

Deuxième édition

Indicateurs pour un Cadre d'Accessibilité aux TIC pour les personnes handicapées:

Un cadre pour le suivi de la mise en œuvre des
lois et politiques sur l'accessibilité aux TIC en Afrique

Décembre, 2023

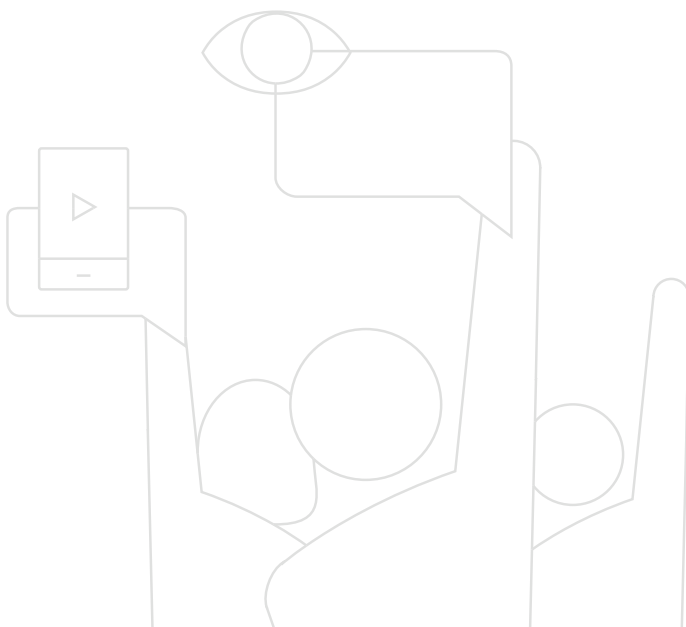


Remerciements

Cette édition a été rédigée par Paul Kimumwe, Wakabi Wairaga, Victor Kapiyo, Ashanah Kalemera et Edrine Wanyama.

CIPESA remercie les différents contributeurs et éditeurs pour leurs commentaires perspicaces, notamment le Dr Dianah Msipa (Université de Pretoria), le Dr Karen Smith (Vodacom Afrique du Sud), M. Mohamed Kimbugwe (GIZ-Kenya), le Dr Rehema Baguma (Université de Makerere), le Dr Abdul Bisuulwa (Université de Kyambogo), Mme Juliet Nanfuka (CIPESA).

Enfin, CIPESA tient à remercier le Center for International Private Enterprise (CIPE) pour son soutien financier et technique, en particulier celui de M. Morgan Frost, M. Mahir Sheikh et Mme Anna Kompanek.



Citation suggérée: Indicateurs pour un cadre d'accessibilité aux TIC pour les personnes handicapées: Un cadre pour le suivi de la mise en œuvre des lois et politiques sur l'accessibilité aux TIC en Afrique, CIPESA (2023)

Décembre 2023



Creative Commons Attribution 4.0 Licence
<creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
Some rights reserved.

Introduction

Ce cadre est le résultat de vastes consultations, d'examens et de retours venant de diverses organisations et personnes. Il s'appuie sur les premiers indicateurs développés en 2019 et sur le rapport qui en a résulté, *Accès refusé* : comment les opérateurs de télécommunications en Afrique trahissent la confiance des personnes handicapées. Les chercheurs et les examinateurs ont fourni de précieux commentaires sur la façon dont les indicateurs pourraient être améliorés pour faciliter la collecte, l'interprétation et l'analyse des données.

Ce cadre révisé fournit des lignes directrices détaillées et des notes complémentaires pour les chercheurs et les organisations intéressés par le suivi et l'évaluation de la performance de chaque pays (et du respect) dans la mise en œuvre des différentes obligations en matière de TIC et de droits des personnes handicapées telles qu'elles sont inscrites dans les normes internationales et régionales en matière de droits de l'homme, telles que la Convention relative aux droits des personnes handicapées, les Objectifs de développement durable 9c et le Modèle de l'Union Internationale des télécommunications (UIT) sur la politique d'accessibilité des TIC 2014, ainsi que d'autres lois nationales, instruments et cadres régionaux relatifs aux droits de l'homme, tels que le Protocole à la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples relatif aux droits des personnes handicapées en Afrique, qui affectent l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées.

Le cadre couvre cinq grands indicateurs, à savoir (a) le cadre légal et réglementaire, (b) le cadre d'accessibilité pour l'accès public, (c) l'accessibilité des communications mobiles, (d) l'accessibilité des programmes de télévision et de vidéo, et (e) l'accessibilité du Web. Le cadre peut être utilisé pour évaluer la performance des entités publiques et privées, en particulier celles qui offrent des services publics liés aux TIC.

Les cinq indicateurs ont été élaborés sur base des dispositions clés des lois et politiques nationales et des instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme sur les TIC et le handicap. D'autres normes internationales sur l'accessibilité des TIC, telles que les Lignes directrices pour l'accessibilité du Web et des contenus mobiles élaborées par le World Wide Web Consortium, ont servi de base aux indicateurs.

On s'attend à ce que ce cadre soit un outil utile pour surveiller et mesurer le respect et la mise en œuvre des obligations d'inclusion par les parties prenantes publiques et privées, et pour éclairer la recherche, le plaidoyer et le renforcement des capacités en matière de TIC pour les personnes handicapées dans la région.

En outre, l'évaluation éclaire la planification des différentes interventions aux niveaux national et régional, car elle révèle les domaines qui nécessitent d'avantage d'interventions. Elle peut également être utilisée pour mettre en évidence les bonnes pratiques qui peuvent aider à inspirer d'autres pays qui sont peut-être encore bien en arrière dans le processus ou qui ont encore du mal avec certains aspects du processus d'amélioration de leurs droits numériques en matière de handicap.

L'outil est recommandé aux organisations de personnes handicapées, aux décideurs politiques, aux opérateurs de réseaux mobiles (ORM), aux chercheurs et aux universitaires, entre autres.

Méthodologie d'évaluation

Les chercheurs sont encouragés à utiliser une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives de collecte de données dans l'analyse et l'interprétation des données. Il peut s'agir d'analyses textuelles - d'analyses juridiques et politiques, d'analyses documentaires (textuelles, sonores et visuelles), de questionnaires, d'entrevues avec des informateurs clés et d'observations.

La plupart des indicateurs du cadre ont été structurés avec trois options : « Oui », « Non » et « Dans une certaine mesure ». Pour chaque option choisie par le chercheur, il doit fournir un récit pour illustrer son choix, qui doit être fondé sur des preuves.

Le questionnaire et les entrevues avec des informateurs clés comprendront une série de questions visant à obtenir des réponses précises de la part des participants afin de fournir plus de détails et/ou de contexte aux conclusions de l'examen de la littérature.

L'objectif de cette catégorie d'indicateurs est de fournir un cadre permettant d'évaluer dans quelle mesure les politiques, les lois et les règlements existants et proposés en matière de TIC favorisent l'accessibilité.

1. Cadre juridique, politique et réglementaire de l'accessibilité des TIC.

L'objectif de cette catégorie d'indicateurs est de fournir un cadre permettant d'évaluer dans quelle mesure les politiques, les lois et les règlements existants et proposés en matière de TIC favorisent l'accessibilité.

1.1 L'État faisant l'objet de l'examen a-t-il signé ou ratifié les instruments internationaux et régionaux pertinents relatifs aux droits de l'homme qui prévoient les droits des personnes handicapées en matière d'accessibilité aux TIC, y compris la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) ? *(Il est recommandé au chercheur d'examiner les données sur l'état des ratifications – en particulier les données des Nations Unies et de la Commission Africaine)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse et énumérer tous les cadres internationaux et leur statut à la date de l'examen.

No	Instrument International / Régional relatif aux droits de l'homme	Dispositions spécifiques relatives aux TIC et au handicap	Signé	Ratifié	Déposé
1	Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées				
2	Protocole facultatif à la Convention relative aux droits des personnes handicapées				
3	Charte africaine des droits de l'homme et des peuples				
4	Protocole à la Charte africaine sur les droits de l'homme et des peuples sur les droits des personnes vivant avec handicap en Afrique				
	Protocole à la Charte africaine sur les droits de l'homme et des peuples sur les droits des femmes en Afrique				
	Charte africaine des droits de l'homme et le bien-être de l'enfant				
	Réadaptation professionnelle et emploi de l'OIT (Personnes handicapées) Convention (n° 159), 1983				
5	Programme de développement durable à l'horizon 2030				

1.2 La Constitution du pays sous l'examen prévoit-elle les droits des personnes handicapées, y compris celui de l'accès aux TIC? (**Les chercheurs examineront les dispositions constitutionnelles**)

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse et énumérer les dispositions pertinentes de la Constitution.

No	Article/Section de la Constitution	Disposition détaillée
	Ex. Article 34	p. ex., prévoit les droits des personnes handicapées et les protège contre toute forme de discrimination
1		

1.3 L'État sous examen a-t-il promulgué une loi et/ou une politique autonome sur les personnes handicapées qui garantit l'accessibilité des TIC aux personnes handicapées? (**Le chercheur examinera les lois et les politiques relatives aux personnes handicapées**)

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse et énumérer la législation et/ou la politique nationale pertinente, ainsi que les sections/dispositions relatives à l'accessibilité des TIC.

No	Titre de la loi / politique relative au handicap	Dispositions détaillées
	p.ex. : Loi relative aux personnes handicapées....	p. ex. : l'article 34... prévoit les droits des personnes handicapées contre toute forme de discrimination
	p.ex. : Politique relative aux personnes handicapées...	Par exemple, la recommandation stratégique 1.1 prévoit que le gouvernement s'engage à...
1		

1.4 Le pays sous examen a-t-il promulgué (ou rédigé) d'autres lois et politiques dont les dispositions ont une incidence sur l'accessibilité aux TIC pour les personnes handicapées? *(Les chercheurs effectueront une analyse juridique et politique d'autres lois dans le but d'identifier les sections pertinentes)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse et énumérer toutes les lois et politiques pertinentes, ainsi que les sections et/ou dispositions relatives à l'accessibilité des TIC.

No	Titre de la loi / politique relative au service d'urgence	Disposition détaillée
1	<i>p.ex. : Loi relative à l'accès à l'information, 2015</i>	<i>Section 90, prévoit les droits des personnes handicapées contre toute forme de discrimination</i>
2	<i>p.ex. : Politique nationale en matière de TIC, 2016</i>	<i>Section 12, ... prévoit que</i>

1.5 Les lois et les politiques du pays sous examen en matière de services d'urgence, conçues pour répondre à certaines situations d'urgence, telles que les pandémies, le changement climatique et la guerre, entre autres, prévoient-elles l'accessibilité aux TIC pour les personnes handicapées? *(Le chercheur examinera et analysera les lois et les politiques pertinentes en matière de services d'urgence afin d'identifier les sections pertinentes)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse et énumérer toutes les lois pertinentes sur les services d'urgence, y compris les dispositions spécifiques relatives à l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées.

No	Titre de la loi / politique relative au service d'urgence	Disposition détaillée
1	<i>p.ex. : Loi sur la santé publique, section 34</i>	<i>Prévoit les droits des personnes handicapées contre toute forme de discrimination</i>
2	<i>Politique nationale en cas de catastrophe, section 54</i>	

1.6 Les lois et politiques sur les normes et la qualité de service (QoS) en matière de TIC du pays à l'étude prennent-elles en compte les besoins spécifiques des personnes handicapées, y compris l'établissement de normes pour mesurer la qualité des services qui leur sont fournis, ainsi que des services accessibles tels que les services de relais, le sous-titrage et l'audiodescription? **(Le chercheur examinera et analysera les réglementations pertinentes afin d'identifier les forces et les lacunes liées à leur mise en œuvre)**

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse et énumérer toutes les normes et réglementations relatives à la qualité des services en matière de TIC, y compris les dispositions spécifiques relatives à l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées.

No	Titre des normes TIC/et qualité de service de la réglementation TIC	Disposition détaillée
1	Section 34 des lignes directrices sur la qualité de service de l'organisme de réglementation des communications	Prévoit les droits des personnes handicapées contre toute forme de discrimination
2		

1.7 Les différentes lois et politiques relatives au handicap prévoient-elles la participation du public à l'élaboration des politiques, à l'examen des politiques et aux processus d'élaboration des règles, y compris pour les personnes handicapées et les organisations de personnes handicapées, ainsi que pour les autres parties prenantes concernées? **(Le chercheur examinera les lois et les politiques pertinentes pour déterminer si elles contiennent des dispositions sur les modifications).**

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples détaillés.

1.8 Les lois et politiques du pays prévoient-elles la création d'un Fonds d'accès aux services universels (USAF) pour faciliter l'accès aux services universels afin de mettre en place des infrastructures et des systèmes de technologies de l'information et de la communication pertinents qui répondent aux besoins des communautés rurales et d'autres communautés marginalisées telles que les personnes handicapées, les personnes âgées et les femmes ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples détaillés.

2. Cadre d'accessibilité des TIC sur l'accès public.

Les indicateurs de cette section fournissent des indications sur la manière de rendre les services et les installations de communication publics accessibles aux personnes handicapées ou de vérifier si cela a été réalisé. La raison d'être de cette approche est fondée sur la CDPH qui, dans son préambule, stipule que l'intégration des questions relatives au handicap dans tous les cadres fait « partie intégrante des stratégies pertinentes de développement durable ».

Aux fins de cet indicateur, les fournisseurs de services de communication d'accès public comprennent :

- Les opérateurs et les fournisseurs de services qui fournissent un accès au public en tant qu'obligation de service universel ou autre condition de licence ;
- Les fournisseurs de services de communication d'accès public qui reçoivent des fonds du Fonds de service et d'accès universels (USAF) ou d'un autre organisme de financement public pour fournir des services de communication d'accès au public ; et
- Les cybercafés et les cyberlaboratoires agréés (dans des cas exceptionnels, dans les pays où l'autorisation est encore requise).

Les opérateurs qui fournissent des services de communication d'accès au public ont le devoir d'éviter toute discrimination, même par inadvertance, à l'égard des personnes handicapées en raison d'un manque d'accessibilité de leurs installations, produits et services.

2.1 Les prestataires ont-ils accès à l'USAF pour soutenir leurs investissements dans l'infrastructure des TIC afin de servir les communautés marginalisées, notamment les personnes handicapées, les communautés rurales, les personnes âgées et les femmes ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples et d'illustrations pertinents.

2.2 Le fournisseur veille-t-il à ce qu'une signalisation appropriée, y compris l'utilisation d'icônes universelles, le cas échéant, soit installée à proximité des téléphones publics, des kiosques téléphoniques ou des points d'accès Internet communautaires, indiquant qu'ils sont accessibles? *(Les chercheurs effectueront une visite de terrain sur les différents sites et documenteront leurs observations)*

No	Fournisseur de services publics d'accès à la communication	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1			
2			

2.3 Le fournisseur a-t-il formé son personnel aux caractéristiques des TIC accessibles aux personnes ayant différents types de handicaps, y compris l'installation physique et l'utilisation des technologies d'assistance? *(Les chercheurs devront mener des entrevues avec le personnel et les cadres supérieurs et, dans la mesure du possible, observer la façon dont le personnel interagit avec les clients handicapés.)*

No	Fournisseur de services publics d'accès à la communication	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1			
2			

2.4 Les services de communication d'urgence fournis dans les installations d'accès public sont-ils accessibles aux personnes handicapées? *(Les chercheurs effectueront une visite sur le terrain des différents endroits et documenteront leurs observations et auront une entrevue avec des clients vivant avec un handicap afin de documenter leurs expériences d'utilisation.)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

No	Fournisseur de services publics d'accès à la communication	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1			
2			

2.5 Les personnes handicapées peuvent-elles utiliser leurs moyens de communication quotidiens (courriels, appels téléphoniques, SMS) pour accéder aux services d'urgence? *(Le chercheur interviewera des clients handicapés pour documenter leurs expériences)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

2.6 Les fournisseurs de services d'urgence sensibilisent-ils les personnes handicapées à la façon dont elles peuvent utiliser leurs services d'urgence dans des formats de publication accessibles? *(Les chercheurs interrogeront les cadres supérieurs des fournisseurs, examineront le contenu du site Web et des médias sociaux des fournisseurs, analyseront la documentation pertinente à ce sujet et intervieweront les clients handicapés pour documenter leurs expériences.)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

No	Fournisseur de services publics d'accès à la communication	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1			
2			

2.7 Les fournisseurs disposent-ils de locaux, d'équipements et de logiciels physiquement accessibles aux personnes handicapées? *(Les chercheurs effectueront des visites sur le terrain sur les différents sites et documenteront leurs observations)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

No	Fournisseur de services de communication d'accès au public Dispositions accessibles	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1	<i>Les équipements autonomes accessibles au public sont accessibles aux personnes souffrant de divers types de handicaps, en particulier la cécité et les déficiences visuelles, ainsi qu'aux personnes sourdes ou malentendantes.</i>		
2	<i>Les téléphones accessibles au public (qu'ils soient autonomes ou dans un espace public) ont des caractéristiques d'accessibilité, à savoir : la compatibilité avec les appareils auditifs, le contrôle du volume, les touches tactiles pour les téléphones à clavier, les lecteurs d'écran gestuels pour les appareils à écran tactile, l'utilisation de services de relais tels que le relais vidéo, le relais texte et le relais de reconnaissance vocale lorsque l'interaction à distance avec un opérateur est requise, etc.</i>		
3	<i>Les ordinateurs publics et autres appareils dotés d'un accès à l'écran utilisent des icônes universelles, sont équipés d'un logiciel de lecture d'écran pour les utilisateurs aveugles, d'un logiciel d'agrandissement de l'écran pour les utilisateurs malvoyants, d'une prise audio ou d'un appareil audio, et se trouvent dans une zone privée si les informations consultées sont confidentielles.</i>		

3 Accessibilité des communications mobiles.

Les indicateurs de cette section sont conçus pour évaluer si un pays a adopté et mis en œuvre efficacement l'accessibilité des communications mobiles, y compris en soutenant l'adoption d'un code de conduite et de réglementations pour l'industrie des communications mobiles, l'un ou l'autre pouvant être utilisé en fonction du cadre institutionnel d'un pays donné. Aux fins de la présente section, l'« industrie mobile » comprend les opérateurs de réseau, les fournisseurs de services, les distributeurs d'appareils mobiles et les détaillants.

3.1 Les fournisseurs de services de communication mobile et les détaillants vendent-ils des combinés accessibles et d'autres appareils mobiles dotés de fonctions d'accessibilité pour les personnes ayant différents types de handicaps? *(Le chercheur effectuera une visite physique au point de vente, s'entretiendra avec les vendeurs, examinera les produits dans les boutiques en ligne et les plateformes de commerce électronique et examinera les politiques d'approvisionnement)*

No	Fournisseur de communications mobiles	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1	MTN		
2	Airtel		

3.2 Les points de vente des opérateurs de téléphonie mobile et des détaillants sont-ils accessibles aux personnes handicapées? *(Le chercheur effectuera une visite physique des lieux pour confirmer s'ils ont des rampes situées au rez-de-chaussée, si l'immeuble dispose d'un ascenseur, si les portes sont grandement ouvertes et si les salles de bain sont accessibles.)*

No	Fournisseur de communications mobiles	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1	MTN		
2	Airtel		

3.3 Le personnel de vente et les personnes travaillant dans les centres d'appels des fournisseurs de services de communication mobile sont-ils formés pour servir les clients handicapés – y compris une formation de sensibilisation couvrant des informations sur la culture, la langue et les normes sociétales des personnes handicapées ainsi que sur les principes d'accessibilité et la sensibilisation aux fonctionnalités accessibles et aux informations sur le support des produits? *(Le chercheur visitera les points de vente et les centres d'appels et interviewera le personnel)*

No	Fournisseur de communications mobiles	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1	MTN		
2	Airtel		

3.4 Les fournisseurs de services de communication mobile encouragent-ils le développement et la mise à disposition d'applications accessibles (« applications ») pour les personnes handicapées et de « magasins d'applications » accessibles? *(Le chercheur s'entretiendra avec la haute direction et inspectera les téléphones accessibles pour confirmer la disponibilité des demandes)*

No	Fournisseur de communications mobiles	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1	MTN		
2	Airtel		

3.5 Les opérateurs de services de communication mobile proposent-ils des offres spéciales ou des tarifs réduits pour les personnes handicapées, comme des forfaits textuels pour les personnes sourdes et malentendantes? *(Le chercheur examinera les données accessibles au public sur les grilles tarifaires et interrogera certaines personnes handicapées sur leurs expériences)*

No	Fournisseur de communications mobiles	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Explication avec illustrations pertinentes
1	MTN		
2	Airtel		

3.6 Les fournisseurs de services de communications mobiles veillent-ils à ce que les communications mobiles d'urgence soient accessibles aux personnes handicapées, notamment en fournissant des relais texte et vidéo en temps réel et en informant les personnes handicapées et les organisations de personnes handicapées de ces communications mobiles d'urgence accessibles? ***(Le chercheur s'entretiendra avec les cadres supérieurs du fournisseur, les personnes handicapées et le DPO pour connaître leur expérience)***

4 Accessibilité à la programmation télévisuelle et vidéo.

Cet indicateur vise à mesurer si les pays ont mis en place des cadres et d'autres mécanismes qui favorisent l'accessibilité aux programmes de télévision et de vidéo pour les personnes handicapées.

4.1 Les fournisseurs de services de télévision et de vidéo agréés fournissent-ils des services accessibles tels que l'audiodescription, les sous-titres audio, les sous-titres codés et la signature de tous les programmes, comme l'exige la loi, afin d'en garantir l'accès aux personnes handicapées? **(Le chercheur examinera les horaires de programmation, établira la liste de ceux qui offrent des services accessibles et interrogera les cadres supérieurs et les personnes handicapées sur leurs expériences.)**

No	Télévision sous licence/ Fournisseur de vidéo	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Veuillez expliquer à l'aide d'illustrations pertinentes - en citant les exigences légales ou la licence pertinente et le niveau de conformité des fournisseurs.
1	KBC		
2	SABC		

4.2 Les fournisseurs de services de télévision et de vidéo titulaires d'une licence veillent-ils à ce que les guides électroniques de programmation (EPG) indiquent, à l'aide d'icônes de service d'accès internationalement reconnues, telles que « CC » pour les sous-titres codés et « AD » pour l'audiodescription, les programmes vidéo qui offrent des services accessibles? **(Le chercheur examinera les horaires de programmation, établira la liste de ceux qui offrent des services accessibles et interrogera les cadres supérieurs et les personnes handicapées sur leurs expériences.)**

No	Télévision sous licence/ Fournisseur de vidéo	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Veuillez expliquer à l'aide d'illustrations pertinentes - en citant les exigences légales ou la licence pertinente et le niveau de conformité des fournisseurs.
1	KBC		
2	SABC		

4.3 Les fournisseurs de services de télévision et de vidéo titulaires d'une licence exigent-ils aux créateurs de contenu qu'ils diffusent des programmes offrant des services accessibles? *(Le chercheur interviewera les équipes de la haute direction et les créateurs de contenu)*

No	Télévision sous licence/ Fournisseur de vidéo	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Veuillez expliquer à l'aide d'illustrations pertinentes - en citant les exigences légales ou la licence pertinente et le niveau de conformité des fournisseurs.
1	KBC		
2	SABC		

4.4 Les fournisseurs de services de télévision et de vidéo titulaires d'une licence veillent-ils à ce que les informations sur les situations d'urgence et les annonces de sécurité publique soient transmis dans des formats accessibles? *(Le chercheur interviewera des cadres supérieurs et des producteurs, examinera des données d'archives et interrogera des personnes handicapées)*

No	Télévision sous licence/ Fournisseur de vidéo	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Veuillez expliquer à l'aide d'illustrations pertinentes - en citant les exigences légales ou la licence pertinente et le niveau de conformité des fournisseurs.
1	KBC		
2	SABC		

4.5 Les fournisseurs de services de télévision et de vidéo titulaires d'une licence ont-ils adopté des normes techniques pour les services de programmation télévisuelle et vidéo interopérables afin de permettre aux utilisateurs de recevoir, de décoder et d'afficher des services accessibles? *(Le chercheur examinera les horaires de programmation, établira la liste de ceux qui offrent des services accessibles et interrogera les cadres supérieurs et les personnes handicapées sur leurs expériences.)*

No	Télévision sous licence/ Fournisseur de vidéo	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Veuillez expliquer à l'aide d'illustrations pertinentes - en citant les exigences légales ou la licence pertinente et le niveau de conformité des fournisseurs.
1	KBC		
2	SABC		

4.6 Les fournisseurs de services de télévision et de vidéo agréés ont-ils formé leur personnel du service à la clientèle sur la façon de servir les clients handicapés, notamment en leur fournissant des conseils sur la façon de trouver des informations sur les services accessibles sur les EPG ainsi que sur la façon d'utiliser et de personnaliser les services accessibles disponibles, et en désignant un point de contact unique pour les informations et les plaintes concernant les services accessibles? (**Le chercheur interviewera des cadres supérieurs et des membres du personnel du service à la clientèle ainsi que des personnes handicapées sur leurs expériences**)

No	Télévision sous licence/ Fournisseur de vidéo	A. Oui B. Non C. Dans une certaine mesure	Veuillez expliquer à l'aide d'illustrations pertinentes - en citant les exigences légales ou la licence pertinente et le niveau de conformité des fournisseurs.
1	KBC		
2	SABC		

5 Accessibilité au Web

Les problèmes d'accessibilité liés à Internet, au contenu et aux services Web touchent un large éventail de personnes handicapées, y compris les personnes ayant des déficiences auditives, cognitives, dextériques, auditives, visuelles et de parole. Cependant, un Web accessible profite également aux personnes non handicapées, par exemple, les personnes âgées dont les capacités se détériorent ; les personnes utilisant une connexion Internet lente ou coûteuse ; les personnes souffrant de « handicaps temporaires » tels qu'un bras cassé ou une mauvaise vue, et les personnes utilisant des téléphones portables et d'autres appareils dotés de petits écrans.

Cet indicateur est donc destiné à mesurer et à contrôler si les pays ont mis en place des cadres et des mécanismes qui garantissent aux personnes handicapées un accès équitable à l'information et aux services en ligne, y compris les informations et les services gouvernementaux en ligne.

5.1 Le gouvernement a-t-il élaboré des lignes directrices sur l'accessibilité du Web à l'intention des entités gouvernementales et privées ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples et d'illustrations pertinents.

5.2 Les ministères, départements et organismes gouvernementaux (MDO)¹ ayant une présence en ligne procèdent-ils à une évaluation systématique de leurs sites Web et ainsi que de son infrastructure, ainsi que des compétences et des connaissances de leur personnel en vue d'appliquer les normes internationales d'accessibilité au Web telles que les WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500 :2012)² **(Le chercheur interrogera les cadres supérieurs responsables et procédera à l'examen des documents liés au processus - s'il en existe).**

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse en énumérant les différentes MDO et le type d'évaluation systématique qui a été effectuée **(s'il en existe).**

¹ Il pourrait être conseillé aux chercheurs de se concentrer sur le pouvoir législatif, le pouvoir judiciaire, la présidence et les ministères offrant des services essentiels, par exemple l'enregistrement des faits d'état civil, la santé, l'éducation, les services sociaux, l'information, les organes électoraux, les INDH et les portails d'administration électronique.

² Technologies de l'information — Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du W3C <https://www.iso.org/standard/58625.html>

5.3 Les principales plateformes en ligne des MDO³ gouvernementaux, y compris les sites Web, sont-elles conformes aux normes et directives internationales en matière d'accessibilité au Web? **(Le chercheur utilisera les normes d'accessibilité Web WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500 :2012) et l'une de ses révisions ultérieures lors de l'évaluation.)⁴**

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse, en énumérant tous les sites Web gouvernementaux pertinents qui se conforment (et l'état de leur conformité) aux normes WCAG 2.0.

5.4 Les documents électroniques sont-ils accessibles aux personnes handicapées sur les principaux sites Web du secteur public? **(Le chercheur évaluera l'accessibilité de certains documents en fonction des normes WCAG 2.0)**

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions.

5.5 Les MDO du gouvernement mettent-ils régulièrement à jour leurs politiques d'approvisionnement pour s'assurer que tous les contrats de services de développement de sites Web sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité? **(Le chercheur examinera les politiques d'approvisionnement liées aux TIC)**

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions.

³ voir 1

⁴ W3C « Web Content Accessibility Guidelines » disponible à l'adresse <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

5.6 Les MDO gouvernementaux offrent-ils une formation sur l'accessibilité à leurs développeurs Web afin de garantir le respect des normes d'accessibilité décrites dans les normes WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500 :2012)? *(Le chercheur interviewera des hauts fonctionnaires des MDA concernés et des développeurs de Web sélectionnés)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions.

5.7 Les utilisateurs du Web, en particulier les personnes handicapées, ont-ils reçu des conseils sur les outils et les procédures d'évaluation de l'accessibilité?⁵ *(Le chercheur s'entretiendra avec des hauts fonctionnaires des MDO concernés et des personnes handicapées sélectionnées, ainsi qu'avec des DPO)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions

5.8 Y a-t-il un suivi et une publication réguliers des rapports sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité du site Web des MDO du gouvernement? *(Le chercheur s'entretiendra avec les hauts fonctionnaires des MDO concernés et examinera les documents pertinents, s'il en existe).*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions.

⁵ Web accessibility evaluation tools are software programs or online services that help you determine if web content meets accessibility guidelines <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>

5.9 Les personnes handicapées participent-elles aux tests d'acceptation par les utilisateurs des nouveaux sites Web ou de mises à jour des MDO? *(Le chercheur examinera la documentation pertinente sur la participation des personnes handicapées, interviewera les personnes handicapées et les représentants des MDO gouvernementaux concernés)*

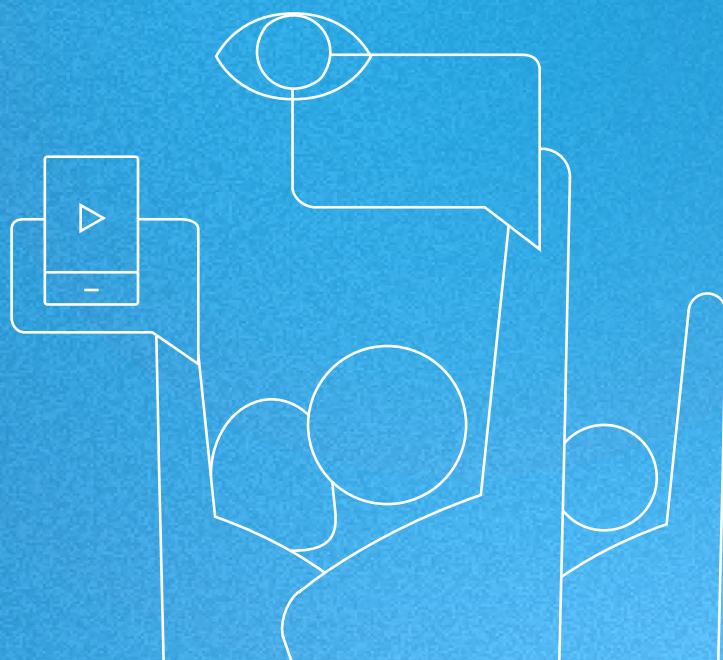
- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions.

5.10 Le gouvernement fournit-il des lignes directrices aux établissements d'enseignement et aux sociétés professionnelles pour qu'ils intègrent des cours sur l'accessibilité au Web dans les programmes d'études en informatique et en technologie de l'information? *(Le chercheur mènera des entretiens avec les hauts fonctionnaires concernés ainsi qu'avec les répondants de certains établissements d'enseignement et sociétés professionnelles, ainsi qu'avec un examen de confirmation des textes pertinents)*

- a. Oui
- b. Non
- c. Dans une certaine mesure

Veuillez expliquer votre réponse à l'aide d'exemples pertinents tirés de vos conclusions.



Collaboration on International ICT Policy for East and Southern Africa (CIPESA)

+256 414 289 502

programmes@cipesa.org

@cipesaug facebook.com/cipesaug LinkedIn/cipesa

www.cipesa.org