

Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans les communications



**Nations
Unies**



Les lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans les communications ont été élaborées par le Département de la communication globale, en collaboration avec l'équipe du Cabinet du Secrétaire général chargée des questions de handicap et certaines des personnes chargées de l'application de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, et en concertation avec l'International Disability Alliance.

Mars 2022

Sommaire

INTRODUCTION	1
QUI SONT LES PERSONNES HANDICAPÉES ?	4
POUR COMMENCER : CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR	6
CRÉER UN CONTENU INCLUSIF	10
CRÉER UN CONTENU ACCESSIBLE	23
AIDE-MÉMOIRE, OUTILS ET CONSEILS	38
RESSOURCES	47
GLOSSAIRE	49

Acronymes

CART	Communication access real-time translation
DCG	Département de la communication globale
ePub	Publication électronique
FALC	Format facile à lire et à comprendre
HCDH	Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
ONU	Organisation des Nations Unies
ONUG	Office des Nations Unies à Genève
VPAT	Voluntary Product Accessibility Template
W3C	World Wide Web Consortium
WAVE	Web Accessibility Evaluation Tool
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
WebAIM	Web Accessibility in Mind

Introduction

Pourquoi les lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans les communications sont-elles importantes ?

Dans un monde connecté en permanence, l'aptitude à la communication est une compétence transversale que tout fonctionnaire de l'Organisation des Nations Unies (ONU) doit absolument posséder. Des communications inclusives et accessibles profitent à toutes les personnes, qu'elles soient ou non handicapées. Inclure le handicap dans les communications, c'est tenir compte de la diversité de nos sociétés.

L'inclusion du handicap dans les communications contribuera au respect de l'engagement de « ne laisser personne de côté », élément clef du Programme de développement durable à l'horizon 2030. Des communications inclusives permettent aux personnes handicapées de participer pleinement et équitablement à toutes les sphères de la société.

À quoi les lignes directrices servent-elles ?

Les lignes directrices ont pour but d'aider les coordonnateurs des communications de l'ONU et les autres membres du personnel de l'Organisation à rendre toutes les communications inclusives et accessibles. Des communications inclusives et accessibles permettent de lutter contre les préjugés et la discrimination, et elles favorisent l'inclusion et la participation.

À qui les lignes directrices s'adressent-elles ?

Les lignes directrices s'adressent à tous les membres du personnel de l'ONU, qu'ils travaillent dans les domaines des droits de l'homme, du développement durable, de l'aide humanitaire ou de la paix et la sécurité. Nous espérons que ces lignes directrices les aideront à rendre leurs communications inclusives et qu'elles entraîneront un changement culturel plus large à l'échelle de l'Organisation.

La [Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap](#) (« la Stratégie »), lancée par le Secrétaire général en 2019, vise à élever les normes et les performances relatives à l'inclusion du handicap dans tous les travaux de l'ONU. La Stratégie, qui comprend une politique et un cadre de responsabilité, couvre l'ensemble du système des Nations Unies, depuis le Siège jusqu'au terrain. Sa mise en œuvre est coordonnée par l'équipe du Cabinet du Secrétaire général chargée des questions de handicap¹.

Le cadre de responsabilité de la Stratégie a deux composantes : le cadre de responsabilité destiné aux entités et la feuille de résultats des équipes de pays des Nations Unies sur

l'inclusion du handicap. Grâce à des indicateurs qui portent sur quatre domaines fondamentaux et qui s'appliquent à l'ensemble des programmes et des opérations², le cadre de responsabilité définit la feuille de route que les entités et les équipes de pays doivent suivre pour parvenir à des résultats durables et porteurs de transformation en matière d'inclusion du handicap.

L'indicateur 15 du cadre de responsabilité destiné aux entités est axé sur les communications de fond. Les indicateurs 6 et 6.1 ont trait à l'accessibilité.

Les présentes lignes directrices aideront les entités des Nations Unies à se rapprocher



En 2018, l'UNICEF a inauguré le premier terrain de jeu pleinement inclusif pour les enfants handicapés du camp de réfugiés de Za'atari (Jordanie), créé dans le cadre d'une campagne nationale tendant à rendre l'éducation inclusive. Crédit photo : Christopher Herwig (HCR).

1 Nations Unies, Stratégie pour l'inclusion du handicap (2019). Disponible à l'adresse www.un.org/disabilitystrategy.

2 Les quatre domaines fondamentaux de la Stratégie sont : le rôle directeur, la planification stratégique et la gestion; l'inclusion; la programmation; la culture institutionnelle.

des attentes, à satisfaire aux attentes ou à dépasser les attentes en ce qui concerne l'inclusion du handicap et l'accessibilité des communications (indicateurs 15, 6 et 6.1 du cadre de responsabilité), et les équipes de pays à inclure le handicap dans leurs communications (indicateur 14 de la feuille de résultats).

Comment les lignes directrices ont-elles été élaborées ?

Les lignes directrices ont été élaborées par le Département de la communication globale de l'ONU (DCG), en collaboration avec l'équipe du Cabinet du Secrétaire général chargée des questions de handicap et certaines des personnes chargées de l'application de la Stratégie au niveau des entités, et en concertation avec l'[International Disability Alliance](#)³.

Des organisations de personnes handicapées, des spécialistes de la communication et des spécialistes de l'inclusion du handicap ont également apporté leur contribution.

Quand et où les lignes directrices peuvent-elles être appliquées ?

Les lignes directrices peuvent être utilisées par les membres du personnel de l'ONU dans toutes leurs communications, lorsqu'ils envoient des courriels et des notes de réunion, élaborent des documents, participent à des consultations, échangent sur des plateformes numériques ou mènent des campagnes multimédias. Établies à partir des meilleures pratiques et illustrées par des exemples, elles conseillent sur l'attitude à adopter face au handicap et expliquent comment créer des contenus inclusifs et accessibles.

³ L'International Disability Alliance est un réseau d'organisations non gouvernementales mondiales et régionales de personnes handicapées et de familles de personnes handicapées. De plus amples informations sont disponibles à l'adresse www.internationaldisabilityalliance.org.

Qui sont les personnes handicapées ?

Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités sensorielles, physiques, psychosociales, intellectuelles ou d'autres incapacités 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 autres⁴.

Les personnes handicapées forment un groupe hétérogène, composé d'individus qui diffèrent par leurs incapacités et par leur identité, de femme, de personne autochtone, de jeune adulte ou d'enfant, par exemple. Leurs droits ayant été largement ignorés, elles se heurtent à des obstacles sociaux et environnementaux. L'exclusion et la marginalisation dont elles font souvent l'objet peuvent être aggravées par une discrimination fondée sur l'identité de genre, l'âge, l'origine ethnique, la race, l'orientation sexuelle, l'origine, le lieu de résidence, le statut juridique ou d'autres motifs.

La [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) (la Convention) tient compte des différences entre les êtres humains et souligne qu'il importe de tenir compte de la diversité de l'expérience humaine. Pour que les personnes handicapées soient représentées fidèlement et puissent accéder à l'information dans des conditions d'égalité avec les autres, nous devons inclure le

handicap dans nos communications, en adoptant une démarche respectueuse des différences car les personnes handicapées sont des membres à part entière de l'humanité dans toute sa diversité.

Tous les membres du personnel de l'ONU devraient appliquer la Convention au mieux de leurs capacités et faire en sorte que les personnes handicapées jouissent de leurs droits humains et de leurs libertés fondamentales. Plus précisément, les articles 9 (Accessibilité) et 21 (Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information) de la Convention soulignent qu'il est important de prendre des mesures appropriées pour garantir l'accessibilité et permettre aux personnes handicapées d'exercer leur droit à la liberté d'expression et d'opinion.

Consulter les personnes handicapées et les organisations qui les représentent

La Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap souligne que les personnes handicapées sont des agents du changement et se démarquent du reste de la population par leur connaissance et leur expérience concrète du

⁴ Convention relative aux droits des personnes handicapées, art. 1^{er}. La Convention contient le terme « incapacité mentale ». Le Comité des droits des personnes handicapées préconise désormais l'utilisation du terme « handicap psychosocial ».

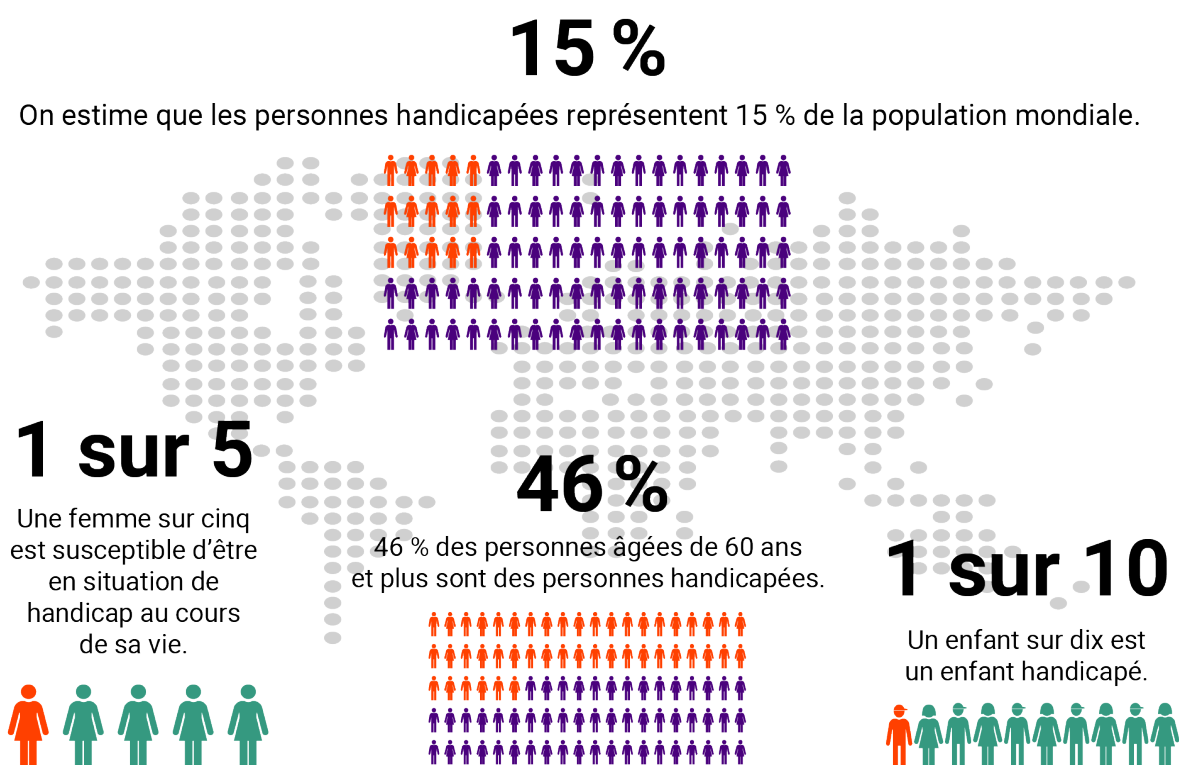
handicap. Du fait de leur diversité et de l'hétérogénéité du groupe qu'elles constituent, les personnes handicapées ont le droit de participer pleinement et effectivement aux décisions qui ont une incidence sur leur vie. Il est essentiel qu'elles puissent le faire afin que les obstacles systémiques à leur pleine inclusion et à leur pleine participation à la société soient levés.

La consultation étroite et la participation active des personnes handicapées et des organisations qui les représentent sont capitales pour que, dans tous les domaines, les communications soient inclusives, c'est-à-dire modulables, adaptées au public cible et utiles à tous. Par leurs points de

vue éclairés, les personnes handicapées peuvent contribuer à améliorer le contenu et la qualité des communications et nos façons de communiquer.

Les personnes handicapées sont souvent représentées par des organisations non gouvernementales mondiales, régionales, nationales ou locales, dirigées et gérées par des personnes handicapées, pour des personnes handicapées. Ces organisations, appelées « organisations de personnes handicapées », peuvent avoir des activités qui portent sur l'ensemble des handicaps ou sur un handicap donné, ou encore représenter un groupe particulier (par exemple, les femmes handicapées ou les personnes autochtones handicapées).

FIGURE 1. LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LA POPULATION MONDIALE



Les personnes handicapées dans la population mondiale [D'après : Comité permanent interorganisations, Directives sur l'intégration des personnes handicapées dans l'action humanitaire (2019)].

Pour commencer : ce que vous devez savoir

Pour communiquer de manière à inclure le handicap, nous devons avoir à l'esprit que les personnes handicapées font partie de la diversité humaine. Il faut mettre l'accent sur la personne, plutôt que sur le handicap.

Lorsque nous communiquons sur les personnes handicapées, nous devons également avoir à l'esprit les récits qui ont été généralement utilisés pour les décrire et réfléchir à la manière d'élaborer des récits qui garantissent l'inclusion.

Lutter contre les stéréotypes

Les préjugés implicites touchent tout le monde et sont aggravés par les messages contradictoires véhiculés par les médias et le secteur du divertissement. Le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres⁵. Les stéréotypes entretiennent les barrières comportementales et créent des conditions qui encouragent la discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Nous devons donc reconnaître et éviter les stéréotypes courants qui dépeignent les personnes handicapées comme héroïques, par exemple, ou comme des objets de pitié, ou des êtres inférieurs aux autres. Ces stéréotypes influencent notre perception des personnes handicapées

et perpétuent fréquemment leur exclusion sociale. Il en résulte diverses conséquences. Par exemple, des enfants handicapés ne sont pas scolarisés ou des bâtiments scolaires sont construits sans que les normes d'accessibilité soient prises en considération. Les informations sur la santé sexuelle et procréative ne sont pas toujours fournies dans des formats accessibles à tous les jeunes handicapés. Des employeurs peuvent avoir des préjugés concernant l'embauche de personnes handicapées. Les personnes handicapées peuvent être davantage que les autres exposées à la violence. De plus, des pratiques préjudiciables telles que le recours généralisé à la stérilisation forcée et au placement en institution peuvent ainsi se perpétuer.

À RETENIR

Ne décrivez pas les personnes handicapées comme :

- ✓ Des personnes vulnérables ou un fardeau pour les autres.
- ✓ Des personnes menant une vie de moindre valeur ou de moindre qualité.
- ✓ Des êtres humains de seconde classe.
- ✓ Des personnes dangereuses.
- ✓ Des personnes extraordinaires ou des super-héros.

.....

⁵ Convention relative aux droits des personnes handicapées, al. e) du préambule.

ENCADRÉ 1. EXEMPLES DE STÉRÉOTYPES COURANTS⁶

« Les personnes handicapées sont incapables ».

Ce stéréotype suggère que les personnes handicapées sont vulnérables, constituent un fardeau pour la société, leur famille et leurs amis, et ont besoin d'être protégées parce qu'elles seraient incapables de prendre des décisions, de travailler ou d'apprendre.

• • • • •

« La vie des personnes handicapées a moins de valeur ».

Ce stéréotype suppose que les personnes handicapées ont une qualité de vie inférieure en raison de leur(s) déficience(s) et que, par conséquent, leur vie ne vaut pas la peine d'être vécue.

• • • • •

« Les personnes handicapées sont des êtres humains de seconde classe ».

Ce stéréotype repose sur l'idée que les personnes handicapées ne ressentent pas les mêmes émotions ni les mêmes sentiments que les autres êtres humains et n'ont pas la dignité inhérente à la personne humaine. Sur la base de ce postulat, les personnes handicapées peuvent être déshumanisées et considérées comme des objets. Ces attitudes sont souvent à l'origine de pratiques alarmantes telles que la contention physique, l'expérimentation médicale et autres formes de violence et de maltraitance.

• • • • •

« Les personnes handicapées sont dangereuses ».

Les personnes handicapées sont souvent présumées dangereuses pour elles-mêmes et pour les autres. Cette idée a souvent servi de justification à l'application de certaines lois relatives à la santé mentale, à l'administration de traitements sans consentement et à des mesures de privation de liberté.

• • • • •

« Les personnes handicapées sont extraordinaires » et « les personnes handicapées sont surdouées ».

Ce stéréotype repose sur l'idée que les personnes handicapées mènent une vie difficile et que, lorsqu'elles réussissent, elles le doivent à leur courage et à leur puissance — elles ont « surmonté » leur handicap. C'est ce que l'on appelle souvent le « phénomène du super-héros », le super-héros en question étant une source d'inspiration et un modèle pour les personnes handicapées et les autres.

• • • • •

6 D'après Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), [Sensibilisation au titre de l'article 8 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) (2019).

Les modèles du handicap : modèle caritatif, modèle médical et modèle social

Ce que vivent les personnes handicapées dans la société a été traduit dans des modèles du

handicap, qui expliquent pourquoi la société a assigné tel rôle aux personnes handicapées, à telle période et dans tel contexte.

Le **modèle fondé sur les droits de l'homme** s'appuie sur le modèle social. « La Convention a marqué le début d'un "changement de paradigme",

ENCADRÉ 2. LES TROIS MODÈLES DU HANDICAP

- Selon le **modèle caritatif**, « les personnes handicapées ne sont que des bénéficiaires passifs d'actes de bienfaisance ou de l'aide sociale, et non des personnes autonomes ayant les mêmes droits que les autres. Le handicap est alors le problème de la personne, et l'on considère que les personnes handicapées ne sont pas capables de subvenir à leurs propres besoins à cause de leur incapacité; elles sont plutôt considérées comme un fardeau pour la société, qui fait œuvre de bienveillance à leur égard. Toujours selon cette conception, les personnes handicapées inspirent la pitié et dépendent du bon-vouloir des autres; elles perdent donc tout pouvoir d'action et tout contrôle sur leur propre vie et participent peu, voire ne participent pas du tout, à la vie de la société. Au lieu de leur garantir l'exercice de leurs droits, l'action menée dans le cadre de cette approche se limite à l'apport de soins et d'une assistance, et les personnes handicapées sont réduites à de simples bénéficiaires d'activités caritatives et de l'aide sociale. »⁷.
- Selon le **modèle médical**, « les personnes handicapées sont des sujets à soigner et des patients qu'il faut guérir, et le handicap est soit un problème médical qu'il faut résoudre soit une maladie qu'il faut traiter. Le handicap est inhérent à la personne et les médecins savent mieux que quiconque comment corriger ou prendre en charge au mieux toute incapacité, indépendamment du consentement, de la volonté et des préférences de l'intéressé. Toujours selon ce modèle, les personnes handicapées s'écartent des normes physiques et mentales et leurs comportements et attitudes sont considérés comme des pathologies. Au lieu de supprimer les barrières, l'action menée dans le cadre de ce modèle vise à normaliser et à réduire les incapacités afin de permettre la participation des personnes handicapées. »⁸.
- Le **modèle social** présente le handicap comme « la conséquence de l'interaction entre l'individu et un environnement qui ne s'adapte pas aux différences de la personne. Cette absence d'adaptation entrave la participation de l'individu à la vie de la société. L'inégalité est due non pas au handicap mais à l'incapacité de la société d'éliminer les barrières que rencontrent les personnes handicapées. Ce modèle confère la place centrale à la personne et non au handicap, et reconnaît les valeurs et les droits des personnes handicapées en tant que membres de la société. Dans ce paradigme, le handicap est non pas une "erreur" de la société mais un élément de sa diversité. Le handicap est une construction sociale — le résultat de l'interaction, au sein de la société, de facteurs personnels et de facteurs environnementaux. Il n'est pas un problème individuel mais le résultat d'une mauvaise organisation de la société. »⁹.

7 HCDH, [Sensibilisation au titre de l'article 8 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) (2019).

8 Ibid.

9 HCDH, [Convention relative aux droits des personnes handicapées : Guide de formation](#) (2014).

passant d'une approche à dominante médicale et axée traditionnellement sur la charité à une approche reposant sur les droits de l'homme. Elle tend à l'inclusion des personnes handicapées dans tous les programmes relatifs aux droits de l'homme, au développement et à l'aide humanitaire, à leur participation à ces programmes. »¹⁰. C'est ce modèle qu'il faut appliquer dans toutes les communications de l'ONU afin de garantir l'inclusion du handicap.

Capacitisme

« Bâti sur le même modèle que le racisme, le sexisme ou l'âgisme, le "capacitisme" se définit communément comme étant le système de croyances qui sous-tend les attitudes négatives, les stéréotypes et la stigmatisation qui dévalorisent les personnes handicapées sur la base de leurs incapacités réelles ou supposées. D'après le modèle capacitiste, les personnes handicapées

méritent moins le respect et la considération, sont moins capables de contribuer et de participer, et leur valeur intrinsèque est moindre. »¹¹.

Alors que de nombreux éléments de discours sont de plus en plus remis en question par l'opinion publique, le capacitisme continue de tenter de légitimer des formes d'expression et des comportements discriminatoires. Qu'il soit conscient ou inconscient, le capacitisme peut être solidement ancré dans les institutions, le système social et la culture d'une manière générale. Il limite les possibilités offertes aux personnes handicapées et réduit leur inclusion dans la vie en société¹².

Les communications jouent un rôle clef dans l'évolution des mentalités et dans le passage du modèle caritatif ou du modèle médical au modèle social ou au modèle fondé sur les droits de l'homme. Les communications de l'ONU devraient être établies dans cette optique.



« Quand les gens me voient enseigner, ils comprennent que mon identité ne se réduit pas à mon handicap. », témoigne Ehsan Al Khalili, 45 ans, qui enseigne la musique aux jeunes réfugiés du camp d'Azraq (Jordanie). Originaire de Damas, Ehsan est aveugle depuis l'enfance. Crédit photo : Christopher Herwig (HCR).

¹⁰ HCDH, [À propos des droits des personnes handicapées](#).

¹¹ HCDH, [Sensibilisation au titre de l'article 8 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) (2019).

¹² Ibid.



Sebastián (à droite), 9 ans, et Mateo (à gauche), 4 ans, bavardent en marchant pendant la récréation au Colegio y Liceo Ceni, établissement scolaire inclusif en Uruguay. Crédit photo : Giacomo Pirozzi (UNICEF 2013)

Créer un contenu inclusif



Créer un contenu inclusif

Toutes les communications doivent inclure les personnes handicapées. Les communications ciblées doivent en outre promouvoir expressément ou mettre en avant les droits des personnes handicapées. C'est le point de départ. Comme nous le faisons avec le genre, nous devrions nous efforcer de prendre systématiquement en considération le handicap, et pour la même raison, à savoir donner une image fidèle de la diversité de notre société.

Quelle que soit la question abordée, qu'il s'agisse des situations d'urgence humanitaire, des objectifs de développement durable, de la paix et de la sécurité, des droits de l'homme ou des conditions de recrutement ou d'emploi, les communications doivent inclure les personnes handicapées.

Une communication narrative positive et orientée vers les solutions

Exploitez le pouvoir de la narration pour sensibiliser le public et imaginer des solutions, mais soyez honnête quant aux nombreux obstacles qui se posent aux personnes handicapées.

Les récits centrés sur les personnes handicapées doivent être équilibrés et positifs, de la même manière que l'ONU affirme le pouvoir des femmes, des enfants, des peuples autochtones et d'autres groupes. Les récits doivent montrer les personnes handicapées dans des rôles

actifs plutôt que passifs. Tenez compte de la diversité des personnes handicapées et de leur situation en faisant entendre la voix d'enfants, d'adultes, de frères et sœurs, de figures d'autorité et de personnes âgées handicapées.

Il est toujours mieux de consulter et d'inclure les personnes handicapées lorsque vous créez des récits à leur sujet. Veillez à décrire les expériences vécues par les personnes handicapées, de leur point de vue.

À RETENIR

- ✓ **Élaborez des récits factuels et positifs sur les personnes handicapées. Insistez sur les solutions. Incluez des personnes de tous âges.**
- ✓ **Lorsque vous créez des récits, consultez les personnes handicapées et faites-les participer activement.**

.....

Contexte social et rôles sociaux

Lorsque vous décrivez des personnes handicapées, vous n'avez pas besoin de les distinguer du reste de la population. Il est donné à tout le monde de mener sa vie de manière aussi indépendante, productive et sociable que possible.

Les personnes handicapées ont des parents, des frères et sœurs, des enfants : elles ont une famille et peuvent en fonder une. Elles ont des amis et fréquentent des cercles sociaux divers et variés. Comme tout le monde, elles ont leur propre personnalité et leurs propres aptitudes sociales. Les récits doivent les dépeindre dans leur quotidien, de professionnels, d'étudiants ou d'ouvriers, et dans toutes les phases de la vie, en tant qu'enfants, jeunes adultes, parents et membres vieillissants de la société.

À RETENIR

- ✓ Faites des descriptions authentiques.
- ✓ Prêtez attention aux rôles que les personnes handicapées jouent dans la société.

.....

Intersectionnalité

Les personnes handicapées ne constituent pas un groupe homogène. C'est pourquoi il est doit être tenu compte de l'intersection du handicap avec d'autres facteurs tels que le genre, l'âge, la race, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, le statut de réfugié, de migrant ou de demandeur d'asile, dans les communications. Par exemple, une personne handicapée a aussi une identité de genre, elle peut être issue d'un groupe autochtone, être jeune ou âgée, être migrante ou vivre dans la pauvreté.

Les personnes handicapées peuvent se heurter à des difficultés encore plus grandes et à une discrimination encore plus vive sous l'effet conjugué de plusieurs de leurs caractéristiques identitaires. Par exemple, il se peut qu'une personne handicapée appartenant à une minorité ethnique ne soit pas retenue pour un emploi en raison à la fois de son handicap et de son origine ethnique.

L'adoption d'une approche intersectionnelle dans les communications narratives permet de rendre compte plus fidèlement de la diversité de nos sociétés et de montrer comment la conjonction de facteurs aggrave les difficultés et la discrimination subies par les personnes handicapées.

À RETENIR

- ✓ Soyez conscient(e) de la discrimination croisée. Montrez les personnes handicapées dans leur diversité pour expliquer leur situation.

.....

Représentation fidèle à la réalité

Permettez aux personnes handicapées d'exprimer leurs émotions, d'être drôles ou sérieuses, optimistes ou craintives. Efforcez-vous toujours de les représenter en prise avec des émotions diverses. Concentrez-vous sur la personne et sur ses émotions, et pensez au but de la communication. Ne vous limitez pas au handicap ou à ses attributs (fauteuil roulant, canne blanche, etc.).

Les personnes handicapées constituent un groupe hétérogène et peuvent avoir différentes déficiences, y compris des déficiences qui ne sont pas apparentes ou visibles. Pour refléter cette diversité, exploitez les éléments créatifs et non visuels de la communication narrative, par exemple les récits et les scripts. Trouvez des moyens créatifs de raconter la vie de personnes handicapées.

À RETENIR

- ✓ Laissez les personnes handicapées exprimer leurs émotions et être elles-mêmes – comme tout le monde.

.....

ENCADRÉ 3. CHOISIR LE SUPPORT EN FONCTION DU PUBLIC CIBLE

Choisissez soigneusement le moyen de communication

- De nombreuses personnes peuvent entendre les messages transmis par une radio ou un microphone, mais ces canaux excluent les personnes sourdes ou malentendantes et peuvent ne pas atteindre les personnes ayant un handicap intellectuel. Les dépliants contenant des messages clés, rédigés dans une langue simplifiée ou accompagnés de dessins, peuvent mieux toucher ces publics.
- Les textos, à la condition qu'ils soient envoyés au moyen d'un téléphone cellulaire et non d'un smartphone, sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, mais pas toujours aux personnes aveugles. Joignez des enregistrements audio à vos textes ou communiquez en face à face.
- Les illustrations ou les animations peuvent rendre compte de manière créative de la diversité des personnes handicapées. Toutefois, elles doivent donner une image des personnes handicapées qui soit fidèle à la réalité. Vérifiez toujours auprès d'organisations de personnes handicapées que les représentations visuelles de personnes handicapées sont acceptables.

Choix du bon support en fonction du public cible et du sujet abordé

Choisissez soigneusement le moyen par lequel vous comptez communiquer. Celui-ci est-il accessible à tous ? Exclut-il certaines personnes ? Permet-il de transmettre au mieux votre message au public cible ? Il est souvent nécessaire d'utiliser plusieurs supports pour toucher un plus large public.

Vous devez tenir compte à la fois du contenu de votre message et du public cible pour choisir le bon moyen de communication. En d'autres termes, si vous réalisez une vidéo, n'hésitez pas à interroger une personne aveugle. Si vous préparez un entretien radiophonique, n'hésitez pas non plus à interroger une personne sourde.

À RETENIR

- ✓ Choisissez un support adapté au public cible.

.....

Accessibilité et mesures d'aménagement raisonnable

Lorsque vous associez des personnes handicapées à vos activités de communication, veillez à utiliser un média qui leur permette de participer pleinement et activement. Pensez à l'accessibilité et aux mesures d'aménagement raisonnable.

Dans le contexte de l'inclusion du handicap, « l'aménagement raisonnable » est une mesure de lutte contre la discrimination, qui permet aux personnes handicapées d'exercer leurs droits sur la base de l'égalité avec les autres. Un aménagement raisonnable est une mesure qui profite à une personne donnée, qui peut modifier ou compléter les politiques et services standard, qui peut être fournie dans des circonstances particulières et qui peut être offerte immédiatement¹³.

Il est important de proposer et de fournir des aménagements raisonnables à toute personne handicapée qui participe à une réunion ou manifestation, en présentiel ou en ligne, même si des mesures ont été prises pour garantir l'accessibilité de la réunion ou de la manifestation en question.

13 Nations Unies, [Disability Inclusion Strategy Entity Accountability Framework - Technical Notes](#) (2019), p. 58.

ENCADRÉ 4. EXEMPLES DE MESURES D'AMÉNAGEMENT RAISONNABLE

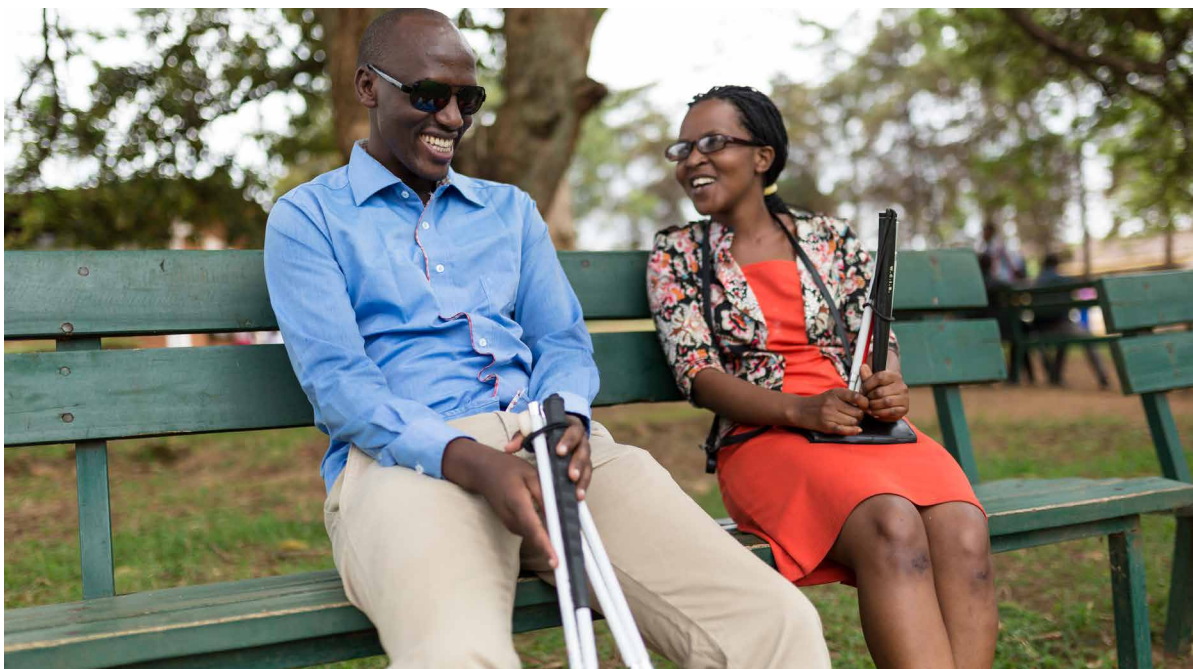
- Dans le cas d'un entretien avec une personne sourde, vous devrez peut-être recruter un(e) interprète en langue des signes.
- Dans le cas d'un entretien avec une personne ayant un handicap intellectuel, informez-vous à l'avance des services d'accompagnement nécessaires ou souhaités. La personne interrogée souhaite-t-elle recevoir des documents d'information dans un format facile à lire et à comprendre, par exemple, ou venir avec un(e) accompagnant(e) de son choix ?
- Pour rendre l'information plus accessible, proposez des services de sous-titrage en temps réel ou services CART (*Communication Access Real-Time Translation*), ou fournissez la documentation dans plusieurs formats.

Il est important que vous calculiez à l'avance vos dépenses au titre des mesures d'accessibilité et d'aménagement raisonnable afin de planifier votre budget. Ces dépenses couvriront non seulement les honoraires des interprètes en langue des signes et des prestataires de services CART, ou encore la production de documents en braille, mais aussi les frais de voyage et de transport, les frais de location de matériel et d'organisation de réunions et de manifestations, et le coût de l'espace de travail¹⁴.

Demandez toujours aux personnes handicapées avec lesquelles vous travaillez de vous informer à l'avance des aménagements raisonnables

dont elles ont besoin, en gardant à l'esprit que cela varie souvent d'une personne à l'autre.

Il est aussi important de recueillir les avis des personnes handicapées après une manifestation ou un entretien. La manifestation était-elle accessible ? Un aménagement raisonnable a-t-il été proposé ? Dans la communication comme dans d'autres domaines, l'inclusion du handicap prend du temps. Vous pourrez toujours faire mieux pour inclure les personnes handicapées, pour autant que celles-ci vous fassent systématiquement part de leurs observations et que vous en tiriez des enseignements.



Gloria* (à droite) et Jean-Claude (à gauche), de nationalité burundaise, sont amis. *Le prénom a été modifié pour des raisons de sécurité. Crédit photo : HCR/Antoine Tardy.

¹⁴ Nations Unies, [Disability Inclusion Strategy Entity Accountability Framework - Technical Notes](#) (2019).

À RETENIR

- ✓ Proposez des mesures d'accessibilité et d'aménagement raisonnable afin que les personnes handicapées participent pleinement et dans des conditions d'égalité avec les autres.
- ✓ Prévoyez le financement de mesures d'aménagement raisonnable et d'accessibilité pour tous les projets.
- ✓ Recueillez des informations en retour : continuez à progresser et à apprendre.

.....

Communication d'informations sur le handicap d'une personne et consentement

Si le handicap d'une personne n'a pas été rendu public, n'en parlez pas. Ne mentionnez le handicap d'une personne que si cela est pertinent pour le contenu et l'objectif du récit et que la personne a donné cette information de son plein gré ou son anonymat est préservé.

Des formulaires de consentement à la publication de photos ou à la diffusion de vidéos doivent être fournis dans des formats accessibles à toute personne handicapée qui pourrait en avoir besoin. Il se peut, par exemple dans le cas des enfants handicapés, que les formulaires de consentement doivent être remis aux parents, à un tuteur désigné ou à un représentant.



RÉCAPITULATIF : ENCADRER LE RÉCIT

À RETENIR

- ✓ Ne communiquez jamais d'informations sur le handicap d'une personne sauf si celle-ci a donné son consentement et que cela est pertinent pour le contenu et l'objectif du récit.
- ✓ Veillez à ce que les formulaires de consentement soient accessibles.

.....

Narration visuelle

Bien utilisée, la narration visuelle peut être un excellent moyen de promouvoir et de renforcer l'inclusion des personnes handicapées. Les meilleures pratiques présentées dans l'encadré figurant à la page 16 s'appliquent à tous les supports de narration visuelle, y compris les films, les photographies, les images et les animations.



AIDE-MÉMOIRE : PRODUCTION AUDIOVISUELLE

À RETENIR

- ✓ Montrez les personnes handicapées dans toute leur diversité.
- ✓ Concentrez-vous sur la personne, et non sur l'interprète en langue des signes ou l'équipement d'assistance.
- ✓ Montrez des personnes handicapées dans leur quotidien et dans des rôles variés.
- ✓ Assurez-vous que la mise au point de la caméra est la même pour tous.
- ✓ Évitez les éclairages faibles ou tamisés, les lumières ou images clignotantes, les sons forts ou soudains.

.....

ENCADRÉ 5. NARRATION VISUELLE – PRATIQUES À SUIVRE

Les personnes

- Faites participer les personnes handicapées chaque fois que vous les représentez dans une narration visuelle.
- Présentez les personnes handicapées dans toute leur diversité. Dans les grands médias, les personnes handicapées sont souvent présentées comme des utilisateurs de fauteuil roulant, plutôt que comme des personnes ayant différents handicaps. Gardez à l'esprit que toutes les personnes handicapées n'ont pas un handicap ou une déficience visible (voir la section « [Pour commencer : ce que vous devez savoir](#) »).
- Présentez des personnes handicapées dans différents rôles : cadres d'entreprise, ouvriers qualifiés, enseignants, parents, frères ou sœurs, par exemple.

L'environnement

- Concentrez-vous sur la personne handicapée et non pas sur l'interprète en langue des signes, l'assistant, le fauteuil roulant ou l'équipement d'assistance.
- S'il y a lieu, mettez en évidence les aménagements mis en place ou la technologie accessible utilisée. Montrez l'accessibilité « en action », montrez ce qui peut être fait pour permettre aux personnes handicapées de participer pleinement à la vie de la société. Par exemple, présentez des personnes handicapées en train de participer à une réunion à l'aide de transcriptions CART, ou de travailler dans une salle avec des tables accessibles aux utilisateurs de fauteuil roulant, ou d'utiliser les services d'interprètes en langue des signes lors d'une manifestation.

Le lieu

- Sélectionnez des images qui montrent des personnes handicapées dans des environnements professionnels ou sociaux quotidiens. Une erreur courante consiste à montrer des personnes handicapées dans des établissements médicaux, même si c'est hors sujet. S'il est pertinent de montrer un établissement médical, essayez d'inclure des personnes handicapées dans des rôles très divers, et pas seulement dans celui de patient.

Les prises de vues

- Composez votre plan et cadrez vos images et vos sujets avec soin de manière à promouvoir l'égalité. Par exemple, si vous filmez une personne en plan rapproché, faites de même pour toute autre personne, de taille différente (comme une personne en fauteuil roulant ou une personne de petite taille). Dans un plan d'ensemble ou un plan général, représentez les personnes handicapées dans un décor naturel, et pas dans un décor artificiel.
- Recourez aux plans subjectifs pour permettre aux spectateurs d'adopter le point de vue des personnes handicapées. Chaque fois que cela est opportun, utilisez des séquences filmées par les personnes handicapées elles-mêmes pour rendre compte fidèlement de leur point de vue.
- Assurez-vous que les angles de prise de vues ne renforcent pas des stéréotypes en mettant trop, ou pas du tout, en valeur les personnes handicapées. Par exemple, n'insistez pas sur les équipements d'assistance tels que les béquilles.

Le son et la lumière

- La lumière est importante. Évitez les éclairages faibles ou tamisés qui peuvent évoquer des stéréotypes négatifs, par exemple que les personnes handicapées sont des « personnes nuisibles » ou des « victimes ».
- N'oubliez pas que les flashes, les images alternées et les sons forts ou soudains peuvent déclencher des réactions chez certaines personnes handicapées. Assurez-vous bien que ces techniques sont indispensables et envisagez de joindre un avertissement.

Narration écrite

Les récits écrits, qu'il s'agisse d'entretiens, d'articles, de billets de blogue ou de rapports, doivent également être inclusifs.

Utilisez une terminologie qui met la personne au premier plan

Privilégiez une terminologie qui met la personne au premier plan : parlez de « personnes handicapées » ou d'« enfants handicapés » pour mettre en avant la capacité d'agir et l'autonomie des individus.

N'utilisez pas de termes comme « les handicapés », « les autistes » ou « les malentendants », qui réduisent la personne à son handicap.

Note. La personne n'est pas mise au premier plan dans tous les environnements multilingues et versions accessibles. Il se peut que certaines organisations nationales de personnes handicapées fassent le choix d'utiliser une terminologie qui ne met pas la personne au premier plan; auquel cas, l'ONU respectera ce choix et ne s'y opposera pas.

Conformément à la Convention, l'ONU place la personne au premier plan. Les membres de son personnel doivent en tenir compte dans leurs communications.

À RETENIR

- ✓ Utilisez une terminologie qui place la personne au premier plan dans les communications de l'ONU.

• • • • •

N'utilisez pas de termes péjoratifs

En éliminant les termes péjoratifs de notre discours, nous réduirons la stigmatisation des personnes handicapées. Nous devons cesser de décrire les personnes handicapées en utilisant des termes qui ont une connotation négative ou qui sont blessants. Nous devons également éviter

de les qualifier au moyen d'euphémismes tels que « (ayant des) besoins spéciaux » ou « autrement capable », qui tentent de dissimuler leur handicap ou d'en faire abstraction. Le terme « personne handicapée » est correct, il est inutile de s'en écarter.

À RETENIR

- ✓ N'utilisez jamais d'euphémismes ou de termes péjoratifs qui stigmatisent les personnes handicapées.

• • • • •

Discours capacitiste

Un langage péjoratif déshumanise et marginalise les personnes handicapées. Un discours capacitiste se manifeste par des métaphores, des blagues et des euphémismes. Le capacitisme peut également être observé dans les structures et les politiques. Les mots que nous utilisons sont révélateurs de notre façon de penser et de notre attitude vis-à-vis des personnes qui nous entourent¹⁵.

L'expression « T'es aveugle ou quoi ? » est une phrase « capacitiste ». Les expressions de ce genre renforcent les stéréotypes négatifs et la stigmatisation, qu'elles s'adressent ou non à une personne handicapée.

De même, l'utilisation de termes relatifs à la santé mentale dans la vie quotidienne est dévalorisante pour les personnes ayant un handicap psychosocial. Par exemple, le fait de qualifier une personne pointilleuse comme ayant un « TOC » alimente le capacitisme.

À RETENIR

- ✓ N'ayez pas un discours capacitiste. N'utilisez pas comme adjectifs des termes associés aux personnes handicapées.

• • • • •

15 Ravishankar, R. A., « [Why You Need to Stop Using These Words and Phrases](#) », *Harvard Business Review*, décembre 2020.

TABLEAU 1. TERMES APPROPRIÉS ET TERMES PÉJORATIFS

Langage recommandé	Langage à éviter
<p>personne handicapée</p> <p>personne ayant [type de déficience]</p> <p>personne présentant un handicap [dans le contexte médical, notamment quand il est fait mention d'un compte rendu d'examen médical, d'une attestation ou d'un certificat]</p> <p>personne en situation de handicap [ne doit pas être utilisé systématiquement à la place de « personne handicapée »]</p>	<p>handicapé(e), invalide, personne ayant des besoins particuliers, handicapable, personne atypique, personne différente, personne vivant avec un handicap, personne souffrant d'un handicap, personne aux aptitudes différentes</p>
<p>personne non handicapée</p> <p>personne n'ayant pas de handicap</p> <p>le reste de la population</p>	<p>normal(e), en bonne santé, ordinaire, sain(e) de corps/d'esprit, valide</p>
<p>avoir [un handicap, une déficience, une incapacité, des troubles]</p> <p>être en situation de [parfois]</p> <p>être porteur de [parfois]</p>	<p>souffrir de, être frappé de, avoir des problèmes de être atteint de [néanmoins utilisé dans des expressions comme « personne atteinte d'albinisme »]</p> <p>être touché par [néanmoins utilisé dans des expressions comme « personne touchée par la lèpre » (voir ci-après)]</p>
<p>personne ayant un handicap intellectuel</p> <p>personne ayant une incapacité intellectuelle/des incapacités intellectuelles</p> <p>personne ayant une déficience intellectuelle/des déficiences intellectuelles</p>	<p>attardé, simple d'esprit, retardé, diminué intellectuellement, à l'esprit dérangé, dérangé, faible d'esprit, handicapé(e) mental(e)</p>
<p>personne ayant un handicap psychosocial</p>	<p>fou, débile, psychotique, hypersensible, dément(e), agité(e), malade mental, déséquilibré(e), aliéné(e), anormal(e)</p>
<p>personne sourde</p> <p>personne ayant un handicap auditif</p> <p>personne ayant une déficience auditive</p> <p>personne dont l'acuité auditive est diminuée</p> <p>personne malentendante</p> <p>personne sourde-aveugle [à la demande du Comité]</p> <p>personne sourde et aveugle (en cas de citation directe de la Convention)</p>	<p>sourd(e), malentendant(e), sourd(e) et muet(te)</p> <p>sourd(e)-muet(te)</p> <p>personne sourdaveugle</p>
<p>personne aveugle</p> <p>personne ayant une déficience visuelle</p> <p>personne ayant un handicap visuel</p> <p>personne sourde-aveugle</p>	<p>aveugle</p> <p>déficient(e) visuel(le)</p> <p>malvoyant(e)</p>
<p>personne ayant un handicap physique</p> <p>personne ayant une déficience physique</p>	<p>paralysé, paralytique, estropié, mutilé, infirme, handicapé, aux prises avec des difficultés physiques, boiteux, personne à capacités physiques restreintes</p>
<p>utilisateur de fauteuil roulant</p> <p>personne se déplaçant en fauteuil roulant</p> <p>personne à mobilité réduite</p> <p>personne utilisant un dispositif d'aide à la mobilité</p>	<p>cloué(e) dans un fauteuil</p> <p>condamné à vivre en fauteuil roulant</p>



<p>personne de petite taille [quand il n'y a aucune ambiguïté et qu'on ne risque pas de confondre avec les personnes plus petites que la moyenne mais qui ne sont pas handicapées]</p> <p>personne atteinte de [suivi du nom de la maladie à l'origine du handicap], personne atteinte d'achondroplasie [par exemple]</p>	<p>nain(e)</p> <p>petite personne</p> <p>personne ayant/présentant un retard de croissance</p>
<p>personne ayant le syndrome de Down</p> <p>personne ayant une trisomie 21</p> <p>personne porteuse de trisomie 21</p>	<p>mongol(e)</p> <p>mongolien(ne)</p> <p>mongoloïde</p> <p>trisomique</p>
<p>personne atteinte d'albinisme [exception à la règle qui veut qu'on évite « atteint de »]</p>	<p>albinos</p>
<p>personne touchée par la lèpre [englobe les personnes guéries]</p>	<p>lépreux/lépreuse</p>
<p>personne utilisant un dispositif de communication</p> <p>personne utilisant un autre mode ou dispositif de communication</p>	<p>non-verbal, qui ne sait pas parler</p>
<p>place de stationnement/parking accessible</p> <p>place de stationnement/parking réservé(e) aux personnes handicapées</p> <p>salle de bains accessible</p>	<p>place de stationnement/parking pour handicapés</p> <p>places handicapés</p> <p>salle de bains pour handicapés</p>

Source : Office des Nations Unies à Genève, [Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans la langue écrite et orale](#).

Environnements multilingues et versions accessibles

Comme toujours, tenez compte avant tout des préférences du public cible en ce qui concerne la langue employée ou la plateforme utilisée. Vous pourrez avoir besoin de faire traduire votre récit dans des langues étrangères, mais vous pourrez aussi avoir besoin de le décliner dans des versions en langue des signes, en braille, en gros caractères, dans un format facile à lire et à comprendre ou dans d'autres formats accessibles aux personnes handicapées.

N'oubliez pas que la langue des signes varie considérablement d'une langue à l'autre. Les

signes internationaux sont couramment utilisés au Siège de l'ONU et dans les réunions internationales. Dans le cas de réunions régionales, demandez aux organisations de personnes handicapées de vous aider à trouver le système d'interprétation approprié.

Le tableau ci-après répertorie les termes relatifs au handicap les plus courants, traduits dans les six langues officielles de l'ONU.

Note. La langue n'est pas figée. Elle suit l'évolution de la société. Pour connaître la terminologie la plus récente concernant l'inclusion du handicap, consultez la [base de données terminologique des Nations Unies](#).

TABLEAU 2. TERMES INCLUSIFS

Anglais	Français	Espagnol	Russe	Chinois ¹⁶	Arabe
accessibility	accessibilité	accesibilidad	доступность	无障碍	إمكانية الوصول
disability	handicap	discapacidad	инвалидность	残疾	إعاقة
person who is blind/blind person	personne aveugle	persona ciega	слепой/незрячий	盲人	شخص مكفوف
person who is deaf/deaf person	personne sourde	persona sorda	глухой	失聪者/聋人	شخص أصم
person who is hard of hearing	personne malentendante	persona con audición reducida	слабослышащий/слабослышащий человек	重听者	شخص ضعيف السمع
person with autism	personne autiste	persona con autismo	человек с аутизмом	白化病患者	شخص متوحد
person with albinism	personne atteinte d'albinisme	persona con albinismo	человек с альбинизмом	自闭症患者	شخص ذو مهق
person with deafblindness	personne sourde-aveugle	persona sordociega	слепоглухой	盲聋人士	شخص أصم ومكفوف
person with a disability	personne handicapée	persona con discapacidad	человек с инвалидностью/инвалид/человек с ограниченными возможностями здоровья (человек с ОВЗ)	残疾人	شخص ذو إعاقة
person with dwarfism/ person of very short stature	personne atteinte de nanisme/ personne de petite taille	persona con enanismo/ persona de estatura muy baja	человек с дварфизмом/ человек с нарушениями роста	侏儒症患者	شخص ذو قزامة/ شخص ذو قامة قصيرة جدا
person with an intellectual disability	personne ayant un handicap intellectuel	persona con discapacidad intelectual	человек с интеллектуальной инвалидностью/ человек с особенностями интеллектуального развития	智力残疾者	شخص ذو إعاقة ذهنية



¹⁶ Depuis 2020, des propositions visant à mettre à jour la terminologie chinoise relative au handicap sont à l'examen. Consultez systématiquement la [Base de données terminologique des Nations Unies](#).

Anglais	Français	Espagnol	Russe	Chinois	Arabe
person with a psychosocial disability	personne ayant un handicap psychosocial	persona con discapacidad psicosocial	человек с психосоциальной инвалидностью	社会心理残 疾者	شخص ذو إعاقة نفسية - اجتماعية
multiple disabilities	multihandicap	discapacidades múltiples	множественная инвалидность	多重残疾	إعاقة متعدّدة
physical disability	handicap physique	discapacidad física	физическая инвалидность	身体残疾	إعاقة بدنية
reasonable accommodation	aménagement raisonnable	ajustes razonables	разумное приспособление	合理便利	ترتيب تيسيري معقول
wheelchair user	utilisateur de fauteuil roulant	usuario de silla de ruedas	человек, передвигающийся на коляске/ человек на коляске/человек, использующий инвалидную коляску	轮椅使用者	مستعمل كرسي متحرك

Source : [Base de données terminologique des Nations Unies](#).

À RETENIR

- ✓ Utilisez différents formats accessibles, en fonction des besoins : interprétation en langue des signes, braille, gros caractères, facile à lire et à comprendre, transcriptions CART, etc.
- ✓ Veillez à la représentation fidèle des personnes handicapées, quel que soit le format utilisé.

.....



RÉCAPITULATIF : NARRATION VISUELLE ET ÉCRITE



AIDE-MÉMOIRE : LANGUE ET STYLE



AIDE-MÉMOIRE : PRODUCTION AUDIOVISUELLE

Interagir de manière respectueuse : ce qui se fait et ce qui ne se fait pas

Compte tenu de la diversité de nos sociétés, nous pouvons parfois nous retrouver dans une situation où nous ne savons pas quoi dire ou faire, et où nous craignons de faire le mauvais choix. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils

pour interagir de manière respectueuse avec les personnes handicapées. N'oubliez pas ! Si vous voulez savoir ce qu'il faut faire ou comment le faire, vous pouvez très bien le demander directement à la personne handicapée.

ENCADRÉ 6. INTERAGIR DE MANIÈRE RESPECTUEUSE : PRATIQUES À SUIVRE

À faire

- **Demandez** directement aux personnes handicapées quelles sont leurs préférences en matière d'accessibilité.
- **Traitez** tous les adultes comme des adultes.
- **Parlez** directement à la personne concernée, et non pas à son interprète en langue des signes, son assistant personnel, etc.
- **Posez** des questions lorsque vous n'êtes pas sûr de ce que vous devez faire.
- **Attendez** que la personne handicapée demande de l'aide avant de lui offrir la vôtre. Si elle demande de l'aide, suivez ses instructions.
- **Saluez** verbalement et identifiez-vous avant de tendre la main pour saluer une personne aveugle ou malvoyante. Faites preuve de la même courtoisie en entrant ou en sortant d'une pièce ou en disant au revoir à la fin d'une conversation. Ne partez pas sans rien dire à la fin d'une conversation avec une personne aveugle ou malvoyante.
- **Demandez** aux personnes aveugles ou malvoyantes si elles souhaitent prendre votre bras ou votre coude. Ne vous contentez pas de prendre leur bras.
- Avant la tenue d'une réunion, **communiquez** autant que possible des informations sur l'ordre du jour, le programme de travail, les questions prévues, les documents de réunion, etc. Veillez à utiliser des formats accessibles.

À ne pas faire

- **Ne posez pas** de questions sur le handicap d'une personne à moins que celle-ci n'aborde le sujet.
- **Ne distrayez pas** et ne caressez pas les animaux d'assistance, y compris les chiens guides d'aveugle. Ils sont au travail.
- **Ne présumez pas** que les personnes handicapées ont la même perception que vous de leur handicap.
- **Ne préjugez pas** de ce que les personnes handicapées peuvent ou ne peuvent pas faire.
- **Ne retirez pas** une canne, n'écartez pas un chien guide, ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant et ne déplacez pas un dispositif de mobilité. Considérez les fauteuils roulants et les aides à la mobilité comme des extensions de l'espace personnel de leur propriétaire.

Un participant utilise son clavier braille au cours de la manifestation spéciale « The Art of the Possible », à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées au Siège de l'ONU.
Crédit photo : Photo ONU/Manuel Elías.



Créer un contenu accessible



Créer un contenu accessible

Le domaine de l'accessibilité, y compris de l'accessibilité numérique, continue de se développer. La bonne nouvelle, c'est qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances techniques très étendues pour créer des contenus accessibles. Tout le monde peut le faire ! Il faut juste y aller progressivement. Des principes de base sont énoncés dans la présente section. Vous pourrez y ajouter d'autres ressources et outils par la suite.

Note. La plupart des pratiques préconisées ci-après, notamment celles qui concernent l'accessibilité des images et des écrits, sont issues de la [version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#), applicables au niveau international et établies par le World Wide Web Consortium (W3C)¹⁷.

Utiliser plusieurs moyens de communication

En utilisant plusieurs moyens de communication (communication multimodale), vous augmentez vos chances d'atteindre le public cible. Par exemple, si vous ajoutez des effets visuels de texture à des diagrammes en secteurs (« camemberts ») ou soulignez les liens hypertextes signalés par un code couleur, vous permettez aux personnes daltoniennes d'avoir accès à l'information dans les mêmes conditions que les autres. Pour les personnes sourdes, l'information sera plus accessible si elle est communiquée sous la forme d'une vidéo accompagnée d'une interprétation

en langue des signes, plutôt que sous une forme écrite. Si vous établissez des versions en braille et en gros caractères de vos documents, ou en fournissez des versions électroniques accessibles en amont d'une réunion, les personnes aveugles ou malvoyantes pourront ainsi disposer des mêmes informations que les autres participants.

Note. Il peut être utile de demander préalablement aux personnes handicapées sous quelle forme elles préfèrent que les informations leur soient communiquées.

À RETENIR

- ✓ Chaque fois que vous le pouvez, utilisez plusieurs moyens de communication.
- ✓ Ne vous contentez jamais de la couleur pour signaler des données ou des éléments importants.

• • • • •

Rendre les images accessibles

Pour que les informations voulues parviennent bien aux personnes aveugles, aux personnes malvoyantes, aux personnes daltoniennes ou aux personnes ayant une déficience cognitive, il vous suffit d'apporter quelques améliorations à vos communications.

¹⁷ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> (en anglais seulement).

Texte de remplacement et description d'image

Le texte de remplacement (ou texte alternatif) rend compte du contenu d'une image, y compris du texte qui peut y figurer, de manière synthétique. Les moteurs de recherche indexent les informations fournies dans le texte de remplacement et en tiennent compte dans le classement de leurs résultats. Le texte de remplacement peut être lu par des lecteurs d'écran et d'autres équipements d'assistance, et s'affiche à la place de l'image ou du graphique qu'il décrit si le fichier ne peut pas être téléchargé (à cause d'un problème de connexion Internet ou pour d'autres raisons)¹⁸.

La description d'image est plus détaillée que le texte de remplacement. Par exemple, lorsque dans le texte de remplacement, il sera uniquement fait mention d'une flaque sur le sol, dans la description d'image il pourra être précisé qu'il s'agit d'une flaque de jus d'orange et qu'elle se trouve à tel ou tel endroit¹⁹.

Note. Une description d'image ou un texte de remplacement ne sont pas toujours nécessaires. Certaines images sont dites « décoratives » parce qu'elles n'apportent pas d'informations supplémentaires au contenu d'une page. Une image est décorative si :

- Elle est un simple élément du style visuel de la page (bordures, espacements, coins).
- Elle complète un lien hypertexte, en améliorant son apparence ou en agrandissant la zone cliquable.
- Elle sert à illustrer un texte, sans fournir un supplément d'information.
- Elle est signalée et décrite dans le texte qui l'entoure²⁰.

Un texte de remplacement est nécessaire pour les logos et autres éléments de marque.

La fonctionnalité « texte de remplacement » est activée sur la plupart des plateformes de médias sociaux et doit être utilisée pour toute publication sur ces réseaux.

Le texte de remplacement doit être :

- **Concis.** Décrivez de manière claire et concise le contenu et la finalité de l'image. Le texte de remplacement doit consister en une phrase ou deux phrases maximum.
- **Exempt de répétitions.** Ne mentionnez pas le format, car la technologie d'assistance s'en charge. Des formules telles que « graphique représentant » ou « image de » sont superflues.
- **Informatif.** Faites en sorte que les informations contenues dans le diagramme, l'organigramme ou tout autre type d'image ne soient pas perdues pour les personnes ayant un handicap visuel. Insistez sur les points principaux.

La technologie évolue constamment. Sur [l'une de ses pages Web](#), Microsoft explique comment insérer un texte de remplacement dans sa série logicielle. Des conseils sont également fournis sur les plateformes de médias sociaux tels que [Facebook](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Instagram](#).

À RETENIR

- ✓ **Accompagnez les images et les graphiques de descriptions et/ou de textes de remplacement.**
- ✓ **Accompagnez toutes vos publications sur les réseaux sociaux de textes de remplacement.**

• • • • •

¹⁸ Perkins School for the Blind, [How to Write Alt Text and Image Descriptions](#) (2018) (en anglais seulement).

¹⁹ Ibid.

²⁰ W3C, Initiative pour l'accessibilité du Web, [Web Accessibility Tutorials, Decorative Images](#) (2019) (en anglais seulement).

Taille de la police/ratio du contraste des couleurs

- **Grands caractères** (de 14 points en gras à 18 points et plus en style normal)
 - ▶ 3:1 entre le texte et l'arrière-plan
- **Petits caractères**
 - ▶ 4.5:1 entre le texte et l'arrière-plan²¹

Contraste des couleurs

Le contraste des couleurs, entre le texte et l'arrière-plan, facilite la lecture pour les personnes daltoniennes, les personnes malvoyantes ou les personnes qui ne peuvent pas porter de verres correcteurs. Plus la taille des caractères est petite, plus le contraste doit être grand.

Les recommandations figurant dans la [version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) sont résumées dans l'encadré ci-dessus. Pensez à adapter la taille des caractères.

À RETENIR

- ✓ Choisissez des couleurs qui offrent un contraste suffisant par rapport à la taille des caractères.

.....



OUTILS ACCESSIBLES : CONTRASTE DES COULEURS

Rendre le texte accessible

Il suffit parfois de petits changements dans un texte pour que les personnes ayant des difficultés d'apprentissage aient plus facilement accès

à l'information. Par exemple, les personnes dyslexiques ont l'impression que les lettres « jouent à saute-mouton », qu'elles fusionnent et se confondent sur la page. En rédigeant des paragraphes courts et en n'exprimant pas plus d'une idée par paragraphe, vous leur rendez le texte plus facile à comprendre et moins pénible à lire.

Vous pouvez aussi utiliser le format facile à lire et à comprendre (FALC). L'information est alors communiquée de façon à répondre aux besoins particuliers des personnes ayant un handicap intellectuel. Le FALC fait appel à la langue simplifiée et aux illustrations, et repose sur un certain nombre de règles.

Lisez la [version FALC](#) de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap.

À RETENIR

- ✓ Utilisez des mots simples. Évitez le jargon et les expressions idiomatiques.
- ✓ Utilisez des liens hypertextes. Évitez de copier de longues adresses Web.
- ✓ Organisez les informations de manière logique.
- ✓ Utilisez des polices de caractères sans empattements.
- ✓ Ne justifiez jamais le texte. Alignez le texte à gauche et faites de grands sauts de ligne.

.....



RÉCAPITULATIF : CONTENU ACCESSIBLE

²¹ Pour les ratios, voir la [version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(w3.org\)](#) (en anglais seulement).

ENCADRÉ 7. RENDRE LE TEXTE ACCESSIBLE : PRATIQUES À SUIVRE

- **Utilisez des mots simples.** Évitez le jargon et les expressions idiomatiques. Évitez les métaphores qui peuvent donner lieu à une interprétation littérale. Chaque fois que cela est possible, faites un résumé. Commandez des documents au format FALC selon les besoins.
- **Soyez logique.** Organisez les informations de manière logique. Appliquez les styles de titre proposés (Titre 1, Titre 2, Titre 3) pour établir une hiérarchie claire entre les chapitres et les sections. Lorsque le texte est formaté de cette façon, il est possible aux utilisateurs et utilisatrices d'équipements d'assistance tels que des lecteurs d'écran de passer rapidement au chapitre ou à la section qui les intéresse.
- **Choisissez bien la police de caractères.** Choisissez une police de caractères sans empattements, par exemple Arial ou Calibri. Il est plus facile de lire et de distinguer des caractères sans empattements.
- **Faites attention à l'alignement du texte et aux espaces.** Alignez le texte à gauche. Ne justifiez pas le texte, cela le rend encore plus difficile à lire. N'hésitez pas à faire de grands sauts de ligne pour aérer un texte très dense.

Sous-titres, transcriptions et interprétation en langue des signes

Lorsque vous devez communiquer des informations, ne le faites pas seulement oralement. Utilisez aussi l'écrit ou faites appel à des interprètes. Plusieurs options s'offrent à vous.

- **Sous-titres activés à la demande.** Ils offrent une transcription de contenus audio multimédias et sont destinés aux personnes sourdes ou malentendantes. Le texte, s'il est écrit en blanc sur un fond noir, ressort mieux, par effet de contraste. C'est pourquoi ces sous-titres sont souvent aussi utiles aux personnes malvoyantes.
- **Sous-titres interlinguistiques.** Ils sont destinés aux personnes qui peuvent entendre, mais ne comprennent pas ce qui est dit, faute de maîtriser la langue employée. Les sous-titres ne donnent pas d'indications sur les bruits de fond (alarme incendie, orage, bruits de pas, etc.), qui sont censés être audibles du public cible. Les sous-titres sont plus ou moins bien formatés, et le contraste des couleurs n'est pas toujours optimal.

- **Sous-titres pour les personnes sourdes ou malentendantes.**

Il s'agit de sous-titres qui répondent aux besoins à la fois des personnes sourdes ou malentendantes et d'un public multilingue.

- **Dispositifs d'assistance auditive (boucles magnétiques).** Ces dispositifs sont conçus pour les personnes portant des prothèses auditives ou ayant des implants cochléaires. Ils permettent la transmission sans fil d'un signal magnétique, qui est capté par les prothèses auditives. Ils nécessitent une installation préalable.

Note. Plusieurs plateformes de collaboration en ligne (dont Microsoft Teams, Google Meet et Zoom) permettent de créer des sous-titres à l'aide de l'intelligence artificielle. Cependant, si elles sont gratuites et pratiques, les technologies axées sur l'intelligence artificielle doivent encore être améliorées. Les meilleures interprétations et transcriptions restent le fait de traducteurs et de traductrices en chair et en os. Pour transposer instantanément des paroles en texte, vous pouvez aussi faire appel à des prestataires agréé(e)s de services CART.

- **Transcriptions.** À l'issue d'une réunion, la transcription de ce qui a été dit pourra être fournie par le prestataire de services CART aux participants et aux autres personnes intéressées, et faire office de compte rendu à archiver. Grâce à d'autres services en ligne de faible coût, il est possible de transformer des fichiers audio ou vidéo en fichiers texte.
- **Interprétation en langue des signes.** L'interprétation en langue des signes devrait faire partie de toute stratégie de communication de masse; de fait, elle est obligatoire pour les communications officielles dans certains pays. N'oubliez pas que les langues des signes en usage sont nombreuses (voir [Environnements multilingues et versions accessibles](#)).
- **Visibilité.** Pensez à placer l'interprète à proximité de la personne qui parle et devant un fond sombre. Un bon exemple de la méthode à suivre est donné dans le [message vidéo du Secrétaire général de l'ONU](#) sur la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap.

Note. Les sous-titres ne remplacent pas l'interprétation en langue des signes. Par exemple, une personne qui utilise les signes internationaux peut avoir du mal à lire des sous-titres en anglais.

À RETENIR

- ✓ Accompagnez toujours vos vidéos de sous-titres pour personnes sourdes ou malentendantes.
- ✓ Gardez à l'esprit que les transcriptions profitent à l'ensemble de la population.
- ✓ Placez l'interprète en langue des signes à proximité de la personne qui parle.

• • • • •

Audiodescriptions et effets sonores

Veillez à rendre l'information accessible aux personnes aveugles ou malvoyantes.

- **Audiodescription.** Aussi appelée « vidéo-description » ou « description narrative », l'audiodescription est ajoutée à la bande-son d'une vidéo (par exemple, un film ou un message d'intérêt public). Elle rend compte des informations importantes qui sont transmises par les éléments visuels de la vidéo, mais pas par sa bande-son.

Comme d'autres outils d'accessibilité, les audiodescriptions sont destinées aux personnes ayant un handicap visuel ou une déficience cognitive, et aux personnes d'une langue ou d'une culture différente.

Conseils : Pensez à ajouter une audiodescription des adresses Web que vous communiquez. Pensez à commencer votre vidéo par une ouverture en fondu et à la terminer par une fermeture en fondu.

N'oubliez pas que des sons forts, aigus ou soudains peuvent déclencher des réactions chez certaines personnes handicapées telles que les personnes ayant des troubles post-traumatiques ou les personnes autistes.

Évitez d'accompagner les vidéos montrant des personnes handicapées par une musique triste, qui risque de renforcer les stéréotypes négatifs à leur égard.

À RETENIR

- ✓ Ajoutez des audiodescriptions aux vidéos.
- ✓ Retirez tout élément sonore qui pourrait déclencher des réactions chez des personnes ayant des troubles cognitifs ou renforcer des stéréotypes négatifs.

• • • • •



M^{me} Montserrat Vilarrasa, secrétaire de l'Assemblée des droits humains Montserrat Trueta et représentante des personnes ayant un handicap intellectuel au conseil municipal de Barcelone, à l'occasion de la réunion de haut niveau des femmes handicapées exerçant des fonctions politiques et publiques, tenue au siège d'ONU-Femmes (New York, juin 2019). Crédit photo : ONU-Femmes/Ryan Brown.

Si vous souhaitez voir un exemple de vidéo accessible accompagnée de sous-titres pour personnes sourdes ou malentendantes, d'une interprétation en langue des signes et d'audio-descriptions, regardez la vidéo « [Voices of Children](#) », produite par la Section du handicap du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF).



TABLEAU COMPARATIF : INTERPRÉTATIONS ACCESSIBLES

Technologies d'entreprise et bureautique

Des programmes Microsoft courants, comme Outlook, Word, PowerPoint et Excel, sont dotés d'un « [vérificateur d'accessibilité](#) » (généralement

accessible en cliquant sur « Fichier », puis sur « Informations », dans la suite Microsoft Office pour PC ou en cliquant sur l'onglet « Révision » dans la version pour Mac). Utilisez le vérificateur d'accessibilité de la même façon qu'un vérificateur d'orthographe. Le vérificateur d'accessibilité analyse votre fichier pour déterminer s'il contient des éléments inaccessibles et, si tel est le cas, vous explique quoi faire pour rendre ces éléments accessibles. Par exemple, il vous indiquera en quel endroit d'un graphique insérer un texte de remplacement et comment procéder.

Note. Les vérificateurs d'accessibilité actuellement disponibles peuvent ne pas mettre en évidence tous les problèmes d'accessibilité. Cependant, ils ne cessent de s'améliorer. Restez informés des mises à jour apportées aux applications Microsoft, SharePoint et Teams en consultant les [pages Web d'assistance technique](#) de Microsoft.

Courriels et documents

Les mêmes principes et pratiques d'accessibilité s'appliquent aux courriels et aux documents. Vous pouvez aussi insérer un texte de remplacement dans les images et les graphiques contenus dans vos documents.

Présentations

Les mêmes principes d'accessibilité s'appliquent aux présentations. Donnez un titre distinct à chaque diapositive afin que les personnes qui utilisent des technologies d'assistance puissent se reporter rapidement à la diapositive voulue.

Conseils : Vérifiez l'ordre de lecture des diapositives de votre présentation. Les lecteurs d'écran lisent les objets selon l'ordre dans lequel ils ont été insérés et non pas en fonction de leur position logique dans la présentation. Utilisez le volet Sélection pour choisir l'ordre de lecture de chaque diapositive. Notez que les lecteurs d'écran lisent les éléments figurant dans le volet Sélection dans l'ordre inverse.

Tableaux et feuilles de calcul

Pour être accessible, un tableau ou une feuille de calcul doit comporter des en-têtes de ligne et des en-têtes de colonne. N'imbriquez pas un tableau dans un autre tableau. Assurez-vous que votre tableau ou votre feuille de calcul ne contient pas de cellules fractionnées ou fusionnées, car les lignes et les colonnes correspondantes ne seront alors pas lisibles par les lecteurs d'écran.

Tout comme chaque diapositive d'une présentation doit avoir un titre qui lui est propre, chaque feuille de calcul d'un classeur doit avoir un onglet avec un nom distinct. Assurez-vous que chaque onglet est facilement identifiable et retirez toutes les feuilles de calcul vierges.



**TABLEAU COMPARATIF :
ACCESSIBILITÉ DES PLATE-
FORMES TECHNOLOGIQUES**

À RETENIR

- ✓ Utilisez le vérificateur d'accessibilité dans Word, Outlook, PowerPoint, Excel et les autres programmes Microsoft. Suivez les mises à jour des pages d'assistance en ligne.
- ✓ Dans vos présentations, donnez un titre distinct à chacune des diapositives et vérifiez que l'ordre de lecture est respecté.
- ✓ Dans vos tableaux et feuilles de calcul, assurez-vous que les lignes et les colonnes ont des en-têtes. Supprimez toutes les cellules fusionnées ou fractionnées.

• • • • •

Documents PDF et publications électroniques

Pour rendre accessibles vos longs documents, vous pouvez en créer une version au format PDF accessible ou au format ePub (publication électronique). Ces deux formats ont de grands atouts; votre choix dépendra du processus d'élaboration des contenus et de l'utilisateur final.

Note. Le format PDF accessible diffère du format PDF standard. Il permet de configurer l'ordre de lecture et de paramétrer le document (par exemple, choix de la langue), et contient des balises de structure et des titres. Chacun de ces éléments facilite le traitement du document par les équipements d'assistance.

À RETENIR

- ✓ Évaluez les formats de publication au regard de l'accessibilité et d'autres facteurs, en tenant compte de l'utilisateur final.

• • • • •

TABLEAU 3. PDF ACCESSIBLE ET EPUB ACCESSIBLE

Format	Contenu	Fonction de redistribution	Compatibilité	Sécurité	Utilisation
PDF accessible	Texte et images	Non	Compatible avec la plupart des plateformes (ordinateurs de bureau et appareils mobiles). La lecture sur écran de petite taille n'est pas aisée car la mise en page est fixe.	Protection par mot de passe.	La création de documents en PDF accessible nécessite une version avancée d'Adobe et des connaissances en résolution des problèmes d'accessibilité. Il existe toutefois des services de résolution des problèmes d'accessibilité pour la plupart des documents PDF. Le format PDF est recommandé pour les documents à imprimer.
ePub accessible	Texte, images et contenus multimédias	Oui	Des applications de lecture de documents au format ePub sont disponibles pour la plupart des plateformes (ordinateurs de bureau et appareils mobiles). La lecture sur écran de petite taille est aisée car la mise en page est recomposée à la volée (flot de texte).	Il est possible d'appliquer une fonction de protection par gestion des droits numériques afin d'éviter toute reproduction ou modification non autorisée. Il convient toutefois de tester l'accessibilité de cette fonction, car elle restreint souvent l'accès des personnes qui utilisent des technologies d'assistance.	Le format ePub est relativement plus facile à utiliser mais nécessite une certaine connaissance des consignes techniques relatives à l'accessibilité. L'option d'exportation au format ePub est disponible dans la plupart des logiciels de traitement de texte et de publication numérique. Il est également possible de confier la création de documents ePub à des sociétés offrant des services d'accessibilité. Le format ePub est recommandé pour les documents qui ne doivent pas être imprimés.

Note. Vous devez suivre les consignes techniques relatives à l'accessibilité, faute de quoi vos publications risquent fort d'être partiellement ou totalement inaccessibles aux personnes handicapées, que vous utilisiez le format ePub ou le format PDF.



TABLEAU COMPARATIF : FORMATS DE PUBLICATION

Sites Web et médias sociaux

Pour rendre un site Web accessible, conformez-vous à la [version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#). Pour des conseils plus précis sur la façon de créer un site Web de l'ONU qui soit accessible, voir les [Lignes directrices pour l'accessibilité des sites Web de l'ONU](#) (en anglais seulement).

L'accessibilité des médias sociaux dépend à la fois de la plateforme utilisée et des contenus concernés. Par exemple, la marche à suivre pour insérer un texte de remplacement est différente sur chaque plateforme. Vérifiez les mises à jour des plateformes de médias sociaux en matière d'accessibilité. Si vous ne pouvez pas ajouter un texte de remplacement à une image, communiquez les informations souhaitées dans une légende ou directement dans le contenu du message.

Note. Les hashtags doivent être en style « camel case ». La première lettre de chaque mot est en majuscule. Exemple : #RienSurNousSansNous ou #NeLaisserPersonneDeCote. Ce style facilite la lecture des hashtags par les lecteurs d'écran.

À RETENIR

- ✓ Pour rendre les pages Web de l'ONU accessibles, conformez-vous à la version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web.
- ✓ Pour rendre vos publications sur les réseaux sociaux accessibles, informez-vous des dernières fonctions d'accessibilité adoptées par chaque plateforme.

• • • • •

Réunions en ligne et réunions virtuelles

Réunions en ligne

Bien trop de réunions ne sont pas accessibles aux personnes handicapées. Il suffirait pourtant de quelques efforts pour que les réunions en ligne soient beaucoup plus inclusives. Par exemple :

- Assurez-vous que les documents de la réunion sont accessibles et communiquez-les à l'avance aux participants. Il sera ainsi possible à chaque participant, handicapé ou non, de prendre connaissance à l'avance des questions qui seront examinées.
- Avant la réunion ou le webinaire, demandez aux participants quels sont leurs besoins éventuels en matière d'accessibilité. Préparez-vous à répondre aux demandes les plus courantes.
- Quel que soit le nombre de participants à la réunion, évaluez l'accessibilité de la plateforme de visioconférence. Des informations sur le sujet sont généralement disponibles sur le site Web de la plateforme. Si la plateforme est utilisée aux États-Unis, il est possible qu'il existe pour elle un modèle d'accessibilité (*Voluntary Product Accessibility Template – VPAT*),

qui vous renseignera sur ses fonctions d'accessibilité. Contactez votre prestataire de services informatiques pour choisir la plateforme la mieux adaptée.

- Plusieurs plateformes couramment utilisées, dont Microsoft Live Events et Teams, sont dotées d'une fonction de sous-titrage. Au début de chaque réunion, prenez un peu de temps pour expliquer aux participants comment activer et utiliser cette fonction, ou donnez des indications à ce sujet dans l'invitation à la réunion.

Réunions en ligne avec un petit nombre de participants. Demandez aux participants de se présenter avant d'intervenir. Cela laisse aux personnes qui ont du mal à reconnaître les voix ou qui utilisent les sous-titres ou l'interprétation en langue des signes le temps d'identifier la personne qui s'exprime. Proposez plusieurs modes de participation. Par exemple, les participants peuvent intervenir en réunion plénière pour poser des questions, utiliser la fonction de messagerie instantanée, soumettre des documents, etc.

Réunions en ligne avec un grand nombre de participants. Enregistrez la réunion et transmettez ultérieurement des copies des documents ou des transcriptions.

Conseils : Si vous avez fait appel à un prestataire de services CART, celui-ci pourra vous fournir une transcription de la réunion.

À RETENIR

Avant la réunion

- ✓ Communiquez les documents de la réunion, la liste des participants, l'ordre du jour et toute autre information pertinente aux participants, aux prestataires de services de sous-titrage et aux interprètes.

- ✓ Renseignez-vous sur les besoins des participants en matière d'accessibilité et veillez à les satisfaire. Évaluez l'accessibilité de la plateforme de visioconférence.
- ✓ Recrutez des prestataires de services de sous-titrage et des interprètes en langue des signes suffisamment à l'avance. Demandez-leur de se connecter au moins dix minutes avant le début de la réunion afin qu'ils vérifient que tout fonctionne parfaitement.

Pendant la réunion

- ✓ Prévoyez des pauses régulières pour les interprètes et les prestataires de services CART.
- ✓ Demandez aux participants de se présenter avant d'intervenir.
- ✓ Mettez à la disposition des participants les documents qui sont partagés à l'écran ou décrivez verbalement leur contenu.

Après la réunion

- ✓ Mettez les enregistrements et les transcriptions de la réunion à la disposition des participants.
- ✓ Invitez les participants handicapés à faire part de leurs observations. Tenez-en compte pour vos réunions futures.

.....



**AIDE-MÉMOIRE : ACCESSIBILITÉ
DES RÉUNIONS EN LIGNE ET
DES RÉUNIONS VIRTUELLES**

Réunions en présentiel

Les réunions en présentiel et les grandes manifestations doivent respecter les principes et les pratiques figurant dans les présentes lignes directrices. Par exemple, vous devez toujours communiquer une information sous différentes formes. Pensez à distribuer vos documents en versions braille et en gros caractères, ou sous un format numérique accessible.

Si vous faites une présentation...

- Décrivez le contenu de vos diapositives. Cela aidera les personnes malvoyantes ou ayant un handicap intellectuel.

Si vous planifiez et coordonnez une réunion...

- Demandez aux participants de vous informer à l'avance des conditions à remplir pour que la réunion leur soit accessible, et faites en sorte de remplir ces conditions.
- Sur place, prévoyez un espace où les participants qui le souhaitent pourront faire une pause au calme.
- Évaluez l'accessibilité physique de la salle de réunion. Tenez compte du public et des intervenants. Établissez le plan de salle de façon que l'intervenant(e) soit visible des autres participants; s'il y a lieu, prévoyez des moniteurs et les câbles de connexion nécessaires pour une retransmission vidéo en direct. Assurez-vous que les intervenants puissent accéder à l'estrade ou à la scène. Prévoyez des rampes d'accès, des places surélevées et des pieds de micro réglables, si nécessaire. Vérifiez que les télécommandes sans fil qui serviront pour les présentations, les micros mis à la disposition du public et tous les autres équipements sont accessibles.

- Le bâtiment dans lequel la réunion se tiendra doit être accessible. Vérifiez l'accessibilité des entrées, des toilettes et des sorties de secours. Assurez-vous que les procédures d'évacuation sont adaptées et accessibles aux personnes handicapées.
- Placez l'interprète en langue des signes à proximité de l'intervenant(e) ou des intervenant(e)s. L'interprète doit être visible de tous les participants et porter des vêtements de couleurs neutres.
- Faites en sorte que les outils et équipements techniques soient accessibles aux participants. Par exemple, passez en revue les dispositifs d'inscription, les microphones mis à la disposition des intervenant(e)s et des membres du public, et les galeries interactives.

À RETENIR

Avant la réunion

- ✓ **Communiquez à tous les participants la documentation et les informations pertinentes (documents à lire, liste des participants, ordre du jour, renseignements sur le lieu de la réunion, etc.).**
- ✓ **Demandez aux participants de vous informer des conditions à remplir pour que la réunion leur soit accessible. Faites en sorte de remplir ces conditions. Vérifiez l'accessibilité de la salle de réunion, de l'estrade et des autres installations.**

Pendant la réunion

- ✓ **Demandez aux intervenant(e)s de décrire le contenu des diapositives de leur présentation.**

- ✓ **Prévoyez des pauses régulières pour les interprètes et les prestataires de services CART.**

Après la réunion

- ✓ **Envoyez l'enregistrement de la réunion, y compris les transcriptions éventuelles des interventions, aux participants.**
- ✓ **Invitez les participants handicapés à faire part de leurs observations. Tenez-en compte pour vos réunions futures.**

• • • • •



AIDE-MÉMOIRE : ACCESSIBILITÉ DES RÉUNIONS EN PRÉSENTIEL

Expositions et projections de films

Les expositions, les projections de films et les autres manifestations visuelles interactives doivent être inclusives et accessibles.

Si vous êtes l'organisateur/l'organisatrice...

- Faites en sorte que le contenu présenté soit inclusif et conforme aux meilleures pratiques décrites dans la première partie « [Créer un contenu inclusif](#) ». Assurez-vous que le contenu est totalement exempt de stéréotypes au sujet des personnes handicapées.
- Faites en sorte que le contenu présenté soit accessible et conforme aux pratiques décrites dans la section « [Accessibilité et mesures d'aménagement raisonnable](#) ».

- Si vous avez besoin de conseils concernant le sous-titrage, reportez-vous à la deuxième partie « [Créer un contenu accessible](#) ».
- Évaluez l'accessibilité physique du lieu de la manifestation. Fournissez les aménagements raisonnables nécessaires aux participants, par exemple une interprétation en langue des signes ou une place assise supplémentaire. Adoptez les pratiques recommandées dans la section sur les [réunions en présentiel](#).

À RETENIR

- ✓ **Assurez-vous que le contenu est présenté selon les meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes handicapées.**
- ✓ **Assurez-vous que le lieu de la manifestation est accessible et que les organisateurs proposent des aménagements raisonnables.**

• • • • •

Enquêtes et collecte de données en ligne

Victimes parmi d'autres de la fracture numérique, les personnes handicapées sont souvent exclues des consultations et des enquêtes en ligne, alors que de plus en plus d'informations sont recueillies à distance. Les personnes handicapées ont peu accès à Internet, les outils et applications d'enquête en ligne ne leur sont pas accessibles et les mesures d'aménagement raisonnable et d'adaptation qui pourraient les aider à participer à ces enquêtes font défaut. Lorsque vous réalisez une enquête en ligne, vous devez vous poser deux questions. Premièrement, comment proposer aux personnes interrogées plusieurs moyens de répondre ? Comment centraliser les données collectées dans des ensembles de données spécifiques ?

Pratiques à suivre pour les enquêtes et les questionnaires en ligne

Choisissez une plateforme

- Examinez les options d'accessibilité numérique proposées par les différentes plateformes [appliquez les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (version 2.1)].
- Examinez les options que les plateformes vous proposent pour la conception de votre questionnaire. Pouvez-vous charger vos questions au format vidéo pour en donner une interprétation en langue des signes ? La plateforme propose-t-elle une option de lecture à haute voix ? Permet-elle à la personne interrogée de sauter des questions pour répondre à celles qui la concernent plus particulièrement ? Est-il facile de naviguer dans le questionnaire ? Une aide est-elle disponible, par exemple pour définir les termes complexes ?

Établissez le questionnaire

- Assurez-vous que les questions sont organisées de façon claire et qu'il est facile de passer de l'une à l'autre. N'utilisez pas des questionnaires à choix multiples.
- Faites en sorte que le questionnaire soit rédigé en langue simplifiée et testez-le auprès de membres du public cible, par exemple de personnes ayant un handicap intellectuel.
- Ne faites pas un questionnaire trop long. Mesurez le temps nécessaire pour le remplir. La plupart des personnes interrogées doivent pouvoir répondre aux questions en moins de 20 minutes. Les personnes interrogées doivent être invitées à prendre tout le temps dont elles ont besoin pour répondre.

- Si vous comptez déterminer le type de handicap des différentes personnes interrogées, posez des questions normalisées, qui permettront d'établir des comparaisons. Si votre enquête est destinée à la population générale, vous pouvez adopter le [petit ensemble de questions du Groupe de Washington](#). Si votre enquête cible des personnes handicapées, vous pouvez demander aux participants de s'identifier au regard des catégories définies à l'article premier de la Convention relative aux droits des personnes handicapées²².
- Une fois que vous avez établi votre questionnaire, demandez à des personnes

handicapées si les questions posées sont a) compréhensibles, b) pertinentes, c) d'une portée suffisante. Dans l'idéal, ce groupe d'évaluateurs devrait être composé de personnes ayant des handicaps différents, issues de différentes zones géographiques et utilisant différents logiciels d'accessibilité.

Diffusez le questionnaire et partagez les résultats

- Expliquez la finalité de l'enquête et joignez un formulaire de consentement (et le guide de l'utilisateur, si nécessaire). Rédigez ces textes en langue simplifiée.



Edwin Osundwa, représentant de Sense International pour le Kenya, copréside une séance de la treizième session de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, au Siège de l'Organisation des Nations Unies. Crédit photo : Photo ONU/Loey Felipe.

²² « Par personnes handicapées on entend 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. » (Convention relative aux droits des personnes handicapées, art. 1^{er}). Note : La Convention contient le terme « incapacité mentale ». Le Comité des droits des personnes handicapées préconise désormais l'utilisation du terme « handicap psychosocial ».

- Faites en sorte que les informations communiquées restent confidentielles, conformément aux règles de protection des données.
- S'il y a lieu, envisagez de faire une courte vidéo introductive pour expliquer la finalité de l'enquête aux participants et les guider dans la marche à suivre. Diffusez les informations concernant l'enquête dans des formats accessibles.
- Incitez les organisations de personnes handicapées à diffuser le questionnaire au moyen de leurs propres réseaux afin de toucher un plus grand nombre de personnes handicapées.
- Faites en sorte qu'il soit possible de répondre au questionnaire autrement qu'en ligne. Par exemple, donnez aux participants la possibilité de télécharger le questionnaire et de soumettre leurs réponses dans un fichier Word. (Note : Vous devrez alors saisir vous-même les informations collectées dans l'ensemble de données.)
- Prêtez attention au temps de réponse. Prévoyez suffisamment de temps pour que les participants puissent lire les questions et y répondre.
- Envisagez d'autres méthodes de collecte des données. Certains groupes répondront peut-être plus facilement dans le cadre d'un groupe de réflexion ou d'un webinaire.

- Assurez-vous que les participants soient informés des résultats.



AIDE-MÉMOIRE : ENQUÊTES ET COLLECTE DE DONNÉES EN LIGNE

À RETENIR

- ✓ Assurez-vous que les questionnaires et les autres outils de collecte des données sont conformes à la version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web. Veillez à les proposer dans plusieurs formats.
- ✓ Faites en sorte que votre questionnaire ou autre support de collecte de données soit bien organisé, rédigé en langue simplifiée et puisse être rempli en moins de 20 minutes.
- ✓ Soumettez votre projet de questionnaire à l'appréciation de personnes handicapées.

• • • • •

Un homme se tient fièrement sur sa jambe gauche. Il est en équilibre sur son bras gauche qui repose sur une béquille. De son bras droit, il brandit la prothèse de sa jambe droite. Crédit photo : Amin Brenjkar (2015 UN Enable Photo Exhibition).



Aide-mémoire, outils et conseils



Aide-mémoire, outils et conseils

Récapitulatif. Encadrer le récit

À faire	À ne pas faire
Conformez-vous au modèle social et à l'approche fondée sur les droits de l'homme, selon lesquels il appartient à la société (et non aux personnes handicapées) de prendre les mesures qui s'imposent pour garantir l'accessibilité et l'inclusion.	Ne décrivez pas les personnes handicapées comme : <ul style="list-style-type: none">✓ Des personnes vulnérables ou un fardeau pour les autres.✓ Des personnes menant une vie de moindre valeur ou de moindre qualité.✓ Des êtres humains de seconde classe.✓ Des personnes dangereuses.✓ Des personnes extraordinaires ou des super-héros.
Veillez à ce que les formulaires de consentement soient accessibles.	Ne communiquez jamais d'informations sur le handicap d'une personne sauf si celle-ci a elle-même rendu son handicap public et que cela est pertinent pour le contenu et l'objectif du récit.
Adoptez une approche intersectionnelle, de façon à mieux exposer et expliquer la diversité des situations vécues par les personnes handicapées.	Ne limitez pas votre attention aux équipements d'assistance, considérez la personne.
Communiquez de façon plus inclusive en prenant systématiquement en considération les personnes handicapées.	
Placez les personnes handicapées au centre de vos récits. Les récits doivent être factuels, positifs, porter sur chaque période de la vie et proposer des solutions.	
Consultez les personnes handicapées et les organisations qui les représentent. Faites-les participer activement à l'élaboration des récits.	
Choisissez des supports accessibles aux destinataires. Proposez plusieurs types de support pour toucher un plus large public.	
Lorsque le sujet est une personne handicapée, prenez les mesures d'accessibilité et d'aménagement raisonnable qui s'imposent.	
Montrez les personnes handicapées dans leur quotidien. Laissez-les exprimer leurs émotions.	

Récapitulatif. Narration visuelle et écrite

Narration visuelle	Narration écrite
✓ Utilisez des photos et des images qui présentent les personnes handicapées dans toute leur diversité.	✓ Mettez toujours la personne au premier plan (parlez des « personnes handicapées », et non des « handicapés »).
✓ Concentrez-vous sur la personne et non sur l'interprète en langue des signes, le handicap ou l'équipement d'assistance.	✓ N'utilisez jamais de termes péjoratifs ou d'euphémismes qui présentent les personnes handicapées comme devant inspirer la pitié.
✓ Montrez les personnes handicapées dans leurs activités professionnelles et sociales, et dans des rôles variés.	✓ Déclinez le récit dans plusieurs versions accessibles (interprétation en langue des signes, braille, texte en gros caractères, format FALC, transcription CART, etc.).
✓ Assurez-vous que la mise au point de la caméra et le cadrage des images et des sujets contribuent à présenter les personnes handicapées dans des conditions d'égalité avec les autres.	✓ Utilisez un langage clair et concis. Évitez le jargon et les expressions idiomatiques.
✓ Évitez les éclairages faibles ou tamisés et les lumières ou images clignotantes.	✓ Veillez à la représentation fidèle des personnes handicapées quel que soit le format utilisé.

Aide-mémoire. Langue et style

(Si vous répondez « NON » à l'une des questions ci-après, reportez-vous aux lignes directrices.)

- ☐ Les termes et expressions employés dans le texte placent-ils la personne au premier plan (sauf demande contraire de la personne handicapée concernée) ?
- ☐ Le texte est-il exempt de termes péjoratifs, d'euphémismes et d'expressions capacitistes ?
- ☐ Le texte est-il rédigé dans une langue simple et concise ? Est-il exempt de jargon et d'expressions idiomatiques ?
- ☐ Avez-vous pensé à décliner le texte dans plusieurs formats accessibles (interprétation en langue des signes, braille, texte en gros caractères, FALC, etc.) ?
- ☐ Le récit, dans ses différents formats, donne-t-il une représentation fidèle des personnes handicapées ?

Aide-mémoire. Production audiovisuelle

(Si vous répondez « NON » à l'une des questions ci-après, reportez-vous aux lignes directrices.)

- ☐ Avez-vous fourni des formulaires de consentement dans des formats accessibles ?
- ☐ Avez-vous tenu compte de l'accessibilité dans le choix du support ? Avez-vous proposé des mesures d'aménagement raisonnable ?
- ☐ Les personnes représentées sont-elles vraiment des personnes handicapées ?
- ☐ Les images montrent-elles les personnes handicapées dans toute leur diversité ?
- ☐ Les images placent-elles la personne au premier plan, plutôt que le handicap, l'équipement d'assistance, l'accompagnant ou l'interprète ?
- ☐ Le cadrage et la composition de l'image contribuent-ils à représenter les personnes handicapées dans des conditions d'égalité ?
- ☐ La lumière est-elle assez forte ? Avez-vous évité les flashes et les images alternées ?
- ☐ Avez-vous évité les bruits violents, les sons aigus et les musiques tristes ?

Récapitulatif. Contenu accessible

Élément	À retenir
Communication de l'information	<ul style="list-style-type: none">✓ Chaque fois que vous le pouvez, utilisez plusieurs moyens de communication.✓ Joignez un résumé.✓ Organisez les informations de manière logique, en appliquant les styles de titre proposés.
Liens hypertextes	<ul style="list-style-type: none">✓ Utilisez des liens hypertextes. Évitez de copier de longues adresses Web.
Police de caractères	<ul style="list-style-type: none">✓ Choisissez une police de caractères sans empattements, par exemple Arial ou Calibri.
Alignement et espacement	<ul style="list-style-type: none">✓ Alignez le texte à gauche. Ne justifiez jamais le texte.✓ N'hésitez pas à faire de grands sauts de ligne pour aérer un texte très dense.
Couleurs, taille des caractères	<ul style="list-style-type: none">✓ Ne vous contentez jamais de la couleur pour signaler des données ou des éléments importants.✓ Renforcez le contraste des couleurs. Plus la taille des caractères est petite, plus le contraste doit être grand.✓ Ratio du contraste des couleurs (entre le texte et l'arrière-plan) :<ul style="list-style-type: none">– Grands caractères (de 14 points en gras à 18 points et plus en style normal) : ratio de 3:1.– Petits caractères : ratio de 4.5:1.
Texte de remplacement	<ul style="list-style-type: none">✓ Veillez à ce que le texte de remplacement soit informatif, concis et exempt de répétitions.
Description d'image	<ul style="list-style-type: none">✓ La description d'image est plus détaillée que le texte de remplacement.

Aide-mémoire. Accessibilité des sites Web et médias sociaux

(Si vous répondez « NON » à l'une des questions ci-après, reportez-vous aux lignes directrices.)

- ☐ **Web.** Vous êtes-vous reporté(e) à la version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web pour élaborer votre site Web ? Vous êtes-vous informé(e) des normes de l'ONU sur l'accessibilité des sites Web ?
- ☐ **Médias sociaux.** Connaissiez-vous les fonctions d'accessibilité des différentes plateformes de médias sociaux ? Êtes-vous au courant de la marche à suivre pour insérer un texte de remplacement ou améliorer l'accessibilité par d'autres moyens ?

Aide-mémoire. Accessibilité des réunions en ligne et des réunions virtuelles

(Si vous répondez « NON » à l'une des questions ci-après, reportez-vous aux lignes directrices.)

- ☐ **Plateforme de visioconférence.** Avez-vous examiné les options d'accessibilité proposées par les différentes plateformes, en consultant leurs sites Web ou leurs modèles d'accessibilité (VPAT) ou en faisant appel à un contrôleur externe ?
- ☐ **Pratiques à suivre.** Adoptez-vous les meilleures pratiques d'inclusion ? Communiquez-vous à l'avance les documents à lire ? Vous informez-vous des demandes à satisfaire en matière d'accessibilité ? Demandez-vous aux participant(e)s de se présenter avant d'intervenir ?

Aide-mémoire. Accessibilité des réunions en présentiel

(Si vous répondez « NON » à l'une des questions ci-après, reportez-vous aux lignes directrices.)

- ☐ Avez-vous vérifié que le lieu de la réunion est accessible à tous les participants ? Avez-vous demandé aux participants de vous informer à l'avance des mesures d'aménagement raisonnable dont ils auraient besoin ?
- ☐ Avez-vous communiqué l'information dans plusieurs formats (par exemple, texte en gros caractères, braille, versions numériques accessibles, etc.) ?
- ☐ Avez-vous fait votre présentation en suivant les meilleures pratiques d'inclusion ? Avez-vous décrit le contenu de chaque diapositive et établi votre présentation dans un format accessible ?
- ☐ Avez-vous évalué l'accessibilité physique du lieu de réunion, dans un souci à la fois d'inclusion et de conformité aux normes applicables ? Avez-vous mis un espace au calme à la disposition des participant(e)s ?

Aide-mémoire. Enquêtes et collecte de données en ligne

(Si vous répondez « NON » à l'une des questions ci-après, reportez-vous aux lignes directrices.)

- ☐ Avez-vous examiné les options d'accessibilité numérique proposées par la plateforme que vous avez retenue pour réaliser votre enquête en ligne ?
- ☐ Vos questions sont-elles organisées de façon claire et logique ?

- ☐ Le questionnaire existe-t-il en langue simplifiée ? Si d'autres versions linguistiques du questionnaire existent, sont-elles aussi rédigées en langue simplifiée ?
- ☐ Faut-il moins de 20 minutes pour remplir le questionnaire ? Est-il possible à chacun(e) de le remplir à son rythme ?
- ☐ Avez-vous choisi des questions normalisées pour établir le type de handicap de la personne interrogée ?
- ☐ Est-il possible de répondre au questionnaire autrement qu'en ligne ? Par exemple, est-il possible de soumettre ses réponses au questionnaire sous la forme d'un fichier Word ? Avez-vous organisé des groupes de réflexion ou fait appel à des facilitateurs ?
- ☐ Le délai de participation à l'enquête était-il suffisamment long ?
- ☐ Pourrez-vous communiquer les résultats de l'enquête dans un format accessible aux personnes qui y ont participé ?
- ☐ Avez-vous demandé à des personnes handicapées de vous faire part de leurs observations ? Les avez-vous invitées à établir quelle serait la meilleure manière de diffuser le questionnaire auprès de l'ensemble des personnes handicapées ?

Outils d'accessibilité

Contraste des couleurs

[WebAIM \(Web Accessibility in Mind\) Contrast Checker](#) (en anglais seulement)

Technologies d'entreprise

Des programmes Microsoft tels que Word, Outlook, Excel et PowerPoint, sont dotés d'outils d'accessibilité. Pour en savoir plus, voir :

- [Comment trouver et utiliser le « vérificateur d'accessibilité »](#)
- [Prise en charge de l'accessibilité dans PowerPoint](#)
- [Portail d'aide à l'accessibilité.](#)

Accessibilité des documents PDF

Le programme Adobe Acrobat Pro a une fonction [« vérification complète »/« vérification de l'accessibilité »](#), qui permet de déterminer si un document satisfait aux normes d'accessibilité (PDF/UA ou version 2.0 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web).

Évaluation de la conformité d'un site Web à la version 2.1 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web

[WAVE \(Web Accessibility Evaluation Tool\)](#) (en anglais seulement)

Tableaux comparatifs

Consultez les tableaux comparatifs ci-après pour déterminer de quels outils d'accessibilité vous avez besoin.

Tableau comparatif. Interprétations accessibles

Outil	Type d'information communiquée	Destinataire	Forme	Moyens nécessaires
Audio-description	Contenu uniquement visuel	Personne aveugle ou malvoyante	Généralement insérée dans les silences d'une bande-son. La voix de l'audio-description est distincte de celles des autres intervenants.	Audiodescripteur/Audiodescriptrice agréé(e)
Sous-titres activés à la demande	Paroles et éléments sonores	Personne sourde	Généralement, le texte est en blanc sur un fond noir.	Prestataire agréé(e) de services de transcription et de sous-titrage en temps réel (CART) ou intelligence artificielle
Facile à lire et à comprendre (FALC)	Informations essentielles	Personne ayant un handicap intellectuel	Langue simplifiée et illustrations.	Rédacteur/Rédactrice spécialisé(e) de supports faciles à lire et à comprendre
Interprétation en langue des signes	Paroles et éléments sonores	Personne sourde ou malentendante	Intervention d'un(e) interprète en langue des signes (signes internationaux, signes américains ou autres).	Interprète agréé(e) en langue des signes
Sous-titres	Paroles uniquement	Personne entendante, mais qui ne maîtrise pas la langue utilisée	Variable. Sans exigences particulières de formatage à des fins d'accessibilité.	Interprètes ou intelligence artificielle
Sous-titres pour les personnes sourdes ou malentendantes	Paroles et éléments sonores	Personne sourde ou malentendante et ne maîtrisant pas la langue utilisée	Généralement, sous-titres en grands caractères sur un fond transparent. Souvent préférés aux sous-titres activés à la demande, qui peuvent obstruer des éléments visuels.	Prestataire agréé(e) de services de sous-titrage SME
Transcriptions	Selon la préférence des utilisateurs; paroles et éléments sonores	Personne sourde	Document.	Prestataire agréé(e) de services CART ou intelligence artificielle

Tableau comparatif. Formats de publication

Format	Contenu	Fonction de redistribution	Compatibilité	Sécurité	Utilisation
PDF accessible	Texte et images	Non	Compatible avec la plupart des plateformes (ordinateurs de bureau et appareils mobiles). La lecture sur écran de petite taille n'est pas aisée car la mise en page est fixe.	Protection par mot de passe.	<p>La création de documents en PDF accessible nécessite une version avancée d'Adobe et des connaissances en résolution des problèmes d'accessibilité. Il existe toutefois des services de résolution des problèmes d'accessibilité pour la plupart des documents PDF.</p> <p>Le format PDF est recommandé pour les documents à imprimer.</p>
ePub accessible	Texte, images et contenus multimédias	Oui	<p>Des applications de lecture de documents au format ePub sont disponibles pour la plupart des plateformes (ordinateurs de bureau et appareils mobiles).</p> <p>La lecture sur écran de petite taille est aisée car la mise en page est recomposée à la volée (flot de texte).</p>	Il est possible d'appliquer une fonction de protection par gestion des droits numériques afin d'éviter toute reproduction ou modification non autorisée. Il convient toutefois de tester l'accessibilité de cette fonction, car elle restreint souvent l'accès des personnes qui utilisent des technologies d'assistance.	<p>Le format ePub est relativement plus facile à utiliser mais nécessite une certaine connaissance des consignes techniques relatives à l'accessibilité.</p> <p>L'option d'exportation au format ePub est disponible dans la plupart des logiciels de traitement de texte et de publication numérique. Il est également possible de confier la création de documents ePub à des sociétés offrant des services d'accessibilité.</p> <p>Le format ePub est recommandé pour les documents qui ne doivent pas être imprimés.</p>

Note : Vous devez suivre les consignes techniques relatives à l'accessibilité, faute de quoi vos publications risquent fort d'être partiellement ou totalement inaccessibles aux personnes handicapées, que vous utilisiez le format ePub ou le format PDF.

Tableau comparatif. Accessibilité des plateformes technologiques²³

Plateformes	Les participant(e)s qui s'expriment en langue des signes sont visibles	L'interprète en langue des signes est visible	Sous-titres	Compatible avec un lecteur d'écran	Grandes réunions	Petites réunions	Autres problèmes
GoToMeeting		✓	✓	✓	✓	✓	Les raccourcis clavier fonctionnent uniquement sous Windows.
Zoom	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Nécessite une bonne connexion Internet.
Skype	✓	✓	✓	✓		✓	La qualité de la vidéo n'est pas toujours bonne.
Skype for Business	✓	✓	✓	✓		✓	Non accessible aux accompagnants de personnes aveugles.
Microsoft Teams	✓	✓	✓	✓	✓ Jusqu'à 300 participants; communication bidirectionnelle.	✓	Montre ses limites dans les grandes réunions où les participants s'expriment en langue parlée et en langue des signes.
Microsoft 'Live Events'	Peut être accompagné d'une fonction d'aide à la production audiovisuelle.			✓	✓	Communication unidirectionnelle.	
Google Hangouts	✓	✓	✓	✓		✓	L'organisateur(trice) de la réunion doit avoir la série de logiciels bureautiques de Google (G-Suite).
WhatsApp	✓	✓		✓		✓	Nécessite une connexion wifi ou 4G.

²³ Stakeholder Group of Persons with Disabilities (SGPwD), [Overview on Accessibility of Video Conferencing Apps and Services](#) (2020) (en anglais seulement).

Ressources

Ressources de l'ONU

HCDH. [Formation sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées.](#)

ONU. [Note de synthèse : Inclusion du handicap dans la riposte à la COVID-19.](#)

ONU. [Accessibility Guidelines for UN Websites.](#)

ONU. [Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap.](#)

ONU. Disability Inclusion Strategy: [Technical Notes.](#)

ONU. [Orientations pour un langage inclusif en français.](#)

ONU. [Site Web du Bureau de l'informatique et des communications.](#) Le Bureau de l'informatique et des communications procède à des tests de l'accessibilité et peut fournir des ressources supplémentaires sur le sujet.

Office des Nations Unies à Genève (ONUG), Division de la gestion des conférences. [Standard Operating Procedure for Accessible Meetings and Conferences.](#)

ONUG. [Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans la langue écrite et orale.](#)

Organisation internationale du Travail (OIT). [COVID-19 and the World of Work: Ensuring the inclusion of persons with disabilities at all stages of the response.](#)

Publications des Nations Unies. [Alternative Text Guidelines.](#)

UNICEF. [Accessible Events Guide.](#)

UNICEF. [Disability Orientation.](#) Ce programme de formation comprend deux modules de cinq leçons chacun. Le premier module est consacré au mouvement de défense des intérêts des personnes handicapées et à la définition du handicap telle qu'elle figure dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Le second module s'attache à montrer comment prendre le handicap systématiquement en considération.

UNICEF. [Inclusive Communication Module.](#) Ce module de formation est destiné aux membres du personnel et aux partenaires de l'UNICEF. Il comprend trois vidéos d'une quinzaine de minutes chacune. Il présente des exemples fournis par plus de 30 bureaux de pays.

UNICEF. [Tips on Communicating with Children with Disabilities.](#)

UNICEF. [Comment écrire sur les droits des personnes en situation de handicap.](#)

Autres ressources

CBM. [Digital Accessibility Toolkit](#).

Deque University. [Online Self-Paced Web Accessibility Classes](#).

Diagram Center. [Image Description Guidelines](#).

Fédération mondiale des sourds. [Guidelines on Providing Access to Public Health Information in National Sign Languages during the Coronavirus Pandemic](#).

Fondation internationale et ibéro-américaine pour l'administration publique et les politiques gouvernementales. « [Otra mirada: Una celebración de la humanidad](#) ». Dans cette vidéo, le photographe Christian Tasso explique comment lutter contre les stéréotypes et présenter les personnes handicapées telles qu'elles sont.

Stakeholder Group of Persons with Disabilities. [Checklist for making virtual meetings accessible](#).

Stakeholder Group of Persons with Disabilities. [High-Level Political Forum Accessibility Recommendations](#) (2020).

Stakeholder Group of Persons with Disabilities, [The experience of persons with disabilities with COVID-19](#).

Stakeholder Group of Persons with Disabilities, [Overview on Accessibility of Video Conferencing Apps and Services](#) (2020).

VSO International. [Toolkit messages for persons with disabilities during Covid19 response](#).

[Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#).

Glossaire

Accessibilité

Fait pour un lieu ou un service de garantir 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, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public » (Convention, art. 9).

Aménagement raisonnable

Modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales (Convention, art. 2).

Assistant personnel

Personne qui fournit des services d'assistance et d'accompagnement à des personnes handicapées qui vivent dans la société, de manière autonome. Un assistant personnel qualifié fournit ses services au domicile de la personne ou dans un établissement (ca.db101.org).

Audiodescription

Commentaire sonore qui décrit le langage corporel, les expressions faciales et les mouvements afin de rendre compréhensibles des éléments de narration visuelle. Elle décrit des éléments qui pourraient ne pas être perçus par une personne malvoyante ou aveugle. L'audiodescription est appelée « vidéodescription » dans certains pays (Union mondiale des aveugles).

Braille

Système d'écriture tactile à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes. Il est fondé sur l'utilisation de la cellule braille, formée de six points saillants disposés en deux colonnes verticales composées de trois points chacune. Chaque lettre ou caractère braille simple est formé(e) d'un ou de plusieurs de ces points et occupe une cellule ou un espace. Certaines formes de braille utilisent huit points (International Disability Alliance).

Capacitisme

Système de valeurs selon lequel certaines caractéristiques physiques et mentales sont jugées essentielles pour que la vie ait de la valeur. Parce qu'ils se fondent sur des normes strictes d'apparence, de fonctionnement et de comportement, les modes de pensée capacitistes assimilent le handicap à une fatalité qui est source de souffrances et d'inconvénients et dévalorise inéluctablement la vie humaine (A/HRC/43/41).

Communication multimodale

Communication utilisant plusieurs systèmes sémiotiques, par exemple le langage verbal oral et écrit, les images statiques ou en mouvement, le son, la musique, la gestuelle et la sculpture, pour représenter un signifié (igi-global.com).

Conception universelle

Conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui peuvent 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 (Convention, art. 2).

Conforme aux dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées

Se dit d'une politique ou d'une pratique qui respecte les principes généraux et les obligations générales figurant dans la Convention ainsi que l'interprétation de ses dispositions qui est faite par le Comité des droits des personnes handicapées.

Facile à lire et à comprendre

Format visant à aider les personnes ayant un handicap intellectuel à comprendre un texte écrit. Les supports faciles à lire et à comprendre peuvent contenir du texte en langue simplifiée et des diagrammes (International Disability Alliance).

Inclusion du handicap

Participation effective des personnes handicapées à la vie de la société, promotion de leurs droits et prise en considération de leurs points de vue, en application des principes énoncés dans la Convention.

Interprète en langue des signes

Professionnel(le) parlant couramment au moins deux langues (des signes) qui fournit des services d'interprétation entre une langue source et une langue cible et des services de liaison entre différentes cultures. Sa mission consiste à faciliter la communication de façon neutre et à permettre aux personnes handicapées d'accéder à l'information et de participer aux échanges dans des conditions d'égalité avec les autres. Les interprètes en langue des signes ne sont pas nécessairement sourds ou malentendants. En revanche, ils sont obligatoirement titulaires d'un diplôme reconnu dans leur pays. Tout(e) interprète en langue des signes est tenu(e) de respecter un code de déontologie fondé sur l'impartialité, la confidentialité, les compétences linguistiques et professionnelles, et la volonté de perfectionnement (International Disability Alliance).

Intersectionnalité

Interaction de plusieurs facteurs, par exemple le handicap, l'âge et le genre, qui peut exposer une personne à une discrimination multiple ou croisée et, selon le contexte, la mettre face à des obstacles juridiques, sociaux ou culturels encore plus grands.

Langue des signes

La langue des signes n'est pas universelle. Il n'existe donc pas une langue des signes, mais des langues des signes nationales. On parle de langue des signes mexicaine, de langue des signes lituanienne, etc. Certains pays, comme le Canada, ont plusieurs langues des signes. Le terme « langue des signes internationale » n'est pas correct. Il convient d'utiliser le terme « signes internationaux ». Ce mode de communication intègre des signes de différentes langues des signes nationales. Il est utilisé par les personnes sourdes dans le contexte des réunions ou manifestations internationales, mais il ne s'agit pas d'une langue. On écrira donc, par exemple, que « l'ONU fournit des services d'interprétation en signes internationaux », en se gardant d'utiliser le terme « langue » (ONUG, Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans la langue écrite et orale).

Personnes handicapées

Personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales²⁴, 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 (Convention, art. 1^{er}).

Prestataire de services CART

Personne, physiquement présente dans la salle ou connectée à distance par Internet, qui tape mot à mot (verbatim) et en temps réel ce qui se dit au cours d'une réunion, à la manière du sous-titrage en direct de programmes télévisés.

Prise en considération systématique du handicap

Approche cohérente et systématique de l'inclusion du handicap dans tous les domaines d'activité et dans tous les programmes (Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap).

Services CART (Communication Access Realtime Translation)

Services de conversion de la parole en texte destinés à toute personne ayant besoin d'un accès à la communication. Ils permettent notamment aux participants de toute grande réunion ou manifestation de pouvoir bénéficier de sous-titres en temps réel de ce qui est dit par les intervenants et d'obtenir a posteriori une transcription des débats. Les services CART peuvent également être utiles aux personnes sourdes ou malentendantes ainsi qu'aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage ou qui ne comprennent pas bien la langue de l'intervenant(e). Les services CART peuvent être utiles à toute personne sachant lire, même si celle-ci utilise déjà d'autres technologies (y compris les personnes qui ont des prothèses auditives ou des implants et qui utilisent les boucles magnétiques) (CCaptioning.org).

²⁴ La Convention contient le terme « incapacité mentale ». Le Comité des droits des personnes handicapées préconise désormais l'utilisation du terme « handicap psychosocial ».

Sous-titres activés à la demande

Texte affichable en bas de l'écran en vue de retranscrire les dialogues d'une production audiovisuelle, d'indiquer le nom des différents locuteurs et de décrire d'autres bruits significatifs, afin de rendre ces éléments d'information accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes. Il existe aussi des sous-titres incrustés, qui sont intégrés directement dans la vidéo et ne peuvent pas être modifiés ou désactivés. Les sous-titres sont synchronisés avec les images afin que tous les spectateurs aient un accès équivalent au contenu, directement par la bande-son originale ou par l'intermédiaire du texte (Université de Washington, DO-IT).

Sous-titres interlinguistiques

Dans un film ou une vidéo, transcription simultanée de ce qui est dit à l'écran : le texte s'affiche en même temps que les mots sont prononcés. Les sous-titres ne rendent généralement pas compte des éléments non verbaux et sont essentiellement destinés aux personnes qui ne comprennent pas la langue parlée utilisée (3PlayMedia.com).

Sous-titres pour personnes sourdes ou malentendantes (sous-titres SME)

Texte synchronisé avec la bande-son qui rend compte des éléments d'information, verbaux et non verbaux, nécessaires à la compréhension d'un film ou d'une vidéo (International Disability Alliance).

Technologie d'assistance

Tout dispositif, équipement ou ensemble de produits complémentaires utilisé pour accroître, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées (International Disability Alliance).

Texte de remplacement (ou texte alternatif)

Texte décrivant le sens et le contexte d'un élément visuel dans un environnement numérique tel qu'une application ou une page Web. Lorsqu'un lecteur d'écran, Microsoft Narrator®, JAWS® ou NVDA® par exemple, détecte la présence d'un texte de remplacement dans un contenu numérique, il lit ce texte à voix haute, ce qui permet à l'utilisateur/l'utilisatrice de comprendre plus facilement les illustrations affichées à l'écran. Un texte de remplacement bien rédigé permet de lever bien des ambiguïtés et rend la lecture plus agréable (Microsoft).

Transcription

Version texte seul de ce qui a été dit au cours d'une conférence ou dans une vidéo. Les transcriptions ne sont pas établies en temps réel et sont généralement limitées aux informations verbales. Elles ne sauraient remplacer les sous-titres, mais offrent l'avantage de pouvoir être archivées et consultées après la tenue d'une réunion ou d'une conférence (International Disability Alliance).