suivre la mise en œuvre progressive de cette politique. Dans ce cas, la disposition devrait être adaptée, le cas échéant, au contexte particulier du pays.

<sup>200</sup> Voir le module 6 (Cadre politique pour l'approvisionnement du public en TIC accessibles).

- 8.7 Dans les [douze mois] qui suivent la publication de la présente politique, les départements, agences et organisations qui exploitent les sites web listés à l'Annexe A devraient mettre au point des plans de transition individuels en vue d'atteindre les niveaux de conformité requis (y compris les principaux jalons avec les indicateurs de conformité). Ces plans seront consolidés par [l'entité responsable] et mis à la disposition de tous les organismes impliqués dans la mise en œuvre de la présente politique.

## **9. Niveaux de conformité pour les sites web publics**

- 9.1 Sur la base des plans de transition individuels, [l'entité responsable] approuve les niveaux de conformité et les délais fixés par les départements, agences et organisations avec un niveau de conformité A ou AA pour les WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).
- 9.2 Ces exigences et ces délais tiennent compte de la criticité de tous les contenus et services fournis au public, du niveau de complexité pour mettre aux normes les contenus et architectures des sites web traditionnels et de la capacité des agences individuelles à mettre en œuvre des programmes de transition.
- 9.3 Nonobstant les dispositions énoncées ci-avant aux paragraphes 9.1 et 9.2:
- (a) Tous les sites web et toutes les pages web du secteur public créés plus de [12 mois] après la date de publication de la présente politique devraient respecter le niveau de conformité A de la norme ISO/CEI 40500:2012.
  - (b) Le délai fixé pour le niveau de conformité A pour tous les sites web du secteur public est de [deux ans] maximum à compter de la publication de la présente politique.
  - (c) Le délai fixé pour le niveau de conformité AA est de [quatre ans] maximum à compter de la publication de la présente politique.
  - (d) Il n'est pas nécessaire d'atteindre le niveau AAA, mais tous les gestionnaires de sites web doivent envisager ce niveau de conformité. Le niveau AAA ne peut pas être exigé pour la totalité d'un site, car il n'est souvent pas possible de satisfaire à tous les critères de succès du niveau AAA pour certains contenus.
- 9.4 La conformité devrait être définie sur la base des critères normatifs de succès des WCAG 2.0 et non sur la base de documents informatiques comme des documents techniques.
- (a) [L'entité responsable] publie chaque année [ou à une autre fréquence jugée plus appropriée] un rapport de situation sur le niveau de conformité à la norme ISO/CEI 40500:2012 de tous les sites web publics et recommande les mesures jugées nécessaires pour atteindre les objectifs de la présente politique.

## **10. Application rétroactive et contenus existants des sites web publics**

- 10.1 Les organisations du secteur public doivent répertorier l'ensemble des informations d'actualité sur leurs sites web existants et archiver les informations obsolètes le cas échéant. Afin d'accroître la transparence des informations fournies par le gouvernement, elles sont encouragées à archiver en ligne, car les citoyens s'attendent à conserver l'accès aux informations électroniques.
- 10.2 Lorsqu'elle est archivée, une page web doit rester disponible au public sur un site web du secteur public, mais doit être clairement identifiée comme page web archivée. Cette disposition s'applique au contenu des pages web désactivées, à moins que le contenu en question ne soit rediffusé sur une nouvelle page ou sur un autre site du secteur public.
- 10.3 Les sites web et contenus de sites web créés avant la publication de la présente politique et archivés ou désactivés dans un délai de moins de [un an] après la publication de la présente politique ne sont pas tenus de satisfaire à la norme WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012).

- 10.4 Les organisations du secteur public demeurent responsables de la conformité de tous les contenus web non accessibles, que certains éléments soient ou non archivés, et sont tenues de prendre les mesures correctives appropriées. Les contenus archivés, en revanche, doivent être rendus accessibles au besoin, au cas par cas.

## **11. Documents électroniques disponibles sur les sites web publics**

- 11.1 Il est essentiel de garantir l'accessibilité des documents électroniques disponibles sur les sites web du secteur public pour assurer un accès aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres. Cela concerne l'ensemble des informations publiques disponibles dans les documents électroniques et dans les formulaires de démarche administrative à remplir.
- 11.2 Les ministères et organismes publics qui exploitent des sites web listés à l'Annexe A devraient tous veiller à ce que les membres du personnel qui créent les documents soient tous sensibilisés, formés et experts dans la création de documents accessibles et dans l'utilisation des outils de contrôle de l'accessibilité intégrés dans la suite bureautique Office classique (par exemple, traitements de texte, tableurs, présentation et autres outils de création de documents couramment utilisés).
- 11.3 Tous les nouveaux documents créés avec la suite bureautique Office classique mentionnée au paragraphe 11.2 ci-avant devraient être accessibles au moins dans les [12 mois] qui suivent la publication de la présente politique.
- 11.4 Dans le cadre de leur programme de transition, les ministères et organismes publics doivent définir une procédure de vérification de l'accessibilité des documents électroniques couramment utilisés par le public qui consultent leurs sites web et les rééditer dans un format accessible, le cas échéant, dans un délai maximum de [24 mois] après la publication du présent rapport. Cette disposition ne concerne pas les documents marqués comme documents archivés.

## **12. Dispositions relatives au secteur privé et à la société civile**

- 12.1 [L'entité responsable] devrait encourager le secteur privé et la société civile à mettre en œuvre l'accessibilité du web et à se conformer aux normes fournies dans ce modèle de politique d'accessibilité du web:
- (a) en promouvant, d'entente avec les associations du secteur et les entités de la société civile, y compris les organisations de personnes handicapées, les avantages de l'adoption de la norme WCAG 2.0 (ISO/CEI 40500:2012) sur le secteur privé et les organisations de la société civile;
  - (b) en coordonnant et en appuyant les programmes de sensibilisation et de formation à l'accessibilité du web organisés par les organismes professionnels, la société civile, les organismes de formation privés et les milieux universitaires;
  - (c) en encourageant le partage de savoir-faire, d'expériences et de méthodes concernant la conformité aux WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012) entre les entités du secteur public, du secteur privé et de la société civile;
  - (d) en incitant le personnel des sites web du secteur public à rejoindre les organismes professionnels ou d'autres organisations de la société civile qui promeuvent l'accessibilité du web.
- 12.2 [L'entité responsable] devrait encourager les associations professionnelles du secteur à publier des codes de conduite volontaires reflétant des objectifs de conformité et des délais similaires à ceux stipulés dans la présente politique pour les sites web du secteur public.
- 12.3 [L'entité responsable] devrait soutenir des programmes de formation et de renforcement des capacités pour les organisations de la société civile engagées dans la promotion de l'accessibilité et des droits des personnes handicapées et impliquer le plus possible ces organisations dans tous les aspects liés à la mise en œuvre de cette politique, y compris les activités courantes de consultation et les examens annuels des progrès accomplis.

### **13. Responsabilités relatives à la mise en œuvre de la politique**

- 13.1 [L'entité responsable] est tenue:
- (a) de donner l'exemple et de respecter un minimum d'exigences techniques en matière d'accessibilité du web;
  - (b) de consolider les plans de transition de tous les sites web du secteur public répertoriés à l'Annexe A pour guider la mise en œuvre de cette politique auprès de toutes les agences;
  - (c) de fournir une formation et une orientation sur l'interprétation de cette politique;
  - (d) d'évaluer et de promouvoir, auprès de tous les ministères et organismes publics, les solutions techniques et modèles web les plus efficaces et les plus efficaces pour garantir l'accessibilité des sites web;
  - (e) de fournir une orientation sur les outils et les procédures de vérification de l'accessibilité, de manière à ce que toutes les parties utilisent des outils compatibles avec les lignes directrices approuvées en matière de vérification dans le but d'obtenir des résultats et des indicateurs de mesure uniformes;
  - (f) de définir des objectifs quantifiables, en partenariat avec les personnes handicapées, les administrateurs de sites de gouvernement et d'autres parties prenantes concernées (conformément au module 1, sections 6 et 8), d'assurer le suivi et la publication de rapports d'activités sur les sites web du secteur public conformément aux données fournies par les tests d'accessibilité et de recommander les mesures jugées nécessaires pour atteindre les objectifs de la présente politique;
  - (g) d'encourager la formation et l'embauche des personnes handicapées dans le cadre de projets et d'activités liés à l'accessibilité du web; et
  - (h) d'organiser une réunion [annuelle] de réexamen sur l'accessibilité du web pour toutes les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de cette politique, dans le but d'échanger sur les progrès accomplis, les bonnes pratiques et les solutions.
- 13.2 Le département des systèmes d'information et les administrateurs des sites web des agences listées à l'Annexe A sont tenus:
- (a) de garantir la conformité à cette politique;
  - (b) d'élaborer des plans de transition en matière d'accessibilité;
  - (c) de choisir et de mettre en œuvre des solutions pour résoudre les problèmes liés à la conception des sites web ou les imperfections des systèmes de gestion des contenus;
  - (d) de garantir la disponibilité des outils de conception web pour la production de contenus web accessibles;
  - (e) d'automatiser le plus possible la vérification de l'accessibilité en temps réel pour les éditeurs;
  - (f) de former les utilisateurs et le personnel en interne sur l'accessibilité du web;
  - (g) d'organiser une procédure de vérification continue de leurs sites web; et
  - (h) de remédier aux problèmes d'accessibilité identifiés sur les contenus web qu'ils exploitent.
- 13.3 Les départements et les autres entités qui participent à l'inclusion des contenus web et des documents électroniques sur les sites web publics sont tenus:
- (a) de garantir la formation des rédacteurs aux fins de la production de pages web et documents accessibles, si possible en utilisant des logiciels prenant en charge la production de contenus accessibles selon les méthodes décrites dans les instructions relatives à l'accessibilité des outils de création (ATAG) 2.0;
  - (b) de garantir la conformité des contenus pour publication à la présente politique;

- (c) de remédier aux problèmes d'accessibilité concernant les contenus web qu'ils créent ou produisent; et
- (d) de chercher une aide interne ou externe pour créer et/ou tester les contenus.

#### **14. Objectifs et exigences en matière de reporting**

- 14.1 En plus des procédures de suivi et d'évaluation mises en place par [l'entité responsable], conformément à la section 13.1 ci-avant, des étapes devraient être mises en place pour mesurer la capacité à mettre en œuvre la politique d'accessibilité du web (par exemple, établir les budgets et programmes de formation nécessaires).
- 14.2 L'accès aux informations sur l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées est indispensable pour que les révisions futures des politiques d'accessibilité soient efficaces et que les interventions politiques reposent sur des données avérées. Dans cette optique, les autorités nationales de régulation devraient définir des exigences en matière de reporting pour que les exigences d'accessibilité prévues dans la politique soient communiquées à la communauté des personnes handicapées. [L'entité responsable] devrait procéder à un examen approfondi de *toutes* les exigences d'accessibilité pour que les données correctes soient recueillies en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, avec le bon niveau de détail et à intervalles raisonnables.

#### **15. Examen périodique**

- 15.1 Compte tenu de l'évolution rapide des développements technologiques et des conditions du marché, cette politique sera examinée au moins tous les deux ans.

**Annexe A: Liste des sites web du secteur public et des agences  
ou organisations responsables visées par la politique d'accessibilité du web  
à compter de sa publication**

[Insérer la liste ici]

Agence	Site web	URL	Date de création	Coordonnées	



## **Annexe B: Ressources pour mettre en œuvre cette politique et références techniques<sup>201</sup>**

### **Introduction à l'accessibilité du web**

**Résumé:** Introduction à l'accessibilité du web

**Référence:** [www.w3.org/WAI/intro/accessibility](http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility)

**Mots clés:** accessibilité du web

**Public cible:** développeurs web, décideurs en matière d'accessibilité, tout le monde

---

**Résumé:** Comment les personnes handicapées utilisent-elles le web?

**Référence:** [www.w3.org/WAI/intro/people-use-web](http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web)

**Mots clés:** handicap, accès web, technologies d'assistance

**Public cible:** tout le monde

---

**Résumé:** Aperçu de l'accessibilité du web pour les décideurs

**Référence:** [www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology\\_areas/websites](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/websites)

**Mots clés:** accessibilité du web, élaboration des politiques

**Public cible:** décideurs

---

**Résumé:** Intérêt économique de l'accessibilité

**Référence:** [www.w3.org/WAI/bcase/](http://www.w3.org/WAI/bcase/)

**Mots clés:** W3C, accessibilité, intérêt économique

**Public cible:** développeurs web, cadres supérieurs du domaine des TIC, militants

---

### **Normes et lignes directrices**

**Résumé:** Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (standard)

**Référence:** [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/)

**Mots clés:** accessibilité du web, WCAG

**Public cible:** développeurs web, décideurs en matière d'accessibilité, tout le monde

---

**Résumé:** Comment répondre aux WCAG 2.0: aide-mémoire personnalisé à l'intention des développeurs web

**Référence:** [www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/](http://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/)

**Mots clés:** accessibilité du web, WCAG

**Public cible:** développeurs web, décideurs en matière d'accessibilité, tout le monde

---

**Résumé:** Aperçu des Règles pour l'accessibilité des contenus web

**Référence:** [www.w3.org/WAI/intro/wcag](http://www.w3.org/WAI/intro/wcag)

**Mots clés:** W3C; WCAG; WAI; règles d'accessibilité

**Public cible:** développeurs web, décideurs en matière d'accessibilité

---

---

<sup>201</sup> Adapté du kit pratique sur la politique de cyberaccessibilité pour les personnes handicapées de l'UIT-G3ict [www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)

**Résumé:** Ressources W3C-WAI pour la mise en œuvre de l'accessibilité du web

**Références:**

Conception de l'intégration [www.w3.org/WAI/users/](http://www.w3.org/WAI/users/)

Mise en œuvre du programme d'accessibilité du web [www.w3.org/WAI/impl/](http://www.w3.org/WAI/impl/)

Implication des utilisateurs dans les projets web pour une accessibilité meilleure et plus simple [www.w3.org/WAI/users/involving](http://www.w3.org/WAI/users/involving)

Evaluation de l'accessibilité du web [www.w3.org/WAI/eval/](http://www.w3.org/WAI/eval/)

Before and After Demonstration (BAD) [www.w3.org/WAI/demos/bad/](http://www.w3.org/WAI/demos/bad/)

**Mots clés:** accessibilité du web, WCAG, outils d'accessibilité du web, méthodes d'accessibilité du web

**Public cible:** développeurs web, décideurs en matière d'accessibilité, tout le monde

---

**Résumé:** Prévoir l'accessibilité du web – formation, articles et matériel

**Référence:** [www.webaim.org/](http://www.webaim.org/)

**Mots clés:** accessibilité du web, formation, articles

**Public cible:** développeurs web

---

**Résumé:** ressources W3C sur l'accessibilité mobile, y compris l'application des WCAG 2.0 aux contenus et applications mobiles et l'application des User Agent Accessibility Guidelines (UAAG) 2.0 aux interfaces utilisateur des applications mobiles.

**Référence:** [www.w3.org/WAI/mobile/](http://www.w3.org/WAI/mobile/)

**Mot clés:** mobile, accessibilité, handicap

**Public cible:** développeurs web

---

**Résumé:** Matériel de formation du W3C sur l'accessibilité du web

**Référence:** [www.w3.org/WAI/training/](http://www.w3.org/WAI/training/)

**Mots clés:** formation sur l'accessibilité du web

**Public cible:** formateurs sur l'accessibilité du web, développeurs web

---

**Résumé:** Sondage international sur les politiques d'accessibilité du web

**Référence:** [http://g3ict.org/resource\\_center/publications\\_and\\_reports/p/productCategory\\_whitepapers/subCat\\_7/id\\_150](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_whitepapers/subCat_7/id_150)

**Mots clés:** sondage sur la politique d'accessibilité, régulation

**Public cible:** décideurs

---

Développements et tendances

**Résumé:** Mobile Web Best Practices (MWBP)

**Référence:** [www.w3.org/TR/mobile-bp/](http://www.w3.org/TR/mobile-bp/); [www.w3.org/TR/mwbp-wcag/#contents](http://www.w3.org/TR/mwbp-wcag/#contents)

**Mots clés:** web sur mobile, accessibilité, bonnes pratiques

**Public cible:** développeurs web

---

**Résumé:** Aperçu des lignes directrices relatives aux applications ARIA (Accessible rich Internet applications)

**Référence:** [www.w3.org/WAI/intro/aria](http://www.w3.org/WAI/intro/aria)

**Mots clés:** W3C; WAI; ARIA; rich media

**Public cible:** développeurs web

---

## Annexe C: Règles pour l'accessibilité des contenus Web2.0

Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0)<sup>202</sup> – (ISO/CEI 40500:2012) définissent la façon de rendre les contenus web accessibles à une plus grande variété de personnes souffrant de handicaps ainsi qu'aux personnes âgées dont les capacités changent en raison du vieillissement. Elles améliorent souvent l'utilisabilité pour l'ensemble des utilisateurs. Bien que ces règles couvrent un éventail varié de problématiques, elles ne peuvent prétendre répondre aux besoins des personnes avec tous les types, les degrés ou les combinaisons possibles de handicaps.

Les WCAG 2.0 sont constituées de 12 règles organisées selon quatre principes (perceptible, utilisable, compréhensible et robuste). Le tableau ci-dessous montre comment ces 12 règles peuvent rendre le contenu plus accessible pour les utilisateurs ayant différents types de handicaps. Pour plus d'informations sur la façon dont les dispositions spécifiques des WCAG 2.0 (les "critères de succès") peuvent aider les personnes avec différents types de handicaps, se reporter aux bénéfices spécifiques des critères de succès suivi du numéro du critère de succès dans "Comprendre les WCAG 2.0" (en anglais)<sup>203</sup>.

Exemples de déficience ou d'incapacité visée par les quatre principes et les 12 règles des WCAG 2.0	Vision	Physique	Audition	Cognition	Parole	Neurologie	Langage	Apprentissage
Perceptible								
Proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel	X		X	X			X	X
Proposer des sous-titres et une audiodescription pour les vidéos et d'autres solutions pour le multimédia	X		X	X		X	X	X
Créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières, y compris avec les technologies d'assistance, sans perte d'information ni de structure	X		X	X		X	X	X
Faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur, notamment en séparant le premier plan de l'arrière-plan	X		X			X		X
Utilisable								
Rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier	X	X			X	X	X	X
Laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu	X	X	X	X	X	X	X	X
Ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises				X		X		
Fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer et trouver le contenu	X	X	X	X		X		X
Lisible								
Rendre le contenu textuel lisible et compréhensible	X			X	X		X	X
Faire en sorte que les pages apparaissent et fonctionnent de manière prévisible	X	X		X			X	X
Aider l'utilisateur à éviter et à corriger les erreurs de saisie				X		X	X	X
Robuste								
Optimiser la compatibilité avec les outils utilisateurs actuels et futurs, y compris les technologies d'assistance	X	X	X	X	X	X	X	X

<sup>202</sup> [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/).

<sup>203</sup> [www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/](http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/).

## Module 6: Cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles

Ce modèle de politique vise à guider tous les organismes gouvernementaux dans l'achat d'équipements et de services accessibles liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Les politiques d'achat public qui exigent que les organismes gouvernementaux achètent des équipements et des services TIC accessibles servent deux objectifs essentiels. Premièrement, en achetant les équipements et services TIC les plus accessibles, les organismes gouvernementaux créent un cadre de travail accessible pour leurs employés et des services publics accessibles pour les citoyens. Deuxièmement, l'achat de TIC accessibles crée un marché de TIC accessibles. Les fabricants et les fournisseurs de services sont incités à produire des TIC accessibles et les fournisseurs à stocker des TIC accessibles. Cette démarche a pour effet de renforcer la concurrence, d'abaisser les coûts et de promouvoir une plus grande disponibilité des produits et services TIC accessibles sur le marché. Etant donné que 15% de la population mondiale vivent avec un handicap sous une forme ou une autre et que de nombreux pays ont des populations de plus en plus vieillissantes qui souffrent d'invalidités liées à l'âge, les marchés publics de TIC accessibles sont très utiles. Ils sont par ailleurs conformes aux dispositions de la Convention des Nations unies relative au droit des personnes handicapées.

### Obligations des Etats parties à la Convention des Nations unies relative au droit des personnes handicapées en matière de marchés publics

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la Convention) reconnaît que l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication (TIC) est un droit humain (article 9) et un catalyseur pour les autres droits humains comme spécifié dans d'autres articles de la Convention.

Les articles 4(a) à 4 (d) sous "Obligations générales" imposent également aux signataires d'adopter des mesures appropriées d'ordre législatif, administratif ou autre pour garantir le respect de ces droits et s'abstenir de tout acte et de toute pratique incompatible avec la Convention. Les pouvoirs publics et les institutions notamment sont tenus d'agir conformément à la Convention. L'achat de TIC destinées au public qui ne sont pas conçues pour être accessibles aux personnes handicapées peut être considéré comme contrevenant aux dispositions de la Convention.

Afin de faciliter et de surveiller l'application de la Convention, il est prévu que les Etats parties fassent rapport sur:

- les mesures législatives et autres prises pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication;
- les normes techniques et directives relatives à l'accessibilité mises en place pour atteindre l'objectif susmentionné, les dispositions relatives au contrôle de la réalisation et aux sanctions applicables en cas de non-respect et les ressources utilisées pour encourager les programmes d'accessibilité;
- l'application des dispositions en matière de marchés publics et d'autres mesures visant à imposer des exigences d'accessibilité obligatoires;
- l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité dans le secteur public comme dans le secteur privé; et
- les programmes nationaux d'accessibilité qui incluent des objectifs et des délais clairs.

Certains pays possèdent par ailleurs une législation qui impose aux organismes gouvernementaux d'employer un quota spécifique de personnes handicapées. Le fait d'avoir des TIC accessibles est une condition essentielle pour rendre le lieu de travail accessible et générer des bénéfices importants pour les organismes gouvernementaux comme pour les employés.

C'est dans ce contexte que le module sur le cadre politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles a été conçu.

### Éléments d'une politique de marchés publics des TIC accessibles

Le présent module reconnaît que la prise en compte des besoins des personnes handicapées en matière de TIC dès le début des phases d'acquisition et de développement permet d'y répondre de manière plus efficace et à un moindre coût. Cette approche est conforme à l'article 9(h) de la Convention qui demande aux pays de "[p]romouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal".

Afin de remplir leur obligation d'achat de produits et services TIC accessibles, les organismes publics chargés de la passation des marchés doivent suivre les étapes suivantes:

- énoncer clairement les besoins des utilisateurs en matière d'accessibilité dans tous les appels d'offres, conformément aux normes reconnues sur le plan international;
- appliquer des processus d'évaluation de la conformité systématiques et couramment utilisés, pour s'assurer que les produits et services TIC à acheter ont bien atteint le niveau de conformité visé en matière d'accessibilité.

Dans la pratique, la première étape consiste à mentionner dans l'appel d'offres une série d'"indicateurs de performance fonctionnels" qui reflètent les besoins des utilisateurs référencés dans les normes internationales d'accessibilité. Deux de ces normes, la Section 508 de la loi américaine sur la réhabilitation (Section 508) et la norme européenne EN 301 549<sup>204</sup> sur les exigences d'accessibilité aux marchés publics de produits et services TIC en Europe (EN 301549), comportent une série d'indicateurs de performance fonctionnels pratiquement identique<sup>205</sup>.

Les indicateurs de performance fonctionnels sont conçus de façon à être utilisés comme des descriptions relativement faciles à lire de la performance fonctionnelle des TIC requise pour permettre aux utilisateurs handicapés de localiser, d'identifier et d'exploiter les fonctions TIC et d'accéder aux informations fournies, indépendamment de leurs capacités physiques, cognitives ou sensorielles. Ils peuvent être utilisés comme exigences impératives ou comme critères d'adjudication<sup>206</sup>.

Même si le langage et les définitions utilisées diffèrent entre la Section 508 et la norme EN 301 549, les deux normes suivent la même logique centrée sur l'utilisateur pour déterminer si un produit ou un service peut être exploité par une personne handicapée de la même façon que par une personne n'ayant pas de handicap. Il est important de noter que l'US Access Board et la Commission européenne ont coopéré dans le temps de façon informelle en vue d'aligner leur approche du développement des normes pour les marchés publics de TIC accessibles et que les révisions de la Section 508, en cours au moment de la publication du présent rapport, devraient déboucher sur un alignement avec la norme EN 301 549 en 2015. Cette coopération reflète la compréhension générale parmi toutes les parties prenantes selon laquelle

---

<sup>204</sup> Les références de ces deux normes sont fournies à l'Annexe A: Normes. La Section 508 de l'US Access Board portant sur les normes d'accès aux technologies électroniques et informatiques est actuellement en cours de révision. La norme EN 301 549, plus récente, a été élaborée conjointement par le groupe HF (facteurs humains) de l'ETSI et le Groupe de travail commun CEN/CENELEC/ETSI (European Committee for Standardization/ European Committee for Electrotechnical Standardization/ European Telecommunications Standards Institute) pour la cyberaccessibilité. Les normes européennes utilisent l'abréviation "EN".

<sup>205</sup> Les deux normes contiennent également un grand nombre d'exigences techniques détaillées en matière d'accessibilité. Les exigences techniques d'accessibilité désignent les résultats objectifs et mesurables qu'un produit ou un service TIC peut obtenir. Les deux normes fournissent également une mise en correspondance entre les exigences et les indicateurs de performance fonctionnels concernés.

<sup>206</sup> Les acheteurs peuvent demander aux fournisseurs de confirmer dans leur réponse que la solution TIC proposée est bien conforme à ces indicateurs de haut niveau. Ils peuvent par exemple leur demander de décrire en détail comment la solution proposée satisfait à toutes les exigences techniques en matière d'accessibilité.

L'utilisation des normes mondiales favorise les économies d'échelle, abaisse les coûts et garantit l'interopérabilité. Pour ces raisons, le présent modèle de politique propose que tous les organismes publics qui achètent des TIC accessibles adoptent une série d'indicateurs de performance fonctionnels généralement admis, de préférence en citant l'une de ces deux normes<sup>207</sup>.

Le présent modèle de politique contient plusieurs méthodes d'évaluation de l'accessibilité de la solution TIC proposée selon la nature et la complexité du produit ou du service acheté, y compris les produits du commerce, les produits personnalisés, les systèmes intégrés, les services liés au développement du système ou les services liés au développement des contenus. Dans tous les cas, l'adoption d'une méthode claire et systématique d'évaluation de la conformité est un élément essentiel de la politique de marchés publics pour les TIC accessibles.

L'une des méthodes d'évaluation de la conformité couramment utilisées consiste à demander dans l'appel d'offres à ce que les fournisseurs détaillent dans leur réponse en quoi leurs produits sont conformes à la norme d'accessibilité mentionnée. Cette "autodéclaration de conformité" se présente sous la forme d'un modèle à remplir par le fournisseur. Une initiative volontaire menée par l'Information Technology Industry Council (ITI) en coopération avec l'US Access Board a débouché sur la création de modèles d'accessibilité de produit volontaires (VPAT)<sup>208</sup>, conçus pour aider les responsables de marché à évaluer le niveau de conformité des produits individuels aux critères de la Section 508<sup>209</sup>.

Ce modèle de politique recommande l'utilisation de modèles comme pierre angulaire de l'évaluation de la conformité des produits et services TIC à la norme d'accessibilité pertinente. Par exemple, les VPAT décrivent publiquement en quoi de nombreux produits TIC couramment disponibles sont conformes aux critères de la Section 508. L'Annexe C fournit un exemple de modèle pouvant être utilisé dans les appels d'offres. Les pays qui en sont aux premiers stades du développement et de la mise en œuvre d'une politique et d'une procédure d'achat de TIC accessibles peuvent choisir de reconnaître les évaluations de produits TIC du commerce menées par les pays ayant plus d'expérience dans le domaine.

Les Annexes A et B présentent les normes appropriées dans le cadre de la formulation des exigences d'accessibilité en vue de la réalisation de la conformité aux indicateurs de performance fonctionnels et l'Annexe D affiche un certain nombre de ressources pouvant être utilisées dans le développement de programmes de formation et d'exercices de renforcement des capacités.

---

<sup>207</sup> Si une norme internationale devait être développée pour les marchés publics de TIC accessibles, par exemple une norme internationale ISO, les organismes publics chargés de la passation des marchés pourraient l'appliquer.

<sup>208</sup> Voir le site web de l'ITI à l'adresse: [www.itic.org/public-policy/accessibility](http://www.itic.org/public-policy/accessibility). Aux Etats-Unis, l'Information Technology Industry Council (ITI) héberge le Voluntary Product Accessibility Template® ou VPAT®, un outil utilisé pour décrire la conformité d'un produit aux normes d'accessibilité. Le VPAT aide les responsables fédéraux de la passation des marchés et les autres acheteurs à effectuer une évaluation préliminaire de la disponibilité des produits et services commerciaux liés aux technologies électroniques et informatiques en termes d'accessibilité.

<sup>209</sup> Ces VPAT peuvent évoluer avec le temps pour intégrer des normes supplémentaires telles que la norme EN 301 549 et la norme ISO sur l'accessibilité du web. ISO/CEI 40500 (2012): Technologies de l'information -- Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. Voir aussi le module 5 (Cadre politique sur l'accessibilité du web).

## Modèle de politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles

### 1. Définitions<sup>210</sup>

- L'"**accessibilité**"<sup>211</sup> est la 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<sup>212</sup> et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné<sup>213</sup>.
- Les "**exigences d'accessibilité**" renvoient à une description précise et vérifiable de chaque fonction de la solution TIC à acheter<sup>214</sup>.
- La "**technologie d'assistance**" peut être un matériel ou un logiciel ajouté, connecté ou intégré à un système, qui améliore l'accessibilité pour un individu<sup>215</sup>.
- Les "**indicateurs de performance fonctionnels**" consistent en une série d'indicateurs qui décrivent les capacités humaines sensorielles, physiques et cognitives ordinaires. Dans le cadre de la présente politique, les indicateurs de performance fonctionnels contenus dans les normes de l'Annexe A et cités dans l'Annexe B décrivent à la fois les capacités qui permettent aux personnes handicapées d'interagir avec un produit ou service TIC et les caractéristiques que les TIC doivent présenter lorsqu'une capacité physique, cognitive ou sensorielle n'est pas disponible ou ne peut être utilisée.

NOTE 1: les indicateurs de performance fonctionnels sont destinés à être utilisés par l'entité responsable des marchés pour décrire, à un niveau supérieur, les besoins des utilisateurs finals handicapés en lien avec la solution TIC à acheter.

NOTE 2: les entités responsables des marchés peuvent décrire avec plus de précisions les *exigences d'accessibilité* exactes en ce qui concerne la solution TIC à acheter en se référant à des normes appropriées et pertinentes.

- Les "**technologies de l'information et de la communication (TIC)**" 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

---

<sup>210</sup> Au niveau gouvernemental, les responsables des achats ne se réfèrent pas nécessairement à la politique TIC nationale ni au cadre législatif. Aussi, les définitions et les références utilisées dans ce module peuvent-elles différer de celles présentées dans les modules 1 à 4 conçus pour les responsables et les régulateurs de politiques nationales TIC. Les pays qui développent des politiques de marchés publics peuvent néanmoins choisir de recourir à certaines définitions des modules antérieurs jugées plus pertinentes, comme celles qui se trouvent dans l'Encadré 1 du module 1.

<sup>211</sup> L'accessibilité est également définie dans un contexte d'utilisabilité par un certain nombre de normes, dont ISO/TR 9241-20: 2008 et ISO/CEI 26513:2009, comme l'"utilisabilité d'un produit, d'un service, d'un environnement ou d'une installation par des personnes présentant le plus large éventail possible de capacités".

<sup>212</sup> L'éventail de caractéristiques et des capacités et les personnes présentant le plus large éventail possible de capacités font généralement référence à tout un éventail d'utilisateurs incluant les personnes handicapées et les personnes souffrant d'une difficulté temporaire, quelle qu'elle soit.

<sup>213</sup> "Le contexte d'utilisation comprend l'utilisation directe et l'utilisation assistée par des technologies d'assistance." (source: ISO 26800:2011 [i.16], ISO/TR 9241-100:2010, ISO/TR 22411:2008). Le contexte d'utilisation rassemble les utilisateurs, les tâches, l'équipement (matériel et logiciels) et l'environnement physique et social dans lequel un produit est utilisé (source: ISO 9241-110 [i.14]).

<sup>214</sup> Les exigences d'accessibilité doivent être soigneusement choisies depuis les normes internationales pertinentes élaborées spécifiquement aux fins de l'achat de TIC accessibles. L'Annexe A contient la liste des normes recommandées par cette politique dans le cadre des marchés publics de TIC accessibles.

<sup>215</sup> Tiré de l'ISO 9241-171 [i.15].



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<sup>216</sup>.

- Les "**personnes handicapées**" sont des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables<sup>217</sup> dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Les personnes âgées souffrant de handicaps fonctionnels sont également considérées comme des personnes handicapées<sup>218</sup>.
- L'"**utilisateur**" désigne la personne qui interagit avec le produit, le service ou l'environnement<sup>219</sup>.

## **2. Introduction à la politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles**

- 2.1 Cette politique appelée politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles entre en vigueur au moment de sa publication dans [publication officielle du gouvernement]. Elle est également publiée dans d'autres médias sous une forme accessible en vue de sensibiliser un public plus large aux exigences qui y sont formulées.
- 2.2 [Le Pays] s'engage à garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec tous les autres citoyens, un accès à tous les programmes, services et informations du gouvernement. Pour réaliser cet objectif, il est essentiel que toutes les technologies de l'information et de la communication (TIC) fournies par les autorités publiques et/ou utilisées par le personnel des autorités publiques soient conçues de façon à être accessibles aux personnes handicapées. Cette politique vise à mettre en place les éléments clés d'un système de passation des marchés de TIC accessibles pour que toutes les parties prenantes, y compris le personnel du secteur public, les personnes handicapées et le secteur, puissent bénéficier de procédures de marchés publics clairement définies.

---

<sup>216</sup> L'article 2 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées définit les "communications" comme incluant notamment: "les langues, 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". Voir les exemples de TIC couramment achetées par les autorités publiques figurant à la section 3.4.

<sup>217</sup> Comme spécifié à l'article 1 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

<sup>218</sup> Dans certains pays comme les Etats-Unis, la politique en matière de handicap ne fait pas la différence entre les personnes qui ont un handicap temporaire ou un handicap durable. Chaque pays choisit la façon dont il souhaite définir ce que recouvre le terme "personnes handicapées".

<sup>219</sup> Adapté de l'ISO 9241-11:1998. (source: Guide ISO/CEI 71:2001; Guide CEN/CENELEC 6:2002, 3.6).

- 2.3 [Le Pays] a signé/ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ("la Convention" ou "CRPD"), entrée en vigueur en mai 2008. La Convention invite les signataires à prendre des mesures appropriées afin de garantir aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux technologies de l'information et de la communication, aux services d'urgence et aux services Internet<sup>220</sup>.
- 2.4 Les TIC sont spécifiquement visées par la Convention qui stipule dans son article 9 que: "[pour] permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les Etats Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication...".
- 2.5 L'article 32, al. 1, let. a de la CRPD sur la coopération internationale demande à ce que les programmes internationaux de développement prennent en compte les personnes handicapées et leur soient accessibles. En soutien à cet objectif, la présente politique peut être utilisée pour les marchés publics, en utilisant à la fois les fonds reçus des programmes d'aide internationale et les fonds provenant des recettes nationales.
- 2.6 [Le ministère concerné et l'autorité centrale d'approvisionnement] sont les organes responsables des marchés publics aux niveaux national, régional et local, qui fournissent aux organismes publics des produits et services leur permettant d'exécuter leurs tâches au profit des citoyens et des entreprises, y compris l'accès aux personnes handicapées. [Le ministère concerné et l'autorité centrale d'approvisionnement] sont les principales autorités chargées de promouvoir, de mettre en œuvre et d'appliquer la politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles. Une liste détaillée des rôles et des attributions définis dans le cadre de la présente politique est fournie à la section 3<sup>221</sup>.
- 2.7 Cette politique:
- 2.7.1 détermine les rôles et les attributions;
  - 2.7.2 définit et intègre l'accessibilité comme critère d'achat des TIC, y compris comme critère à inclure dans l'appel d'offres ou la demande de propositions;
  - 2.7.3 encourage l'identification et l'utilisation de normes appropriées; et
  - 2.7.4 indique comment vérifier que les exigences d'accessibilité figurent dans la procédure de passation de marché – depuis l'appel d'offres initial jusqu'à la gestion des contrats.

---

<sup>220</sup> Comme mentionné à l'article 9 de la CRPD. La CRPD comprend, entre autres, les obligations suivantes:

- l'obligation pour les Etats parties de veiller à ce que les personnes handicapées aient accès aux technologies de l'information et de la communication;
- l'obligation de garantir l'accessibilité de tous les contenus, de la communication, du matériel, des logiciels et des interfaces;
- la promotion des technologies d'assistance et d'information en d'autres formats permettant aux personnes handicapées d'accéder à l'information;
- la fourniture d'informations générales au public dans des formats et des technologies accessibles aux personnes handicapées, sans coût supplémentaire;
- la promotion de l'accessibilité des communications et services mobiles, y compris de l'Internet, en particulier dans les pays en développement. L'accès aux services se fait par ordinateur, téléphone mobile, et par le biais des nouvelles technologies et plates-formes.

<sup>221</sup> Les entités responsables ne sont pas les mêmes selon le cadre adopté pour les marchés publics; cette section sera donc adaptée en conséquence.

- 2.8 Cette politique peut aussi être adoptée et utilisée à un niveau régional ou à d'autres niveaux administratifs pour promouvoir la politique et les pratiques relatives aux marchés publics accessibles dans tout le secteur public.
- 2.9 Au niveau national, un certain nombre d'instruments politiques et législatifs contiennent des dispositions clés à l'appui de l'objectif poursuivi par cette politique, à savoir garantir l'intégration de l'accessibilité comme critère pour les marchés publics de TIC. Ces dispositions concernent notamment:
- 2.9.1 [Politique/législation en matière d'approvisionnement national, citation, description succincte]
  - 2.9.2 [Programmes pour l'efficacité du secteur public et/ou un comportement socialement responsable]<sup>222</sup>
  - 2.9.3 [Politique/législation en matière de cybergouvernement, citation, description succincte]
  - 2.9.4 [Politique/législation sur l'accès à l'information publique, citation, description succincte]
  - 2.9.5 [Politique/législation contre la discrimination/pour l'égalité, citation, description succincte]
  - 2.9.6 [Politique/législation concernant les personnes handicapées, citation, description succincte]
  - 2.9.7 [Engagement de personnel par les autorités publiques], [description succincte, y compris les objectifs d'engagement de personnes handicapées]; et
  - 2.9.8 [Autre politique/législation], [citation], [description succincte].
- 2.10 De nombreux pays ont actuellement engagé une procédure de réforme du secteur public. En incluant l'accessibilité comme critère à prendre en compte dès les premières étapes du développement et de l'acquisition d'un produit ou d'un service TIC, les autorités publiques pourront réaliser d'importantes économies de coûts en évitant d'avoir à apporter par la suite des adaptations coûteuses sur les produits et services TIC, en donnant aux citoyens un accès aux programmes, services et informations du gouvernement et en aidant le personnel handicapé du secteur public à travailler de façon productive dans un environnement de travail inclusif.
- 2.11 D'autres actions et conditions peuvent contribuer à l'adoption et à l'utilisation efficaces de la politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles, parmi elles:
- 2.11.1 un fort engagement politique au plus haut niveau pour mettre en œuvre la politique actuelle;
  - 2.11.2 s'il existe une politique nationale de mise en œuvre de la CRPD, la politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles devrait être citée en référence et soutenue par cette politique; et
  - 2.11.3 les systèmes de passation des marchés peuvent légitimement et objectivement reconnaître les critères d'accessibilité en plus des critères de transparence, de non-discrimination et de libre concurrence.
- 2.12 Il ne suffit pas que les autorités publiques intègrent l'accessibilité dans la seule procédure de passation des marchés. Elles doivent inclure les spécifications d'accessibilité de manière égale dans toutes leurs politiques et procédures liées aux TIC, y compris l'utilisation de "logiciels libres", les "services gratuits" et la maintenance continue des systèmes TIC.

---

<sup>222</sup> Les organisations dans le monde et leurs parties prenantes sont de plus en plus conscientes de la nécessité d'adopter un comportement socialement responsable et des avantages que cela procure. La responsabilité sociale a pour objectif de contribuer au développement durable. De même, les acheteurs publics mesurent de plus en plus l'impact potentiel des marchés publics socialement responsables, à savoir des opérations d'achat qui tiennent compte d'une ou de plusieurs considérations sociales, l'accessibilité pouvant en faire partie. Les autorités publiques qui souhaitent atteindre des objectifs sociaux et qui ont adopté une stratégie pour mettre en œuvre des marchés publics socialement responsables devraient envisager d'introduire les fonctions d'accessibilité dans cette stratégie.

### **3. Objectifs**

- 3.1 Reconnaissant que les marchés publics peuvent être utilisés pour aider à atteindre les buts sociaux, la présente politique a pour objectif de contribuer à:
  - 3.1.1 améliorer les conditions de vie des personnes handicapées en veillant à ce que les organismes publics aient recours aux TIC dans le cadre des services publics;
  - 3.1.2 fournir au public des systèmes et des services TIC qui soient accessibles et utilisables par un maximum de personnes;
  - 3.1.3 créer un environnement de travail accessible au sein du secteur public;
  - 3.1.4 accroître la demande sur le marché des éléments d'accessibilité dans les produits et services TIC en s'appuyant sur le pouvoir d'achat du gouvernement;
  - 3.1.5 encourager la compétitivité dans le secteur en vue de concevoir, de développer et de fournir des solutions TIC courantes plus accessibles et, partant, d'accroître l'approvisionnement du marché en solutions accessibles; et
  - 3.1.6 influencer le marché pour produire des TIC plus accessibles à moindres coûts en faisant évoluer et l'offre et la demande, comme précisé ci-dessus.
- 3.2 Reconnaissant qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, les principes suivants, qui sous-tendent la politique, doivent être observés:
  - 3.2.1 la non-discrimination;
  - 3.2.2 l'inclusion;
  - 3.2.3 l'accessibilité;
  - 3.2.4 la transparence;
  - 3.2.5 l'abordabilité; et
  - 3.2.6 la bonne utilisation des fonds.
- 3.3 L'objectif de cette politique est de fournir un cadre favorable pour les marchés publics de TIC accessibles, en:
  - 3.3.1 définissant les principes généraux régissant l'intégration de l'accessibilité dans les pratiques relatives aux marchés publics;
  - 3.3.2 établissant un ensemble de propositions de haut niveau appelées "indicateurs de performance fonctionnels" qui définit clairement les besoins des utilisateurs finals qui bénéficient de TIC accessibles;
  - 3.3.3 identifiant les phases et les activités critiques de la procédure de marchés publics pendant lesquelles l'accessibilité devrait être prise en compte. Sont concernées les phases et les activités suivantes:
    - a. l'étude préparatoire incluant l'analyse des besoins;
    - b. la rédaction de l'appel d'offres ou de la demande de propositions;
    - c. les exigences obligatoires dans l'appel d'offres;
    - d. les critères de l'appel d'offres, par exemple les critères utilisés pour sélectionner un soumissionnaire capable d'exécuter le marché ou pour déterminer l'offre économiquement la plus avantageuse;
    - e. la vérification de la conformité;

- f. l'accessibilité dans les clauses contractuelles; et
  - g. l'accessibilité dans la gestion des contrats;
- 3.3.4 définissant le champ d'application des TIC pour lesquelles l'accessibilité doit être prise en compte au niveau des marchés publics<sup>223</sup>.
- 3.4 Cette politique est applicable à l'acquisition et à l'utilisation de toutes les TIC au sein du secteur public, incluant sans toutefois s'y limiter:
- 3.4.1 les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les périphériques d'ordinateurs fixes et portables tels que les écrans, les claviers, les souris;
  - 3.4.2 les dispositifs et applications mobiles, tels que smartphones, tablettes et applications mobiles connexes;
  - 3.4.3 le matériel comme les serveurs, les imprimantes, les commutateurs et les autocommutateurs privés;
  - 3.4.4 les terminaux en libre-service, les guichets automatiques et les autres machines autonomes utilisées pour fournir l'accès public à un service;
  - 3.4.5 les logiciels tels que les applications de bureautique incluant les traitements de texte, les tableurs et les bases de données;
  - 3.4.6 les services de télécommunication tels que la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et la téléphonie IP (VoIP);
  - 3.4.7 les services audiovisuels et vidéo;
  - 3.4.8 les services de développement du web et de l'Intranet;
  - 3.4.9 les services liés à l'informatique en nuage;
  - 3.4.10 les services de développement et de maintenance des logiciels;
  - 3.4.11 les services téléphoniques d'urgence, les services de radiodiffusion et les services de sensibilisation du public axés sur les TIC; et
  - 3.4.12 les services de médias sociaux.
- 3.5 Les autorités publiques devraient garantir l'accessibilité des services publics à l'aide des TIC pour les personnes handicapées en commençant par adopter et mettre en œuvre cette politique de marchés publics pour l'achat public de toutes les TIC.

#### **4. Rôles et attributions**

- 4.1 Au niveau national, [le ministère concerné et l'autorité de régulation] identifieront les membres du personnel du secteur public jugés les plus aptes et leur assigneront des responsabilités claires en ce qui concerne l'adoption et l'utilisation de la présente politique de même que les actions de sensibilisation et de formation. Les rôles et les responsabilités du secteur public concernés sont notamment:
- 4.1.1 [le ministère concerné et l'autorité de régulation], y compris le haut fonctionnaire qui a la responsabilité générale des marchés publics;
  - 4.1.2 [le responsable des technologies de l'information du gouvernement];

---

<sup>223</sup>Cette politique soutient l'intégration de l'accessibilité à toutes les étapes de la procédure de passation des marchés. Cependant, toutes les étapes ne sont pas nécessairement présentes à chaque opération. Par exemple, un appel d'offres peut ne pas spécifier d'exigences obligatoires ou la gestion des contrats n'est pas toujours nécessaire pour chaque appel d'offres et les entités responsables des marchés peuvent décider des étapes qui intégreront l'accessibilité comme critère ou comme facteur offrant ainsi différentes méthodes d'approvisionnement accessibles.

- 4.1.3 [les comités interorganismes compétents en charge de la stratégie d'approvisionnement, de la stratégie TIC et du déploiement];
- 4.1.4 [le haut fonctionnaire de chaque administration ou organisme public responsable des marchés publics];
- 4.1.5 [le chef des technologies de l'information/le responsable de l'informatique de chaque administration ou organisme public].
- 4.2 Les principaux rôles attribués aux hauts fonctionnaires et/ou conseils/comités compétents sont notamment les suivants:
  - 4.2.1 formation, renforcement des capacités et sensibilisation sur la présente politique, l'accessibilité des TIC, l'achat et la gestion de TIC accessibles destinées à être utilisées par le public et le personnel du secteur public;
  - 4.2.2 définition des normes harmonisées, des indicateurs de performance fonctionnels et des exigences d'accessibilité à prendre en compte à toutes les étapes de la procédure de passation des marchés;
  - 4.2.3 élaboration de programmes de formation et de sensibilisation du personnel pour assurer un niveau de conscientisation et de capacité cohérent aux fins de la mise en œuvre de la politique par toutes les autorités publiques; et
  - 4.2.4 création d'une bibliothèque de ressources pratiques et d'exemples de bonnes pratiques pour aider le personnel à réaliser des opérations d'achat de TIC accessibles. Ces ressources peuvent comprendre des exemples de modèle, tels que ceux fournis à l'Annexe C, et des exemples de texte à utiliser dans les appels d'offres conformément à l'approche exposée à la section 8 ci-après.
- 4.3 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] mettront en place ou attribueront des responsabilités à un comité de suivi interorganisme approprié déjà en place, chargé de surveiller, d'analyser et de documenter auprès du [ministère concerné et de l'autorité de régulation] la conformité de toutes les autorités publiques à la "politique pour l'approvisionnement public en TIC accessibles". Ce comité devra:
  - 4.3.1 fixer la date à laquelle la politique sera adoptée par toutes les autorités publiques;
  - 4.3.2 demander à toutes les autorités publiques de rendre compte périodiquement des progrès réalisés concernant la mise en œuvre de cette politique; et
  - 4.3.3 mener d'autres activités de suivi comme le prévoit la section 16 "Suivi et évaluation" de la présente politique.
- 4.4 L'autorité publique est tenue d'assurer la conception, la mise en œuvre et la maintenance de la majorité des TIC professionnelles de manière à fournir et à garantir à l'utilisateur final une expérience accessible<sup>224</sup>.

## **5. Formation, renforcement des capacités et sensibilisation**

- 5.1 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] adopteront des mesures pour veiller à ce que toutes les autorités publiques soient informées de l'esprit et des dispositions de la présente politique de marchés publics pour les TIC accessibles et à ce que le personnel concerné soit formé à leur utilisation.

---

<sup>224</sup> Par exemple, dans les cas où le personnel est autorisé à intégrer du contenu sur un site web au moyen d'un système de gestion de contenu, l'accessibilité du site web dépend à la fois de la capacité du système à publier des contenus accessibles et de la capacité du personnel à garantir l'accessibilité de ses contenus.

- 5.2 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] veilleront à ce que les autorités publiques bénéficient d'une formation appropriée et d'un renforcement des capacités pour inclure l'accessibilité dans les critères d'achat des TIC. La formation vise notamment à acquérir les connaissances suivantes:
- 5.2.1 définition de l'accessibilité;
  - 5.2.2 modes d'utilisation des TIC par les personnes handicapées;
  - 5.2.3 bénéfices sociaux et commerciaux des TIC accessibles;
  - 5.2.4 méthodes de spécification et d'évaluation de l'accessibilité dans la procédure d'achat;
  - 5.2.5 modalités de demande et d'évaluation de la preuve de l'accessibilité de la solution proposée; et
  - 5.2.6 normes, lignes directrices, législation et politique pertinentes concernant les marchés publics de TIC accessibles.
- 5.3 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] peuvent concevoir des matériels de formation et des kits pratiques à l'intention de leur propre personnel ou du personnel concerné dans les autorités publiques pour les aider à s'informer sur les marchés publics de TIC accessibles et à atteindre les objectifs d'apprentissage définis à la section 5.2 ci-avant<sup>225</sup>.
- 5.4 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] et toutes les autorités publiques s'efforceront de faire en sorte que les personnes handicapées et les organisations qui les représentent soient informées de la disponibilité des moyens nouveaux et existants permettant l'accès aux services publics fournis au moyen de TIC accessibles. Ces mesures incluent par exemple le recueil de commentaires sur les expériences vécues par les personnes handicapées lors de l'utilisation des services publics fournis au moyen de TIC accessibles.
- 5.5 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] devraient fournir un point de contact au sein de l'autorité, chargé de solliciter activement et de recevoir les commentaires de l'industrie sur la clarté et l'efficacité de la présentation des critères d'accessibilité dans les appels d'offres.
- 5.6 Les exemples de bonnes pratiques, ressources pratiques, kits pratiques, matériels de formation et autres matériels pertinents doivent tous être rendus accessibles à l'ensemble du secteur public par le biais d'un site web central ou de l'Intranet, ou par tout autre moyen approprié. Les contenus concernés seront maintenus et mis à jour par une autorité publique compétente, telle que [le ministère concerné et l'autorité de régulation], [l'autorité centrale d'approvisionnement] ou [l'autorité centrale en charge de la formation et du perfectionnement du personnel du secteur public]<sup>226</sup>.

## **6. Définition de l'accessibilité comme critère d'achat des TIC**

- 6.1 Reconnaisant la nécessité pour les entités responsables des marchés d'inclure l'accessibilité dans les critères d'achat des TIC, il est recommandé que les indicateurs de performance fonctionnels applicables, tels que ceux spécifiés dans les dispositions 5 à 13 de la norme EN301549, soient cités ou référencés de façon claire dans tous les appels d'offres pour décrire les besoins des personnes handicapées en matière d'accès à la fonctionnalité complète et à la documentation du produit ou du service TIC.

---

<sup>225</sup> L'Annexe D comprend un certain nombre de ressources qui peuvent être utilisées dans le développement de ces programmes de formation et d'exercices de renforcement des capacités.

<sup>226</sup> Dans la politique définitive, une seule entité devrait être responsable. Celle-ci sera déterminée en fonction du contexte spécifique du pays.



- 6.2 Les entités responsables des marchés peuvent citer ou donner en référence les normes couramment acceptées et utilisées telles que celles décrites à l'Annexe A<sup>227</sup>.

## **7. L'accessibilité dans l'étude préparatoire**

- 7.1 Si une entité responsable des marchés réalise une étude préparatoire préalablement à la passation d'un marché public, elle devra tenir compte de l'accessibilité dans cette étude. L'étude préparatoire conditionne le succès de l'opération d'achat. Pour ce faire, l'entité responsable tient compte des éléments suivants:
- 7.1.1 les besoins de l'entreprise auxquels le marché doit satisfaire;
  - 7.1.2 les besoins de tous les utilisateurs finals potentiels, en particulier les personnes handicapées; et
  - 7.1.3 le marché et son éventuelle capacité à fournir des services ou solutions TIC qui répondent aux besoins de l'entreprise et des utilisateurs finals identifiés ci-avant.
  - 7.1.4 L'entité responsable des marchés peut parfois s'engager à un certain niveau dans la conception du système, comme si cela faisait partie des spécifications du projet pour l'étape préparatoire. Il est à noter que les décisions prises lors de cette étape ont un impact significatif sur le niveau éventuel d'accessibilité du système. La réalisation d'un haut niveau d'accessibilité démarre dès l'étape de la planification avant la passation du marché.
- 7.2 Besoins de l'entreprise:
- 7.2.1 L'accessibilité doit, le cas échéant, être prise en considération lors de l'analyse des besoins de l'entreprise menée dans le cadre de l'étude préparatoire. Les caractéristiques du système qui rendent les produits plus utilisables pour les personnes handicapées les rendent par la même occasion plus confortables et plus faciles à utiliser pour les autres utilisateurs. Les fonctions d'accessibilité sont particulièrement utiles en cas de difficultés temporaires ou de conditions environnementales défavorables (par exemple, faible éclairage, bruit de fond important ou activité intense à proximité immédiate).
  - 7.2.2 La prise en compte des besoins des personnes handicapées dès le départ diminue la nécessité de procéder à des adaptations coûteuses par la suite et de trouver des solutions individuelles.
  - 7.2.3 Il existe d'autres raisons pour tenir compte de l'accessibilité lors de l'analyse des besoins de l'entreprise:
    - a. les produits accessibles et utilisables augmentent la productivité;
    - b. les outils accessibles et utilisables permettent aux utilisateurs d'atteindre efficacement leurs objectifs;
    - c. les produits et services accessibles et utilisables réduisent les coûts d'utilisation en diminuant le temps de formation et les erreurs;
    - d. un niveau satisfaisant d'accessibilité et d'utilisabilité diminue les besoins de formation et le temps d'assistance aux utilisateurs pour résoudre les problèmes et exécuter les tâches; et

---

<sup>227</sup> La Commission européenne et les Etats-Unis ont établi des normes d'accessibilité applicables aux marchés publics de produits et services TIC. Ces normes sont connues sous les appellations respectives EN 301 549 sur les exigences d'accessibilité aux marchés publics de produits et services TIC en Europe et Section 508, loi américaine de 1973 sur la réhabilitation (*Rehabilitation Act*). L'Annexe B présente les passages pertinents des normes EN 301 549 et Section 508.

- e. un niveau satisfaisant d'accessibilité et d'utilisabilité augmente la satisfaction au travail, réduit le stress et diminue les absences pour cause de maladie.

### 7.3 Besoins de l'utilisateur:

7.3.1 Lorsque cela est réalisable, les besoins de l'utilisateur sont définis de manière à servir de base pour les exigences des utilisateurs à inscrire dans les exigences obligatoires et/ou critères d'adjudication<sup>228</sup>. Des normes telles que EN 301549 ou la Section 508 ont été développées pour présenter à l'acheteur l'ensemble des besoins des utilisateurs.

7.3.2 Lorsque des TIC doivent être achetées pour un individu spécifique, ces TIC ont pour seule fonction de répondre aux besoins particuliers de cet individu.

### 7.4 Capacité du marché

7.4.1 L'entité responsable des achats devrait examiner la capacité potentielle du marché à fournir des solutions accessibles. Elle peut, pour ce faire, inclure l'accessibilité comme critère à prendre en compte au niveau des investigations, des enquêtes et des entretiens avec les fournisseurs potentiels.

7.4.2 Les exemples de stratégie visant à évaluer la capacité du marché à développer et à fournir des solutions accessibles sont, entre autres, les suivants:

- a. interroger les fournisseurs potentiels sur leur politique actuelle et future de développement des produits et déterminer si l'accessibilité sera intégrée d'office aux produits et services courants offerts ou si elle sera proposée comme une option supplémentaire;
- b. identifier les acteurs de la chaîne de développement et d'approvisionnement de la solution finale (par exemple, fabricants, détaillants) qui devraient être les plus efficaces en matière d'accessibilité<sup>229</sup>;
- c. étudier divers modèles commerciaux, sachant que les exigences d'accessibilité peuvent varier selon que les produits et services sont vendus séparément ou regroupés en lots ou si les produits sont vendus comme des services;
- d. lors des enquêtes et des entretiens, poser des questions sur la capacité à intégrer l'accessibilité dans l'organisation, les politiques, le système de gestion de la qualité, etc. du fournisseur et sur les modalités de mise en œuvre.

## 8. ***Demande d'information dans l'appel d'offres sur la capacité du fournisseur en matière d'accessibilité***

8.1 Le cas échéant, il peut être demandé aux fournisseurs de démontrer qu'ils ont les capacités de fournir des produits ou services TIC accessibles. La capacité technique et/ou professionnelle d'un fournisseur en matière d'accessibilité des TIC est un critère d'importance lorsque l'achat porte sur un service (conception web, développement logiciel, externalisation de l'exploitation de l'infrastructure TIC, services de centres d'appel, etc.)<sup>230</sup>.

---

<sup>228</sup> Lorsqu'une sous-partie des exigences d'accessibilité mentionnées à l'Annexe B doit être intégrée dans les Exigences obligatoires, l'entité responsable des achats devrait confirmer la capacité du marché à fournir des solutions répondant à ces Exigences obligatoires lors de l'étude préparatoire.

<sup>229</sup> Par exemple, il peut être souhaitable, dans le cadre de l'acquisition d'un système de gestion de contenu destiné à la gestion de sites web, d'obtenir une évaluation initiale des capacités en matière d'accessibilité du côté des fabricants de ces systèmes et du côté du développeur qui personnalise et installe les systèmes.

<sup>230</sup> L'évaluation des capacités techniques et/ou professionnelles du fournisseur revêt moins d'importance pour l'achat de produits du commerce standard.

8.2 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] peuvent définir un cahier des charges pour expliquer ce qu'est un fournisseur avec de bonnes capacités en matière d'accessibilité des TIC, en tenant compte du fait qu'il existe plusieurs types de fournisseurs dans le domaine des TIC (fabricants de matériel et de logiciels, fournisseurs de services, intégrateurs de systèmes, détaillants, consultants, etc.). Les entités responsables des achats peuvent demander aux fournisseurs de fournir la preuve de leur capacité concernant l'accessibilité des TIC. Les exemples de preuve qui peuvent être demandés dans l'appel d'offres sont notamment:

- 8.2.1 une description succincte des performances des fournisseurs dans le domaine de l'accessibilité des TIC;
- 8.2.2 une description de l'organisation, du personnel, de la politique, etc. impliqués en matière d'accessibilité, signée par un représentant autorisé du fournisseur; et
- 8.2.3 une attestation d'un tiers démontrant que le fournisseur est conforme aux spécifications énoncées à la section 8.1.

## **9. Utilisation des normes pour formuler les exigences d'accessibilité**

- 9.1 Les entités responsables des marchés utilisent des normes d'accessibilité TIC appropriées et reconnues dans le monde entier, destinées à être utilisées pour l'achat de TIC accessibles<sup>231</sup>.
- 9.2 Les entités responsables des marchés doivent, dans la mesure du possible, se référer à l'une des normes listées à l'Annexe A lorsqu'elles spécifient les exigences obligatoires ou les critères d'adjudication.
- 9.3 [Le ministère concerné et l'autorité de régulation] surveillent l'évolution de la normalisation et actualisent cette liste lorsque des normes pertinentes sont finalisées ou mises à jour<sup>232</sup>.

---

<sup>231</sup> L'adoption et l'utilisation systématiques de normes techniques couramment acceptées et utilisées pour l'achat de TIC accessibles sont essentielles à la réussite de la passation des marchés de TIC accessibles, et ce pour plusieurs raisons:

- le secteur et le gouvernement peuvent réaliser des économies d'échelle significatives via le développement et l'acquisition de TIC conformes aux normes communes;
- une fragmentation des normes peut s'opérer lorsque l'utilisation des normes locales l'emporte sur l'adoption et la contribution au développement des normes internationales; et
- on observe une tendance générale croissante à l'internationalisation des normes TIC accessibles qui sont actuellement utilisées ou en cours d'adoption dans des régions telles que l'Europe ou l'Amérique du Nord et dans des pays tels que l'Australie, la Corée ou le Brésil.

Dans cette optique, la Convention contient des dispositions spécifiques relatives à l'élaboration, à la promulgation et à l'utilisation de normes couramment acceptées ainsi qu'au partage des connaissances techniques. L'article 9.2(a) de la Convention promeut l'élaboration, la promulgation, le contrôle et l'application "des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public". De même, l'article 32(b) et l'article 32(c) encouragent, respectivement, l'échange d'informations et la coopération aux fins de la recherche et de l'accès aux connaissances techniques entre les Etats parties.

<sup>232</sup> Des efforts ont été réalisés en vue d'harmoniser les indicateurs de performance fonctionnels et les exigences d'accessibilité dans les deux normes référencées à l'Annexe A (projet de norme EN 301 549 et Section 508). Pour éviter la confusion et clarifier au maximum l'appel d'offres pour les fournisseurs potentiels, les entités responsables des marchés sont encouragées à sélectionner l'une de ces normes, à l'utiliser et à la référencer de manière cohérente dans l'appel d'offres.

## **10. Intégration de l'accessibilité dans l'appel d'offres comme critère d'achat des produits du commerce<sup>233</sup>**

- 10.1 Au besoin, les entités responsables des marchés peuvent ajouter à la spécification des exigences obligatoires de l'appel d'offres un sous-ensemble de critères d'accessibilité tel que défini dans les normes listées à l'Annexe A, de manière à garantir la conformité des TIC fournies aux principaux critères d'accessibilité<sup>234</sup>.
- 10.2 Les exigences d'accessibilité doivent notamment être incluses dans la description des Exigences obligatoires de l'appel d'offres, lorsque l'objet du marché est destiné à l'usage des membres du public ou des employés du secteur public, sauf dans certains cas dûment justifiés. (Voir la section 15 relative aux exceptions).
- 10.3 Lorsque l'offre porte sur une solution TIC personnalisée ou individualisée, le respect et la vérification des exigences obligatoires à la livraison de la solution doivent être spécifiés dans l'accord.
- 10.4 Lorsque la maintenance continue du système TIC fait partie de l'offre, la responsabilité de maintenir, de contrôler et de corriger la performance en matière d'accessibilité du système TIC doit être spécifiée dans l'accord.
- 10.5 L'entité responsable des marchés veille à ce que les exigences d'accessibilité inscrites au titre des exigences obligatoires soient proportionnelles et pratiques.
- 10.6 Les exigences d'accessibilité, dans la mesure où elles sont incluses, doivent être les plus fonctionnelles possible, à savoir spécifier des fonctions et des résultats plutôt que des solutions techniques, et être établies sur la base des exigences d'accessibilité recommandées à la section 9 sur l'utilisation des normes.
- 10.7 Lorsque les offres sont évaluées sur la base de l'offre économiquement la plus avantageuse, les entités responsables des marchés devraient inclure les critères d'accessibilité dans la spécification des critères retenus pour l'attribution du marché, communément appelés "critères d'adjudication", ce qui encouragerait les fournisseurs à considérer l'accessibilité comme un facteur de concurrence. Les exemples de critères suivants peuvent être pris en compte:
  - 10.7.1 le degré de réalisation des critères pertinents fondés sur les normes citées à l'Annexe A;
  - 10.7.2 le niveau accru d'accessibilité en référençant les critères fonctionnels sélectionnés au-delà de l'ensemble d'exigences spécifié dans les exigences obligatoires.

---

<sup>233</sup> Les produits du commerce ne passent pas par une étape importante de personnalisation ou de développement avant fourniture. Il s'agit par exemple des ordinateurs portables, des ordinateurs de bureau, des téléphones, des imprimantes et des appareils photo.

<sup>234</sup> Un modèle d'accessibilité de produit, à remplir par le fournisseur, peut être joint à l'appel d'offres. Dans la mesure du possible, le format de ce modèle devrait être calqué sur un modèle similaire utilisé dans d'autres régions pour pouvoir fonctionner avec les normes référencées à l'Annexe A.

L'appel d'offres doit inclure au minimum:

- une référence claire à la situation de concurrence lors de la passation du marché;
- une référence claire à l'objet du marché;
- une référence claire aux normes sur lesquelles se basent les exigences d'accessibilité; et
- la liste entière des exigences d'accessibilité pertinentes pour cette acquisition, tirées des normes pertinentes en la matière incluses à l'Annexe B.

Un manuel intéressant sur l'élaboration d'un appel d'offres incluant l'accessibilité, intitulé *Writing a Request for Tender (RFT)* du Centre of Excellence in Universal Design, peut être consulté à l'adresse: <http://universaldesign.ie/useandapply/ict/itprocurementtoolkit/stagesofprocurement/rft>.

## **11. Intégration des exigences d'accessibilité dans la passation de marchés publics pour le développement de produits et de services**

- 11.1 Pour les contrats portant sur le développement d'un produit ou d'un service destiné à l'usage du grand public ou du personnel de l'entité responsable des achats, les exigences d'accessibilité doivent être incluses dans la spécification des fonctions et de la performance du produit ou du service à développer. La spécification fait partie à la fois de l'appel d'offres et du contrat.
- 11.2 Pour les marchés portant sur des produits et services personnalisés ou individualisés, une attention particulière sera accordée aux étapes de test et de vérification de la conformité dans le processus de développement.

## **12. Vérification de la conformité aux critères d'accessibilité définis dans l'appel d'offres**

- 12.1 L'entité responsable des achats veillera à ce que toutes les demandes de conformité des fournisseurs aux critères d'accessibilité spécifiés dans l'appel d'offres fassent l'objet d'une vérification. La non-conformité peut avoir des conséquences importantes sur les utilisateurs handicapés<sup>235</sup>.
- 12.2 Selon le type de produit ou de service devant être acheté et selon l'endroit de la chaîne de valeur des composantes technologiques d'un projet où l'accessibilité intervient, la vérification peut avoir lieu avant ou après l'attribution:
  - 12.2.1 Lorsque l'objet de la passation des marchés est un produit du commerce tel que décrit à la section 10, la vérification de conformité doit être effectuée lors de l'évaluation des offres en phase de pré-attribution du processus d'approvisionnement.
  - 12.2.2 Lorsque l'objet de la passation des marchés est un produit ou un service personnalisé ou individualisé tel que décrit à la section 11, la vérification de conformité doit être effectuée postérieurement à l'attribution, une fois que le produit développé est fourni et/ou dans le cadre de la fourniture continue du service.
- 12.3 Lorsque les fournisseurs ont accès à des attestations de conformité à une norme d'accessibilité ou ont la possibilité de les obtenir dans le délai applicable, l'entité responsable des achats peut demander une attestation comme preuve de conformité.
- 12.4 Peuvent être demandées les attestations suivantes:
  - 12.4.1 une autodéclaration de conformité du fournisseur;
  - 12.4.2 une autodéclaration de conformité du fournisseur, avec des informations complémentaires sur la façon dont l'évaluation de la conformité a été effectuée<sup>236</sup>;
  - 12.4.3 une autodéclaration de conformité du fournisseur, avec des informations complémentaires sur l'acceptation des résultats produits par des organismes dans d'autres pays qui entreprennent des évaluations de conformité similaires pour les produits du commerce et/ou

---

<sup>235</sup> Des services publics non accessibles peuvent empêcher les personnes handicapées d'exercer leurs droits et obligations civiques. Des TIC non accessibles sur le lieu de travail peuvent empêcher les employés handicapés d'accomplir leur travail de manière efficace. Il faut cependant tenir compte du fait que l'accessibilité peut intervenir à différentes étapes de la chaîne de valeur.

<sup>236</sup> Une autodéclaration de conformité est une déclaration publiée par un fournisseur ou le fabricant, fondée sur une décision après examen, qui atteste que le respect des exigences spécifiques a été démontré. La décision et l'examen sont effectués par le fournisseur ou le fabricant. Le fournisseur peut se référer à des évaluations réalisées, le cas échéant, par d'autres premières, secondes ou tierces parties, mais le fournisseur est entièrement responsable de l'attestation.

- 12.4.4 un certificat, délivré par un tiers indépendant, comme vérification de la conformité (certification par un tiers)<sup>237</sup>.
- 12.5 Les organismes acheteurs peuvent décider au cas par cas du type d'attestation à demander. Cette décision doit être fondée sur un certain nombre de facteurs, dont le degré d'impartialité de l'attestation requise, l'impact sur l'utilisateur en cas de non-conformité, le coût et le temps requis pour compléter l'évaluation de la conformité par le fournisseur et la pertinence concernant le processus de développement et de fabrication de l'objet du marché.
- 12.6 Dans la plupart des cas, une autodéclaration de conformité peut être suffisante, proportionnelle et pratique. Une certification par un tiers peut être demandée dans les cas où la non-conformité pourrait entraîner, par exemple, des violations importantes de la vie privée de l'utilisateur ou un risque pour la santé et la sécurité de l'utilisateur.
- 12.7 Lorsque l'organisme acheteur choisit de procéder à la vérification de la conformité en interne et lorsque les exigences sont fondées sur les normes, les éventuelles méthodes de test spécifiées dans la norme doivent être utilisées. Les autres formes de tests qui peuvent être utilisés comprennent des tests utilisateurs, des tests automatisés utilisant des outils de test spécialisés et des validateurs et des outils qui simulent diverses difficultés sensorielles<sup>238</sup>. Une équipe convenablement informée et qualifiée prend en charge le processus d'évaluation.
- 12.8 Dans les cas où une autorité acheteuse dans un pays réalise un exercice d'évaluation de conformité sur un produit ou service TIC particulier et publie les résultats, une autorité acheteuse dans un autre pays peut choisir de reconnaître cette évaluation comme une preuve de conformité dans le cadre de leur propre processus d'approvisionnement.

### **13. L'accessibilité dans les clauses contractuelles**

- 13.1 L'organisme acheteur doit s'assurer que le contrat lui permet de vérifier que le produit ou le service offert répond aux exigences d'accessibilité spécifiées tout au long de la durée contractuelle. Autrement dit, les exigences d'accessibilité et la procédure de vérification devraient être spécifiées dans le contrat. La spécification devrait inclure:
- les exigences d'accessibilité et critères spécifiés dans l'appel d'offres, auxquels répond le produit/service offert selon l'appel d'offres;
  - les exigences convenues dans la négociation, le cas échéant;
  - les exigences statutaires.

---

<sup>237</sup> Pour en savoir plus sur les différents types d'évaluation de conformité, voir CEN/CLC/ETSI TR 101 552 "Guidance for the application of conformity assessment to accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe", [www.etsi.org/deliver/etsi\\_tr/101500\\_101599/101552/01.00.00\\_60/tr\\_101552v010000p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_tr/101500_101599/101552/01.00.00_60/tr_101552v010000p.pdf).

La norme EN ISO/CEI 17000:2004 définit l'activité d'évaluation de la conformité par un tiers comme "l'activité d'évaluation de la conformité réalisée par une personne ou un organisme indépendant de la personne ou de l'organisme qui fournit l'objet et des intérêts de l'utilisateur concernant ledit objet". Le mot clé de cette définition est "indépendant". L'évaluation par un tiers est parfois utilisée par un fabricant ou un fournisseur pour appuyer une déclaration première partie. Les normes applicables sont, entre autres, EN 45011 (voir Annexe A.7) pour la certification et EN ISO/CEI 17020 (voir Annexe A.5) pour l'inspection.

<sup>238</sup> Pour plus d'informations sur les tests utilisateurs: [www.universaldesign.ie/useandapply/ict/universaldesignforict/usertesting](http://www.universaldesign.ie/useandapply/ict/universaldesignforict/usertesting). Une liste complète des outils de validation de l'accessibilité du web est gérée par le W3C: [www.w3.org/WAI/RC/tools/complete](http://www.w3.org/WAI/RC/tools/complete). La barre d'outils Accessibilité du web est un outil populaire de validation de l'accessibilité du web: [www.paciellogroup.com/resources/wat/ie](http://www.paciellogroup.com/resources/wat/ie).

## **14. L'accessibilité dans la gestion des contrats**

- 14.1 Lorsque l'organisme acheteur a établi un ensemble de procédures pour le suivi de la performance d'un fournisseur pendant la durée du contrat (gestion des contrats)<sup>239</sup>, ces procédures doivent inclure des procédures de maintenance avec des exigences d'accessibilité qui continuent d'être respectées.
- 14.2 La procédure de suivi de l'accessibilité doit accorder une attention particulière au fait que les questions d'accessibilité au cours de la durée de vie du système contractuel sont souvent liées à la façon dont le système des TIC est utilisé, aux procédures de maintenance et au développement continu de l'interopérabilité entre les composants du système ajoutés ou modifiés, les fonctions d'accessibilité du système et les appareils d'assistance livrés par des fournisseurs tiers. Les tests utilisateurs devraient par conséquent être inclus dans la procédure de maintenance.

## **15. Exceptions**

- 15.1 Reconnaisant la nécessité de classer l'usage ou la conception de certains types de TIC utilisés à des fins militaires, de sécurité nationale ou de renseignement, le cas échéant, le [ministère des finances et l'agence publique nationale de passation des marchés ou toute autre autorité responsable de la mise en œuvre et du suivi de cette politique] peuvent définir un ensemble de conditions dans lesquelles ces types de TIC sont exemptés de l'application de cette politique.
- 15.2 Toutes les autres exceptions à l'inclusion de l'accessibilité comme une exigence dans les marchés publics d'un produit ou service TIC non couvert par la section 15.1 peuvent être effectuées via une demande écrite au [ministère des finances et à l'agence publique nationale de passation des marchés ou toute autre autorité responsable de la mise en œuvre et du suivi de cette politique] contenant:
- 15.2.1 une description des TIC à acheter;
- 15.2.2 la raison de l'exclusion de l'accessibilité comme un critère d'achat de ces TIC;
- 15.2.3 les installations qui doivent être en place pour assurer aux personnes handicapées, sur une base équitable, l'accès à des informations ou à des services publics équivalents; et
- 15.2.4 les installations qui doivent être en place pour assurer au personnel handicapé du secteur public, sur une base équitable, l'accès à des informations ou à des services équivalents liés à leur travail.

## **16. Suivi et évaluation**

- 16.1 Le [ministère des finances et l'agence publique nationale de passation des marchés ou toute autre autorité responsable de la mise en œuvre et du suivi de cette politique] veillent à ce que toutes les mesures énoncées dans la politique actuelle soient adoptées par tous les pouvoirs publics qui achètent des TIC destinées à être utilisées par le public et le personnel du secteur public.

---

<sup>239</sup> D'autres considérations pour la gestion des contrats incluent:

- le suivi du plan de mise en livraison et la réalisation du test de réception;
- la gestion de la performance du fournisseur en fonction de critères de qualité prédéterminés énoncés dans le contrat;
- la gestion des changements et des variations des besoins des clients; et
- l'application des procédures contractuelles pour lutter contre les changements.

- 16.2 Le suivi peut inclure la vérification du contenu des appels d'offres publiés par les pouvoirs publics pour l'inclusion de l'accessibilité comme un critère significatif et mesurable dans l'achat de produits et services TIC de même que la vérification de la réalisation du niveau d'accessibilité prévu dans le cadre du déploiement du système de TIC.
- 16.3 Cette politique sera examinée au moins tous les deux ans. Lors de l'examen, des vues de processus seront sollicitées auprès des personnes handicapées, du Comité pour l'accessibilité des TIC<sup>240</sup>, des organisations représentant les personnes handicapées, des autorités publiques responsables de la mise en œuvre de la politique et du secteur.

## **17 Examen périodique**

- 17.1 Compte tenu de l'évolution rapide des développements technologiques et des conditions du marché, cette politique sera examinée au moins tous les deux ans.

---

<sup>240</sup> Voir le module 1. Dans les pays ne disposant pas d'un tel comité, le même objectif pourrait être atteint par un examen régulier de la réglementation existante soumise à consultation publique incluant les personnes handicapées.



## Annexe A: Normes

Les normes suivantes sont considérées comme pouvant être utilisées dans le cadre de la formulation des exigences en matière d'accessibilité, en vue de la réalisation de la conformité aux indicateurs de performance fonctionnels:

- U.S. Access Board: "Information and Communication Technology (ICT) Standards and Guidelines" pour la Section 508 de la loi sur la réhabilitation et la Section 255 de la loi sur les télécommunications de 1996<sup>241</sup>
- Norme européenne EN<sup>242</sup> 301 549 sur les exigences d'accessibilité aux marchés publics de produits et services TIC en Europe<sup>243</sup>

La norme ISO/CEI 40500 (2012): "Technologies de l'information – Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0"<sup>244</sup> peut également être référencée pour passer des marchés concernant la technologie web, les développements web ou les contenus et services web.

Elles peuvent être utilisées pour:

- définir les exigences d'accessibilité à inclure dans les exigences obligatoires de l'appel d'offres;
- définir les sous-critères à inclure dans les critères d'attribution de l'appel d'offres;
- définir les exigences d'accessibilité qui seront utilisées dans les spécifications relatives aux fonctions et à la performance du produit ou du service qui doit être développé, à inclure dans le contrat et l'appel d'offres.

---

<sup>241</sup> Les agences fédérales des Etats-Unis sont tenues de se conformer à ces normes, disponibles à l'adresse [www.access-board.gov/attachments/article/490/draft-rule.pdf](http://www.access-board.gov/attachments/article/490/draft-rule.pdf), conformément à la Section 508 de la loi sur la réhabilitation de 1973. Cette norme est actuellement en cours de réactualisation.

<sup>242</sup> Les normes européennes utilisent l'abréviation "EN".

<sup>243</sup> EN 301 549 disponible à l'adresse:

[www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/01.01.01\\_60/en\\_301549v010101p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf). Cette nouvelle norme européenne publiée en janvier 2014 est complétée par une série de trois rapports techniques (TR 101 550, TR 101 551 et TR 101 552). L'ensemble de ces documents décrit les exigences d'accessibilité qui peuvent être appliquées à une large gamme de produits et services liés aux TIC, y compris les ordinateurs, smartphones et autres appareils numériques, machines de billetterie, sites web et e-mails. L'objectif est de s'assurer que les produits et services TIC sont accessibles soit directement, soit grâce à une compatibilité avec des technologies d'assistance telles que la transcription vocale de texte afin que chacun puisse accéder aux informations et utiliser les services qui sont livrés par voie électronique.

<sup>244</sup> Disponibles à l'adresse: [www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625). Elles sont également référencées comme: W3C: Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Recommandation du W3C, 11 décembre 2008 et sont disponibles à l'adresse [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/). Se reporter au module 5 pour davantage de précisions sur la promotion de l'accessibilité du web.

## Annexe B: Indicateurs de performance fonctionnels

Les deux normes EN 301 549 "Exigences d'accessibilité aux marchés publics de produits et services TIC en Europe" et la section 508 de la loi sur la réhabilitation de 1973 (*US Rehabilitation Act of 1973*) fournissent un cadre qui peut être utilisé pour définir l'accessibilité des TIC à des fins d'approvisionnement. Bien que similaires au niveau de la portée et du contenu, les textes respectifs ne devraient pas être modifiés pour être compilés. Le but et la définition des indicateurs de performance fonctionnels sont expliqués dans le modèle de politique relative aux marchés publics de TIC accessibles qui fait l'objet de ce module.

### Encadré B1: Indicateurs de performance fonctionnels de la norme européenne EN 301 549 "Exigences d'accessibilité aux marchés publics de produits et services TIC en Europe"

#### 1. Réalisation des indicateurs de performance fonctionnels

- Les indicateurs présentés dans cet Encadré visent à décrire la performance fonctionnelle des TIC permettant aux utilisateurs de localiser, d'identifier et d'exploiter les fonctions TIC et d'accéder aux informations fournies, indépendamment de leurs capacités physiques, cognitives ou sensorielles. La dégradation des capacités peut être permanente, temporaire ou situationnelle.
- Les TIC qui satisfont aux exigences applicables des points 5 à 13 sont considérées comme ayant atteint un niveau d'accessibilité conforme au présent document et compatible avec les besoins d'accessibilité des utilisateurs identifiés dans la clause 4.2 (indicateurs de performance fonctionnels).
- *NOTE 1: Le lien entre les exigences des points 5 à 13 et les besoins des utilisateurs en matière d'accessibilité est spécifié à l'Annexe B EN 301 549 V1.1.1 (2014-02).*
- *NOTE 2: Le point 4.2 a pour but de décrire les besoins des utilisateurs pour pouvoir accéder à toutes les fonctionnalités et à l'ensemble de la documentation du produit ou du service avec ou sans l'utilisation de technologies d'assistance.*
- *NOTE 3: Les méthodes visant à répondre aux besoins d'accessibilité des utilisateurs souffrant de handicaps multiples dépendront de la combinaison spécifique de ces handicaps. Il faudra donc considérer les clauses multiples du point 4.2 pour pouvoir répondre aux besoins d'accessibilité des utilisateurs.*
- *NOTE 4: Pour plusieurs utilisateurs, les besoins d'accessibilité s'appuient sur les TIC qui présentent des modes de fonctionnement spécifiques. Si un utilisateur doit activer, enclencher ou passer à un mode répondant à ses besoins en matière d'accessibilité, la méthode d'activation, d'enclenchement ou de passage à ce mode devra également répondre aux mêmes besoins d'accessibilité.*

#### 2. Indicateurs de performance fonctionnels

##### 2.1 Utilisation sans vision

- Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne requiert pas la vision.
- *NOTE: Les interfaces utilisateur audio et tactiles peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

##### 2.2 Utilisation avec une vision limitée

- Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC qui offrent des fonctions permettant aux utilisateurs de faire un meilleur usage de leur vision limitée.
- *NOTE 1: Les fonctions d'agrandissement, de réduction du champ de vision requis et de contrôle du contraste, de la luminosité et de l'intensité peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

- *NOTE 2: Lorsque des fonctions essentielles de l'interface utilisateur sont tributaires de la perception de la profondeur, la fourniture de méthodes supplémentaires pour distinguer les fonctions peut contribuer à satisfaire à cette exigence.*

- *NOTE 3: Les utilisateurs qui ont une vision limitée peuvent aussi bénéficier d'un accès non visuel (voir point 2.1).*

### **2.3 Utilisation sans perception des couleurs**

- Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec un mode de fonctionnement visuel qui ne nécessite pas la perception des couleurs par l'utilisateur.

- *NOTE: Lorsque des fonctions essentielles de l'interface utilisateur sont codées par couleur, la fourniture de méthodes supplémentaires pour distinguer les fonctions peut contribuer à satisfaire à cette exigence.*

### **2.4 Utilisation sans audition**

- Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement auditif, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne requiert pas l'audition.

- *NOTE: Les interfaces utilisateur visuelles et tactiles peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

### **2.5 Utilisation avec une audition limitée**

- Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement auditif, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des fonctions audio améliorées.

- *NOTE 1: L'amélioration de la clarté audio, la réduction du bruit de fond, l'augmentation de la gamme de volume et un plus grand volume dans la gamme de fréquence plus élevée peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

- *NOTE 2: Les utilisateurs qui ont une audition limitée peuvent aussi bénéficier d'un accès non auditif (voir le point 2.4) EN 301 549 V1.1.1 (2014-02).*

### **2.6 Utilisation sans capacité vocale**

- Lorsque les TIC nécessitent une contribution vocale des utilisateurs, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne leur demande pas de fournir une contribution vocale.

- *NOTE 1: Ce point couvre les alternatives à l'utilisation de sons générés par voie orale (parole, sifflet, clic, etc.).*

- *NOTE 2: Les claviers, stylets ou interfaces utilisateur tactiles peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

### **2.7 Utilisation avec des difficultés de manipulation ou une force insuffisante**

- Lorsque les TIC nécessitent des actions manuelles, certains utilisateurs auront besoin de TIC qui offrent des fonctions permettant aux utilisateurs d'utiliser ces TIC par le biais d'autres actions qui ne nécessitent ni manipulation ni force de préhension.

- *NOTE 1: Les actions qui ne peuvent être exécutées par les utilisateurs incluent les gestes qui exigent une motricité fine, les déplacements, un pincement, une torsion du poignet, une prise ferme ou des actions manuelles simultanées.*

- *NOTE 2: Les opérations à une main, la saisie séquentielle et les interfaces utilisateur vocales peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

- *NOTE 3: Certains utilisateurs ont une force manuelle limitée et peuvent ne pas avoir la force requise pour exécuter une action. De nouvelles interfaces utilisateur qui ne nécessitent pas d'avoir de la force dans les mains peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

#### **2.8 Utilisation avec une portée limitée**

- Lorsque les produits TIC sont installés ou positionnés sur support indépendant, les éléments opérationnels doivent se trouver à portée de tous les utilisateurs.
- *NOTE: La prise en compte des besoins des utilisateurs en chaise roulante et de la taille moyenne des utilisateurs pour positionner les éléments opérationnels de l'interface utilisateur peut contribuer à satisfaire à cette exigence.*

#### **2.9 Minimiser le risque de crises de photosensibilité**

- Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui minimise le risque de déclenchement de crises de photosensibilité.
- *NOTE: La limitation de la surface et du nombre d'éclairs par seconde peut contribuer à satisfaire à cette exigence.*

#### **2.10 Utilisation avec une cognition limitée**

- Certains utilisateurs auront besoin de TIC qui offrent des fonctions rendant leur utilisation plus simple et plus facile.
- *NOTE 1: La présente exigence vise à inclure les besoins des personnes ayant des limitations cognitives, des limitations du langage et des difficultés d'apprentissage.*
- *NOTE 2: Des timings ajustables, des indications et suggestions d'erreurs et un ordre logique sont des exemples de caractéristiques de conception qui peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

#### **2.11 Vie privée**

- Lorsque les TIC offrent des fonctions d'accessibilité, certains utilisateurs auront besoin de préserver leur vie privée lorsqu'ils utilisent ces TIC.
- *NOTE: La possibilité de connecter un casque audio pour une écoute privée, l'absence d'une lecture à voix haute des caractères masqués et le fait de permettre à l'utilisateur de contrôler les données juridiques, financières et personnelles sont des exemples de caractéristiques de conception qui peuvent contribuer à satisfaire à cette exigence.*

**Encadré B2: Loi américaine de 1973 sur la réhabilitation (*US Rehabilitation Act of 1973*) Section 508 sur les normes d'accès aux technologies électroniques et informatiques – Sous-partie C – Critères de performance fonctionnels <sup>245</sup>**

**§ 1194.31 Critères de performance fonctionnels**

(a) Au moins un mode d'opération et de recherche de l'information qui ne nécessite pas la vision de l'utilisateur doit être fourni ou un support pour les technologies d'assistance utilisées par les personnes aveugles ou malvoyantes doit être fourni.

(b) Au moins un mode d'opération et de recherche de l'information qui ne nécessite pas une acuité visuelle supérieure à 20/70 doit être fourni en format audio ou en gros caractères, ensemble ou séparément, ou un support pour les technologies d'assistance utilisées par les personnes malvoyantes doit être fourni.

(c) Au moins un mode d'opération et de recherche de l'information qui ne nécessite pas l'audition de l'utilisateur doit être fourni ou un support pour les technologies d'assistance utilisées par les personnes sourdes ou malentendantes doit être fourni.

(d) Lorsque l'information audio est importante pour l'utilisation d'un produit, au moins un mode d'opération et de recherche de l'information doit être fourni dans un format audio amélioré ou un support pour les appareils de correction auditive doit être fourni.

(e) Au moins un mode d'opération et de recherche de l'information qui ne nécessite pas la parole de l'utilisateur doit être fourni ou un support pour les technologies d'assistance utilisées par les personnes handicapées doit être fourni.

(f) Au moins un mode d'opération et de recherche de l'information qui ne nécessite pas une motricité fine ou des gestes simultanés et qui est utilisable avec une portée et une force limitées doit être fourni.

### **Annexe C: Exemple de modèle d'accessibilité de produit**

Le modèle d'accessibilité de produit présenté ci-dessous peut être joint à l'appel d'offres. Il est à remplir par le fournisseur.<sup>246</sup> Dans la mesure du possible, le format de ce modèle devrait être calqué sur un modèle similaire utilisé dans d'autres régions pour pouvoir fonctionner avec les normes référencées à l'Annexe B. L'exemple suivant se base sur le modèle "Government Product Accessibility Template" fourni par l'Assistant pour l'approvisionnement accessible (*buy accessible wizard*) à l'adresse <http://buyaccessible.gov>.

Le modèle doit inclure au minimum:

- une référence claire à la situation de concurrence lors de la passation du marché;
- une référence claire à l'objet du marché;
- une référence claire aux normes sur lesquelles se basent les exigences d'accessibilité;
- la liste entière des exigences d'accessibilité pertinentes, tirées des normes pertinentes en la matière incluses à l'Annexe B.

←--- Le modèle donné en exemple commence ici ----→

#### **Accessibilité de produit pour [nom de la concurrence et TIC à acheter]**

**Tableau récapitulatif:** Le tableau suivant donne un aperçu de toutes les sections pertinentes de la norme [nom de la norme citée en Annexe B d'où sont tirées les dispositions]

- La première colonne comprend toutes les sections de la norme applicables à chaque produit livrable. Le nombre total de dispositions dans chaque section de la norme est indiqué entre parenthèses.
- La deuxième colonne affiche le nombre total de dispositions qui s'appliquent normalement à un produit livrable de ce type. Certaines peuvent ne pas être applicables au produit livrable du fournisseur. A l'inverse, d'autres qui ne sont pas mentionnées peuvent être applicables au produit livrable du fournisseur. Si le produit livrable comprend des fonctionnalités supplémentaires, l'accessibilité de ces fonctionnalités doit également être prise en compte.
- La troisième colonne est réservée aux notes générales sur les sections de la norme. Certaines s'appliquent à tous les produits livrables, d'autres sont spécifiques au produit en question.
- La quatrième colonne fournit un résumé de la réponse du fournisseur aux dispositions et fonctionnalités supplémentaires applicables des sections de la norme.
- La cinquième colonne donne aux fournisseurs la possibilité de commenter les colonnes précédentes, par exemple lorsqu'il y a des différences entre les dispositions applicables attendues et les fonctionnalités actuelles du produit.

---

<sup>246</sup> Ce modèle se fonde sur des modèles similaires fournis par l'Assistant Buyaccessible.gov, sur la base des règles de passation de marchés de la Section 508 de la loi américaine (citées en Annexe B). Les rapports techniques du mandat 376 de la Commission européenne encouragent une approche similaire. La procédure applicable au mandat 376 a initié le développement de la norme EN 301 549 référencée dans ce module.

Sections de la norme [par ex. Section 508, EN 301 549]	Nombre total de dispositions applicables	Notes	Nombre total de dispositions prises en charge			Veuillez spécifier
			Entièrement	Partiellement	Pas du tout	
Section [XX.xx] [nom de la section] ([Nombre de] dispositions)	[Nombre]					
Section [XX.xx] [nom de la section] ([Nombre de] dispositions)	[Nombre]					
etc.	etc.					

#### Sous-partie B -- Normes techniques

Note: si la disposition est applicable, la valeur par défaut est "oui".

Texte de la disposition	Applicable	Notes	Respect des exigences	Veuillez spécifier
[Exigences d'accessibilité tirées de la norme citée en Annexe B – à remplir par le fournisseur]	[oui/non – à remplir par l'entité responsable des achats]		__entièrement __partiellement __pas du tout  [à remplir par le fournisseur]	[à remplir par le fournisseur]
[Exigences d'accessibilité tirées de la norme citée en Annexe B]	[oui/non]		__entièrement __partiellement __pas du tout	
[Exigences d'accessibilité tirées de la norme citée en Annexe B]	[oui/non]		__entièrement __partiellement __pas du tout	

## **Annexe D: Matériels de formation et ressources disponibles pour la sensibilisation, le renforcement des capacités et la formation en matière de marchés publics de TIC accessibles**

### **Matériels de formation**

UIT, 2009 "Public Procurement of Accessible ICTs - Training Workshop Presentation". Disponible à l'adresse: [www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Resources.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Resources.aspx)

National Disability Authority of Ireland, 2012. "Disability Equality Training for Public Service Staff". Module de formation en ligne disponible à l'adresse <http://elearning.nda.ie>

CEN, CENELEC, ETSI, 2013. "Règles d'accessibilité européennes régissant les marchés publics pour les produits et services dans le domaine des TIC (Mandat M 376, Phase 2, Commission européenne)". Série de rapports sur le développement d'une boîte à outils pour l'approvisionnement public en TIC accessibles. Disponible à l'adresse [www.mandate376](http://www.mandate376). Les rapports les plus pertinents sont les suivants:

- D5: Projet de rapport "Online Procurement Toolkit for accessible ICT products and services"
- D6: Projet de rapport "Additional guidance and support material for the procurement of accessible ICT products and services".

Disponibles à l'adresse: [www.mandate376.eu/pc.htm#pc1](http://www.mandate376.eu/pc.htm#pc1)

CEN Workshop Agreement (CWA) 16266 "Curriculum for training ICT Professionals in Universal Design". Disponible à l'adresse: <ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/TCandWorkshops/Workshops/CWA16266.pdf>

### **Boîtes à outils pour l'approvisionnement de TIC accessibles:**

Conception universelle dans les marchés publics (Norvège)

**Nom:** Conception universelle dans les marchés publics – Boîte à outils pour les acheteurs du secteur public

**Organisation:** Projet conjoint entre le comté de Bergen, Bergen et les municipalités pilotes Time / Klepp

**Pays:** Norvège

**Année de publication** (estimation): automne 2008

**URL:** [www.universelleanskaffelser.no/](http://www.universelleanskaffelser.no/)

La boîte à outils pour les appels d'offres (Danemark)

**Nom:** Udbudsværktøjskassen (la boîte à outils pour les appels d'offres)

**Organisation:** IT- og Telestyrelsen (Agence nationale des technologies de l'information et des télécommunications)

**Pays:** Danemark

**Année de publication:** 2004, mise à jour en décembre 2009

**URL:** <http://vkassen.itst.dk/>



Boîte à outils pour l'approvisionnement de TIC (Irlande)

**Organisation:** Centre for Excellence in Universal Design at the National Disability Authority (NDA)

**Année de publication:** février 2007

**URL:** [www.universaldesign.ie/useandsupply/ict/itprocurementtoolkit](http://www.universaldesign.ie/useandsupply/ict/itprocurementtoolkit)

**BuyAccessible Wizard (Etats-Unis)**

**Nom:** BuyAccessible Wizard

**Organisation:** General Services Administration (GSA)

**Pays:** Etats-Unis

**Année de publication (estimation):** 2004 (mises à jour régulières)

**URL:** <https://app.buyaccessible.gov/baw/>

Boîte à outils pour l'approvisionnement accessible (Canada)

**Nom:** Boîte à outils pour l'approvisionnement accessible

**Organisation:** Industry Canada (ic.gc.ca)

**Pays:** Canada

**Année de publication (estimation):**

**URL:** [www.apr.gc.ca/](http://www.apr.gc.ca/)

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

Adjoint au directeur et  
Chef du Département de  
l'administration et de la  
coordination des opérations (DDR)  
Courriel: [bdtdeputydir@itu.int](mailto:bdtdeputydir@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5784  
Fax: +41 22 730 5484

Département de l'environnement  
propice aux infrastructures et  
aux cyberapplications (IEE)  
Courriel: [bdtee@itu.int](mailto:bdtee@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5421  
Fax: +41 22 730 5484

Département de l'innovation et des  
partenariats (IP)  
Courriel: [bdtip@itu.int](mailto:bdtip@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5900  
Fax: +41 22 730 5484

Département de l'appui aux projets et  
de la gestion des connaissances (PKM)  
Courriel: [bdtpkm@itu.int](mailto:bdtpkm@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5447  
Fax: +41 22 730 5484

## Afrique

Ethiopie  
International Telecommunication  
Union (ITU)  
Bureau régional  
P.O. Box 60 005  
Gambia Rd., Leghar ETC Building  
3rd floor  
Addis Ababa – Ethiopie

Courriel: [itu-addis@itu.int](mailto:itu-addis@itu.int)  
Tél.: +251 11 551 4977  
Tél.: +251 11 551 4855  
Tél.: +251 11 551 8328  
Fax: +251 11 551 7299

Cameroun  
Union internationale des  
télécommunications (UIT)  
Bureau de zone de l'UIT  
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 de l'UIT  
19, Rue Parchappe x Amadou  
Assane Ndoye  
Immeuble Fayçal, 4<sup>e</sup> étage  
B.P. 50202 Dakar RP  
Dakar – Sénégal

Courriel: [itu-dakar@itu.int](mailto:itu-dakar@itu.int)  
Tél.: +221 33 849 7720  
Fax: +221 33 822 8013

Zimbabwe  
International Telecommunication  
Union (ITU)  
Bureau de zone  
TelOne Centre for Learning  
Corner Samora Machel and  
Hampton Road  
P.O. Box BE 792 Belvedere  
Harare – Zimbabwe

Courriel: [itu-harare@itu.int](mailto:itu-harare@itu.int)  
Tél.: +263 4 77 5939  
Tél.: +263 4 77 5941  
Fax: +263 4 77 1257

## Amériques

Brésil  
União Internacional de  
Telecomunicações (UIT)  
Bureau régional  
SAUS Quadra 06, Bloco "E"  
11<sup>o</sup> andar, Ala Sul  
Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)  
70070-940 Brasilia, 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

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 0343/4  
Fax: +1 246 437 7403

Chili  
Unión Internacional de  
Telecomunicaciones (UIT)  
Oficina de Representación de Área  
Merced 753, Piso 4  
Casilla 50484 – Plaza de Armas  
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 Palmira, Avenida Brasil  
Ed. COMTELCA/UIT, 4.º piso  
P.O. Box 976  
Tegucigalpa – Honduras

Courriel: [itutegucigalpa@itu.int](mailto:itutegucigalpa@itu.int)  
Tél.: +504 22 201 074  
Fax: +504 22 201 075

## Etats arabes

Egypte  
International Telecommunication  
Union (ITU)  
Bureau régional  
Smart Village, Building B 147, 3rd floor  
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road  
Giza Governorate  
Cairo – Egypte

Courriel: [itucairo@itu.int](mailto:itucairo@itu.int)  
Tél.: +202 3537 1777  
Fax: +202 3537 1888

## Asie-Pacifique

Thaïlande  
International Telecommunication  
Union (ITU)  
Bureau régional  
Thailand Post Training  
Center, 5th floor,  
111 Chaengwattana Road, Laksi  
Bangkok 10210 – Thaïlande

Adresse postale:  
P.O. Box 178, Laksi Post Office  
Laksi, Bangkok 10210 – Thaïlande

Courriel: [itubangkok@itu.int](mailto:itubangkok@itu.int)  
Tél.: +66 2 575 0055  
Fax: +66 2 575 3507

Indonésie  
International Telecommunication  
Union (ITU)  
Bureau de zone  
Sapta Pesona Building, 13th floor  
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17  
Jakarta 10001 – Indonésie

Adresse postale:  
c/o UNDP – P.O. Box 2338  
Jakarta 10001 – Indonésie

Courriel: [itujakarta@itu.int](mailto:itujakarta@itu.int)  
Tél.: +62 21 381 3572  
Tél.: +62 21 380 2322  
Tél.: +62 21 380 2324  
Fax: +62 21 389 05521

## Pays de la CEI

Fédération de Russie  
International Telecommunication  
Union (ITU)  
Bureau de zone  
4, Building 1  
Sergiy Radonezhsky Str.  
Moscow 105120  
Fédération de Russie

Adresse postale:  
P.O. Box 25 – Moscow 105120  
Fédération de Russie

Courriel: [itumoskow@itu.int](mailto:itumoskow@itu.int)  
Tél.: +7 495 926 6070  
Fax: +7 495 926 6073

## Europe

Suisse  
Union internationale des  
télécommunications (UIT)  
Bureau de développement des  
télécommunications (BDT)  
Unité Europe (EUR)  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20 – Suisse  
Courriel: [eurregion@itu.int](mailto:eurregion@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5111



---

Union internationale des télécommunications  
Bureau de Développement des Télécommunications  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse  
[www.itu.int](http://www.itu.int)

ISBN 978-92-61-19922-7



Imprimé en Suisse  
Genève, 2015