



Nations Unies

**Améliorer l'accessibilité des personnes
handicapées aux conférences et réunions
des entités du système des Nations Unies**

Rapport du Corps commun d'inspection

Établi par Gopinathan Achamkulangare

Améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions des entités du système des Nations Unies

Rapport du Corps commun d'inspection

Établi par Gopinathan Achamkulangare



Nations Unies • Genève, 2018

Résumé analytique

Améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions des entités du système des Nations Unies JIU/REP/2018/6

I. Contexte et généralités

On estime qu'environ 15 % de la population mondiale vit avec une forme quelconque de handicap¹. Dans la plupart des sociétés, les personnes handicapées sont confrontées à plus d'obstacles que les autres en ce qui concerne la participation et l'accès aux processus de délibération, et courent un plus grand risque d'être laissées de côté. Le Programme de développement durable à l'horizon 2030, qui guide actuellement les activités de développement de tous les organismes du système des Nations Unies, vise à remédier à ces inégalités en favorisant le respect de l'engagement fondamental de « ne laisser personne de côté ». En effet, cinq des objectifs de développement durable mentionnent le handicap dans sept cibles, tandis que six autres objectifs comportent des cibles liées à un développement tenant compte du handicap.

Il faut donc intégrer une perspective axée sur l'inclusion des personnes handicapées et sur le respect de leurs droits, tels qu'ils sont énoncés dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées, notamment en ce qui concerne l'accessibilité, aux activités des entités du système des Nations Unies, sous tous leurs aspects. Les personnes handicapées doivent pouvoir faire entendre leur voix par l'entremise d'un porte-parole qu'elles choisissent elles-mêmes et qui les représente dans chaque instance où leurs intérêts sont en jeu, car ce sont elles qui sont les mieux placées pour définir leurs propres besoins et les mesures les plus appropriées pour les satisfaire. Dans le système des Nations Unies, ces instances de délibération sont les réunions et conférences qui y sont organisées.

Les organisations de personnes handicapées s'inspirent du principe selon lequel « rien sur nous sans nous ». Leur intégration active permet de rappeler clairement aux décideurs et à l'ensemble de la société que les personnes handicapées possèdent des droits et qu'à ce titre, elles sont capables de participer et de se mobiliser de manière concrète à tous les niveaux de la société, et qu'elles peuvent intervenir elles-mêmes en tant qu'agents de changement, au lieu d'en être de simples bénéficiaires. En rendant les conférences et réunions pleinement accessibles, le système des Nations Unies montrera de manière irréfutable qu'il a la ferme volonté de « passer de la parole aux actes » lorsqu'il s'agit d'appliquer les principes de non-discrimination et d'inclusion.

La présente étude a été inscrite au programme de travail du Corps commun d'inspection pour 2018 afin d'évaluer la situation en ce qui concerne l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions des entités du système des Nations Unies. Les principales constatations et conclusions issues de cette étude, ainsi que les 10 recommandations qui y sont formulées, sont présentées ci-après.

II. Mandats confiés pour assurer l'accessibilité

Un mandat visant à améliorer l'accessibilité a été énoncé pour la première fois comme suite à l'adoption, en 2006, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, qui comprend une section portant exclusivement sur l'accessibilité (art. 9). Il a souvent été dit que cet article est la « pierre angulaire » de cet instrument. La Convention met l'accent sur le rôle que joue la conception universelle en tant que moyen d'améliorer l'accessibilité des environnements et de permettre l'inclusion et la participation sans restriction des personnes handicapées à la société, et prévoit la mise en œuvre de normes et lignes directrices minimales pour assurer l'accessibilité des installations et services ouverts ou destinés au public.

¹ Organisation mondiale de la Santé et Banque mondiale, Rapport mondial sur le handicap (WHO/NMH/VIP/11.01).

Pour surveiller la mise en œuvre de la Convention, le Comité des droits des personnes handicapées a été créé, ce qui a eu pour effet de susciter un intérêt accru pour l'accessibilité et a abouti à l'adoption de l'observation générale n° 2 (2014) sur cette question. Dans cette observation, le Comité décrit le contexte juridique de l'accessibilité, définit les obstacles à la participation, qui sont assimilés à une forme de discrimination, et met l'accent sur le rôle de la coopération internationale dans la promotion de l'accessibilité. S'inspirant de la Convention, le Conseil des droits de l'homme a adopté plusieurs résolutions axées sur trois aspects essentiels de l'accessibilité, à savoir l'adoption de normes et lignes directrices, la mise à niveau des infrastructures et la fourniture de services et dispositifs, et le renforcement des capacités institutionnelles.

En ce qui concerne les mandats confiés par les organes délibérants, l'Assemblée générale s'est penchée sur la question de l'accessibilité en adoptant des résolutions portant sur l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications (TIC), les services, les transports, les attitudes et les sensibilités, la conception universelle (« essentielle pour certains, utile pour tous ») et les aménagements raisonnables. Parmi les institutions spécialisées, seule l'Union internationale des télécommunications (UIT) a reçu de son organe délibérant un mandat portant expressément sur l'accessibilité.

Étant donné que la plupart des résolutions et décisions relatives au handicap s'inspirent de la Convention, l'Inspecteur demande, dans le présent rapport, à toutes les entités du système des Nations Unies de respecter l'esprit et la lettre de la Convention et de s'acquitter volontairement des obligations que leur impose l'article 9 sur l'accessibilité, notamment en intégrant ses dispositions à leur politique en la matière.

III. Politiques, lignes directrices, normes et paramètres de référence en matière d'accessibilité

Une politique portant expressément sur l'accessibilité devrait servir de document de base essentiel dans lequel seraient énoncés les principes à respecter pour orienter les activités entreprises dans ce domaine par chaque entité intéressée. Seuls l'UIT et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) ont élaboré une politique sur l'accessibilité ; le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme s'est doté d'une politique sur les aménagements raisonnables, et l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a adopté une politique ciblant les bénéficiaires de ses services qui présentent un handicap. Sept autres entités appliquent des politiques qui portent sur l'emploi des personnes présentant un handicap et comprennent également des éléments ayant trait à l'accessibilité.

L'étude recense les éléments des pratiques optimales qui sont énoncés dans les politiques existantes et dont les entités peuvent s'inspirer lors de l'élaboration de leurs propres politiques. La Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et l'UIT ont publié des documents d'orientation hautement instructifs en vue de rendre leurs conférences et réunions plus accessibles, tandis que le Fonds des Nations Unies pour la population, le Groupe des Nations Unies pour le développement, l'Organisation internationale du Travail, le PNUD et l'UNRWA ont publié des directives sur la prise en compte de la Convention et l'inclusion du handicap dans leurs programmes (voir annexe I).

Selon les conclusions de l'étude, aucune norme internationale sur l'accessibilité n'est acceptée ni utilisée dans l'ensemble du système des Nations Unies. Chaque organisme s'efforce simplement de se conformer aux normes d'accessibilité énoncées dans les codes du bâtiment et les lois sur les personnes handicapées en vigueur dans le pays hôte. L'exception à cette règle est l'UNICEF, qui a établi trois niveaux d'accessibilité applicables à tous ses bureaux dans le monde. Il s'agit là d'une pratique exemplaire qui devrait retenir l'attention de tous les organismes et dont ils devraient s'inspirer en l'adaptant en fonction de leurs propres besoins.

On trouvera à l'annexe II du présent rapport une liste de documents qui comporte notamment des normes internationales, des lignes directrices, des recommandations et un document technique concernant l'environnement bâti et les TIC ; il faut espérer que les entités en tiendront compte lors de l'élaboration des critères de référence qu'elles souhaiteront mettre en œuvre dans le domaine de l'accessibilité. En utilisant les éléments de pratiques exemplaires susmentionnés, elles peuvent et doivent élaborer une politique et des lignes directrices détaillées sur l'accessibilité des conférences et réunions (**recommandation 1**). L'élaboration des politiques doit avoir lieu avec la participation de tous les bureaux internes compétents et de personnes handicapées. Une fois établis, les critères minimaux pourront servir de base à l'élaboration de normes ambitieuses concernant l'accessibilité à l'échelle du système des Nations Unies.

IV. Installations et services accessibles au siège, sur le terrain et hors site, et satisfaction des usagers

En vue de déterminer s'il existe des installations et services accessibles pour les conférences et réunions, le Corps commun d'inspection a établi un questionnaire contenant une liste de contrôle et l'a envoyé aux entités en les priant d'indiquer si elles fournissaient une installation, un service ou un outil susceptible de répondre aux besoins en la matière. Seize entités ont répondu aux questions qui, dans cette liste (voir annexe III), portaient sur les installations et services prévus exclusivement à leur siège. D'une manière générale, il ressort des réponses obtenues que la grande majorité des entités ne fournissent qu'un nombre restreint de services informatiques et autres nécessaires pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions.

En ce qui concerne l'accessibilité des bureaux extérieurs, toutes les entités ont indiqué qu'elles accusaient un retard considérable par rapport à leurs homologues du siège en raison de facteurs tels que les restrictions concernant les modifications physiques qu'il fallait apporter à des locaux loués ou faisant partie du patrimoine national, le manque de ressources, l'éloignement et le fait que les baux conclus portaient sur de courtes périodes.

La plupart des entités ont reconnu que dans le cas des réunions tenues à l'extérieur, elles n'accordaient pas une attention suffisante aux dispositions relatives à l'accessibilité et n'imposaient pas d'exigences minimales en la matière, les seules conditions applicables à ce sujet consistant à demander aux intéressés de se conformer aux règlements locaux sur l'accessibilité. À titre de pratique exemplaire recommandée, l'UIT inclut dans les accords conclus avec les pays hôtes des dispositions visant à garantir que l'entité hôte assure l'accessibilité des installations associées aux locaux dans lesquels les conférences auront lieu (**recommandation 2**).

Pour connaître les vues des personnes handicapées, des entretiens ont été menés avec des organisations de personnes handicapées, ainsi qu'avec des fonctionnaires et cadres des Nations Unies handicapés ou s'occupant de questions de handicap dans le cadre de leurs activités. Les réponses obtenues ont mis en lumière la nécessité de remédier au manque de communication sur l'accessibilité avant, pendant et après les conférences et réunions, de tenir compte de l'accessibilité à toutes les étapes de la conception et de la planification des manifestations, de se préoccuper des handicaps invisibles, d'appliquer toutes les pratiques exemplaires internes à l'échelle de l'ensemble du système, de créer un poste de coordonnateur pour les handicaps, de rembourser les frais de participation aux personnes handicapées, et d'utiliser davantage les outils issus des technologies d'assistance.

V. Mesures visant à renforcer les capacités internes et la coordination en matière d'accessibilité et à susciter une participation plus active

A. Mesures visant à renforcer les capacités internes et la coordination en matière d'accessibilité

Créer un poste de coordonnateur chargé des questions de handicap et d'accessibilité. Moins de 50 % des entités participantes du Corps commun d'inspection utilisent les services d'un coordonnateur désigné chargé de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées, ou ceux d'une unité ou d'une équipe spécialisée compétente en la matière. Parmi elles, une seule était investie d'un mandat décrivant ses fonctions et responsabilités. Dans les entités dépourvues d'un coordonnateur, les questions relatives à l'accessibilité sont du ressort de divers services, qui s'en occupent en fonction des besoins dans le cadre de leurs activités. L'Inspecteur recommande la nomination d'un coordonnateur chargé des questions d'accessibilité dans chaque entité avant la fin de 2021 (**recommandation 3**).

Élaborer des procédures normalisées applicables aux activités liées à l'accessibilité. L'établissement et le respect de procédures normalisées permettent d'éviter que des réponses ponctuelles et incohérentes ne soient données aux questions posées sur l'accessibilité. Dans son rapport, l'Inspecteur recense 10 acteurs ou services concernés, décrit les procédures normalisées pertinentes qu'ils devraient avoir mises en place, et recommande que ces acteurs ou services élaborent, avant la fin de 2021, des procédures normalisées eu égard aux responsabilités opérationnelles qui leur incombent en ce qui concerne l'accessibilité (**recommandation 4**).

Mieux tenir compte des coûts liés à l'accessibilité. Aucune des entités participantes n'a prévu de ligne budgétaire expressément destinée à couvrir l'ensemble des catégories de dépenses liées à l'accessibilité pour toutes les conférences et réunions. Les crédits budgétaires alloués à l'accessibilité sont généralement réservés au financement de manifestations liées au handicap ou sont attribués au cas par cas lorsqu'une personne handicapée demande une aide financière. En outre, aucune entité n'a estimé tous les types de dépenses liées à l'accessibilité engagées pour l'ensemble des réunions et conférences qu'elle organise.

Les personnes handicapées ont également insisté sur la nécessité de tenir compte des frais supplémentaires qu'elles doivent supporter pour assister à des conférences et réunions, tels que les frais d'hébergement et de déplacement des aidants qui les accompagnent. Étant donné que la non-couverture des dépenses de ce type peut les empêcher de participer, l'Inspecteur prie instamment les organes délibérants d'envisager de modifier les règles relatives aux voyages de manière à élargir leur portée à une politique d'aménagement raisonnable qui couvre à la fois le participant handicapé admissible et l'aidant qui l'accompagne.

B. Mesures visant à encourager la participation des personnes handicapées

Les entités ne consignent pas le nombre de personnes handicapées qui assistent à des conférences et réunions et se limitent à établir des estimations fondées uniquement sur le nombre, généralement faible, de demandes d'aménagements raisonnables qu'elles ont reçues. Elles citent ensuite ces chiffres peu élevés pour justifier le fait qu'elles n'ont pas fourni de services d'accessibilité comme mesure par défaut. Des personnes handicapées ont signalé que si le nombre de demandes est faible, c'est précisément parce qu'elles ne savent pas quels sont les services d'accessibilité disponibles, si elles peuvent faire des demandes d'aménagements raisonnables et, dans l'affirmative, à qui elles doivent adresser de telles demandes.

Il n'existe aucune procédure officielle concernant le traitement des demandes, aucun délai de réponse n'est fixé, et aucune voie de recours n'est prévue. En l'absence d'informations sur ces questions, les participants potentiels se sentent découragés d'assister aux réunions et conférences. En conséquence, l'Inspecteur appelle l'attention sur les mesures préconisées pour remédier à ces lacunes en matière d'informations.

Demander et diffuser des informations, et recueillir des commentaires à leur sujet. Sept entités seulement demandent activement qu'on leur communique des informations sur les besoins des participants en matière d'accessibilité, tandis que deux seulement s'emploient à diffuser des renseignements sur les installations et services accessibles disponibles. En outre, la plupart des entités ne ressentent ni le besoin de mettre en place des procédures d'enregistrement pleinement accessibles aux personnes présentant des déficiences visuelles ou intellectuelles, ni de solliciter des commentaires de la part des participants à l'issue des conférences. L'Inspecteur formule une recommandation visant à remédier à ces lacunes (**recommandation 5**).

Créer et utiliser des centres d'accessibilité. Il existe à l'heure actuelle deux centres d'accessibilité, l'un au Siège de l'ONU (New York) et l'autre à la CESAP (Bangkok). Ils servent de « guichet unique » pour fournir sur demande des outils informatiques et divers services aux personnes handicapées qui se trouvent à ces endroits. Pour assurer leur viabilité financière, l'Inspecteur demande au Secrétaire général d'envisager d'allouer des ressources financières spéciales à ces centres afin de couvrir leurs dépenses de personnel et de matériel. Il recommande que toutes les entités évaluent la possibilité de créer un tel centre dans leurs principaux lieux d'affectation dotés de services de conférence. Il recommande aussi que les entités envisagent de créer un fonds d'affectation spéciale pour financer de tels centres et prennent l'initiative d'inviter les États Membres à verser des contributions à ce fonds.

Améliorer l'utilisation des outils informatiques. S'il est vrai qu'un certain nombre d'organisations ont mis l'accent sur toute une gamme d'outils informatiques d'assistance qui pouvaient être acquis et utilisés moyennant un coût modique ou minime, plusieurs entités attendaient encore de les adopter ou d'y avoir recours de manière systématique pour leurs conférences et réunions. Parmi ces outils, les plus prometteurs sont les plateformes qui permettent des échanges actifs bidirectionnels à distance. Étant donné que les mesures permettant une participation à distance peuvent réduire fortement, sans pour autant les éliminer, les difficultés rencontrées par les personnes handicapées, et faire en sorte que leur voix soit entendue dans toutes les instances, l'Inspecteur recommande que toutes les organisations prévoient une telle option pour toutes les conférences et réunions (**recommandation 6**).

VI. Mesures visant à favoriser la prise en compte des besoins en matière d'accessibilité, le partage des pratiques exemplaires, la sensibilisation et le respect des responsabilités

A. Assurer que les constructions et les acquisitions ne créent pas de nouveaux obstacles

Cet objectif peut être atteint en procédant à des évaluations de l'accessibilité pour déterminer les obstacles existants et tenir compte des résultats ainsi obtenus dans la planification, la conception et la mise en œuvre des projets d'amélioration et de construction. Dans le même ordre d'idées, pour faire en sorte que toutes les nouvelles acquisitions ne présentent pas d'obstacles, il faut tenir compte des questions d'accessibilité dans toutes les activités d'achat pertinentes.

Entreprendre une évaluation de l'accessibilité. L'objet d'une telle évaluation est de déterminer la mesure dans laquelle une installation ou un service particulier permet d'atteindre les objectifs visés en matière d'accessibilité et de facilité d'utilisation pour une vaste gamme d'utilisateurs potentiels, notamment les personnes handicapées, et de recommander des améliorations dans les cas où cela s'avère nécessaire. L'Inspecteur recommande que toutes les organisations entreprennent des évaluations périodiques de l'accessibilité de leurs installations et services, avec la pleine participation des personnes handicapées (**recommandation 7**).

Intégrer les considérations relatives à l'accessibilité dans les processus de passation des marchés. Bien qu'il soit essentiel de prendre en compte des éléments relatifs à l'accessibilité lors de l'élaboration des politiques relatives aux achats pour éviter que les acquisitions ne créent de nouveaux obstacles, aucune politique

institutionnelle ne contient des dispositions à cet effet. L'Inspecteur demande aux entités de remédier à cette lacune en tirant parti des ressources offertes par le Réseau achats du Comité de haut niveau sur la gestion et recommande que toutes les entités rédigent des projets de dispositions visant à intégrer des éléments d'accessibilité dans les politiques et directives relatives aux achats, pour examen et adoption par l'autorité qui a pouvoir de décision en la matière (**recommandation 8**). En outre, les achats de tous les dispositifs et services d'assistance devraient être effectués en s'inspirant des résultats de consultations menées avec des personnes handicapées.

Tirer parti des pratiques exemplaires. L'Inspecteur appelle l'attention sur des exemples notables d'intégration des questions d'accessibilité dans d'importants projets menés à bien par cinq entités du système des Nations Unies. Les pratiques exemplaires dont il s'agit montrent que les entités disposent d'une latitude et de possibilités suffisantes pour tenir compte des aspects relatifs à l'accessibilité lors de la création et de l'acquisition d'installations et de services.

B. Utiliser les mécanismes de coordination inter et intra-institutions pour partager les pratiques exemplaires

Les bureaux concernés n'étaient généralement pas au courant des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de leur entité. Un tel manque de sensibilisation est frappant, étant donné que l'Inspecteur a recensé huit mécanismes de coordination interinstitutions et huit autres assumant cette fonction au sein des entités (voir annexe IV) en ce qui concerne les questions relatives à l'accessibilité, que ce soit directement ou indirectement. Vingt entités participent aux activités d'un, de deux ou de plusieurs des huit mécanismes interinstitutions. Cinq des huit mécanismes intra-institutions se trouvent au sein même du Secrétariat des Nations Unies, et il y en a un à l'UIT, un à l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes) et un à l'OMS. Sur les 16 mécanismes recensés, sept seulement sont dotés d'un mandat définissant leur rôle et leurs responsabilités, et quatre seulement ont un programme de travail permanent. Compte tenu de leur potentiel, l'Inspecteur recommande que des mandats clairement définis soient confiés à ces mécanismes, que leurs membres possèdent des compétences techniques leur permettant de traiter en connaissance de cause des aspects fonctionnels et opérationnels de l'accessibilité, que les réunions soient documentées et que la mise en œuvre des mesures prévues fasse l'objet d'un suivi.

C. Sensibiliser le personnel

Les mesures prises pour qu'un lieu de travail soit délibérément rendu propice à l'inclusion des personnes handicapées peuvent contribuer grandement à faire en sorte que les conférences et réunions soient inclusives et accessibles. Les entités ont été unanimes à reconnaître que le degré global de sensibilisation aux questions relatives à l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées était faible. Dans plusieurs entités, l'accessibilité était perçue comme un aspect accessoire plutôt que comme un concept intégré aux attitudes et aux pratiques. Des activités de formation et des enquêtes figurent au nombre des mesures à entreprendre pour susciter une prise de conscience à l'égard de ces questions.

Intégrer des questions relatives à l'accessibilité dans les enquêtes menées auprès du personnel. En exploitant les résultats des enquêtes, les entités peuvent définir plus clairement les principaux obstacles liés aux attitudes et les principales difficultés à surmonter pour assurer l'accessibilité, recueillir des suggestions sur les moyens d'apporter des améliorations, et établir un ordre de priorité entre les mesures correctives à mettre en œuvre. Cinq entités et quatre bureaux du Secrétariat de l'ONU seulement ont indiqué qu'ils avaient pris l'accessibilité en compte dans les enquêtes menées auprès de leur personnel. Le Syndicat du personnel de l'ONU a mené auprès de ses membres une enquête mondiale sur la sensibilisation au handicap en 2018, dont il est ressorti que la majorité des répondants ignoraient l'existence de la directive organisationnelle sur le handicap. L'Inspecteur prie instamment les entités d'effectuer périodiquement des enquêtes auprès de

leur personnel en veillant à ce que celles-ci comprennent des questions sur l'accessibilité des installations et des services, ainsi que sur les attitudes à l'égard des personnes handicapées, et de s'assurer que leurs résultats soient pris en compte dans les directives et activités pertinentes de ces entités.

Assurer la formation du personnel sur les questions d'inclusion et d'accessibilité des personnes handicapées. Il est essentiel de fournir au personnel une formation obligatoire sur l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées pour le sensibiliser aux besoins des participants présentant divers handicaps qui assistent à des conférences et réunions. Aucune des entités n'exige que son personnel reçoive une formation portant exclusivement sur l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées. Dans 14 entités et cinq bureaux du Secrétariat de l'ONU, une formation volontaire sur l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées (annexe V) est offerte au personnel. L'Inspecteur recommande que toutes les entités élaborent et mettent en œuvre, avant la fin de 2021, un module de formation spécialisée obligatoire, commun à l'échelle du système, sur l'inclusion du handicap et de l'accessibilité, à l'intention du personnel participant au service des conférences et réunions (**recommandation 9**).

D. Améliorer la responsabilisation

Améliorer la collecte de données et établir des indicateurs de rendement clefs. La plupart des entités ont reconnu qu'elles ne recueillent pas systématiquement de données sur l'accessibilité, qu'elles ne les surveillent pas et qu'elles ne disposent pas d'indicateurs de rendement pour les mesurer. C'est pour cette raison que la plupart d'entre elles n'ont pas pu fournir de données sur l'accessibilité. En outre, aucune d'entre elles ne dispose de méthodes bien établies pour évaluer les coûts supplémentaires à prévoir. Malgré ces lacunes, quelques pratiques exemplaires sont appliquées à l'UIT, à la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève et à l'UNICEF. Les entités ont proposé de créer une base de données sur l'accessibilité pour recueillir et partager des informations sur l'élaboration et l'utilisation d'outils d'évaluation de l'accessibilité. Par ailleurs, l'Inspecteur prie instamment toutes les entités d'élaborer des indicateurs de rendement clefs sur l'accessibilité et de définir des modalités appropriées de collecte de données pour permettre de les mesurer.

Veiller à établir régulièrement des rapports sur l'accessibilité destinés aux organes délibérants. Le rapport du Secrétaire général (A/71/344 et Corr.1), présenté en réponse à une demande formulée par l'Assemblée générale dans sa résolution 70/170, a été la concrétisation du premier effort entrepris pour établir un bilan détaillé des mesures prises pour assurer l'accessibilité dans le système des Nations Unies. En vue d'améliorer la responsabilisation, l'Inspecteur recommande que les organes délibérants inscrivent à leur ordre du jour l'examen des rapports sur l'état d'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions (**recommandation 10**).

Faire en sorte que les organes de contrôle jouent un rôle dans la surveillance et l'évaluation de l'état de l'accessibilité. Les organes de contrôle peuvent fournir aux entités une évaluation indépendante du degré de conformité aux mesures et mandats convenus pour améliorer l'accessibilité et de la manière dont les fonctions ont soutenu les initiatives prises pour assurer l'accessibilité. L'Inspecteur prie instamment ces organes d'examiner périodiquement les risques associés à cette question au niveau institutionnel et de présenter leurs conclusions aux chefs de secrétariat et aux organes délibérants.

VII. Vers l'institutionnalisation de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées

L'Inspecteur a constaté que les progrès réalisés en matière d'amélioration de l'accessibilité des conférences et réunions ont été lents compte tenu du fait que la plupart des entités ne disposent pas de politique sur l'accessibilité et les niveaux minimums d'accessibilité pour les personnes handicapées. En outre, le système n'a pas été assez dynamique pour s'adapter et tirer parti des avancées technologiques. Les progrès accomplis ont été inégaux. C'est ce que révèle, par exemple, le contraste observé entre le

degré de priorité accordé à la question de l'accessibilité par le Comité des droits des personnes handicapées et le Conseil des droits de l'homme, d'une part, et l'intérêt limité manifesté par quelques autres entités, d'autre part. Aucun des organes délibérants ne met systématiquement l'accent sur la question de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées, et aucune résolution portant sur ce thème n'a été adoptée selon un calendrier régulier. Cela a donné à de nombreux répondants l'impression que la question de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées est une « orpheline institutionnelle ».

En conséquence, de nombreux répondants ont souligné qu'il était impératif « d'institutionnaliser » l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées dans l'ensemble des activités de toutes les entités du système des Nations Unies. En conférant à la question de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées un caractère transsectoriel, on contribuera à lui faire bénéficier d'un soutien institutionnel accru. Cela aidera à faire figurer les questions liées au handicap au nombre de celles qui sont prises en compte dans le budget ordinaire ou de base. L'institutionnalisation de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées facilitera la mise en œuvre de mesures visant à rendre obligatoire une formation portant sur le handicap suite à l'adoption de programmes de sensibilisation à plus grande échelle destinés au personnel. Cette institutionnalisation débouchera également sur une meilleure compréhension des différents types de handicap et des moyens de les prendre en compte, en particulier en ce qui concerne les handicaps invisibles tels que les déficiences intellectuelles et cognitives.

Comme ce thème est relativement « apolitique », son institutionnalisation pourrait bénéficier de l'adhésion et du soutien des États Membres en vue de mobiliser un appui politique et institutionnel plus vigoureux et de consacrer des ressources supplémentaires à l'amélioration de l'accessibilité. L'appui des chefs de secrétariat est tout aussi crucial. En effet, le principal agent dont on a besoin pour transformer les attitudes et rehausser le niveau de priorité attribué à n'importe quelle question est la capacité des dirigeants de toute entité à montrer la voie à suivre, et il en va de même en ce qui concerne l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées. L'Inspecteur prie instamment les chefs de secrétariat de toutes les entités participantes d'adopter une position commune sur l'inclusion des personnes handicapées et l'amélioration de l'accessibilité dans le cadre du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination.

Pour faire face au problème créé par l'insuffisance des progrès accomplis dans le cadre des efforts déployés par les entités pour améliorer l'accessibilité, l'Inspecteur appelle l'attention sur un certain nombre de points qui mériteraient d'être examinés de manière plus approfondie par les différentes parties prenantes. Plus particulièrement, les organisations de personnes handicapées devraient sensibiliser activement l'opinion à la question de l'accessibilité et exiger qu'une attention accrue lui soit accordée en saisissant l'Assemblée générale, le Conseil économique et social, le Forum politique de haut niveau pour le développement durable et les organes délibérants des autres entités du système des Nations Unies ; les services institutionnels chargés d'étudier les possibilités offertes par les avancées technologiques pour améliorer l'accessibilité devraient créer une communauté de praticiens s'intéressant aux adaptations technologiques, et chaque entité, dans le cadre de son mandat et de son domaine de compétence, devrait s'interroger sur ce qu'elle peut faire de plus pour améliorer l'accessibilité, par ses propres moyens et en coopération avec d'autres entités, et élaborer des programmes précis et les mettre proactivement en œuvre.

VIII. Recommandations

Sur les 10 recommandations officielles qui portent sur les mesures à prendre et sont contenues dans le rapport (voir également l'annexe VI), neuf sont adressées aux chefs de secrétariat de toutes les entités participantes du Corps commun d'inspection. Bien qu'il n'y ait qu'une seule d'entre elles qui soit adressée aux organes délibérants (**recommandation 10**), la mise en œuvre rapide et efficace des neuf autres recommandations sera grandement facilitée si les organes délibérants leur accordent leur appui explicite et si leur suivi est assuré auprès des chefs de secrétariat pour vérifier qu'elles sont dûment appliquées.

Recommandation 1

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les bureaux compétents d'élaborer, d'ici à la fin de 2020, un projet de politique relative à l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions, ainsi que des directives pour l'application de cette politique, et d'en présenter les textes à leurs organes délibérants respectifs, si leur approbation est nécessaire pour que la politique prenne effet.

Recommandation 2

Pour toutes les grandes conférences qui se tiennent hors des locaux des entités du système des Nations Unies, les chefs de secrétariat de ces entités devraient veiller à ce que les prescriptions en matière d'accessibilité soient clairement énoncées dans les accords conclus avec l'entité hôte pour certaines conférences et réunions.

Recommandation 3

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies qui ne l'ont pas encore fait devraient désigner, d'ici à décembre 2021, un coordonnateur pour l'accessibilité au sein de leur entité, dont le mandat définirait clairement le rôle et les responsabilités en matière d'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions.

Recommandation 4

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les bureaux compétents qui s'occupent des questions d'accessibilité d'élaborer, d'ici à décembre 2021, des procédures normalisées eu égard aux responsabilités opérationnelles qui leur incombent d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions.

Recommandation 5

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient imposer aux organisateurs de réunions et de conférences l'obligation de garantir, d'ici à décembre 2021, que :

- a) La participation des personnes handicapées est pleinement soutenue par des procédures d'enregistrement accessibles aux personnes présentant divers handicaps ;
- b) Les formulaires d'inscription disponibles dans un format accessible comportent des rubriques ayant pour objet de recueillir des informations précises sur les impératifs en matière d'accessibilité ;
- c) Les informations sur les installations et services accessibles sont diffusées auprès de tous les participants potentiels au moyen de sites Web et de notes d'information accessibles ;
- d) Les enquêtes de satisfaction réalisées, dans un format accessible, à l'issue des conférences et réunions englobent systématiquement des questions visant à évaluer le degré de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des installations et services.

Recommandation 6

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient, d'ici à décembre 2021, offrir la possibilité de participer à distance à toutes les réunions et conférences qu'ils organisent, sans préjudice des efforts visant à rendre la participation aux réunions et conférences accessible aux personnes handicapées.

Recommandation 7

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient publier des instructions à l'intention des services des technologies de l'information et des communications et de gestion des installations afin qu'ils procèdent à des évaluations périodiques de l'accessibilité des installations et services des entités de l'Organisation pour les conférences et réunions, et qu'ils veillent à ce que les organisations de personnes handicapées soient dûment consultées à toutes les étapes du processus.

Recommandation 8

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les services des achats de rédiger, d'ici à décembre 2021, des dispositions visant à incorporer les contrôles et/ou prescriptions en matière d'accessibilité dans les politiques et directives relatives aux achats, pour examen et adoption par l'autorité qui a pouvoir de décision en la matière.

Recommandation 9

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient élaborer et mettre en œuvre, par l'intermédiaire des mécanismes interinstitutions pertinents, d'ici à décembre 2021, un module de formation spécialisée obligatoire, commun à l'échelle du système, sur l'inclusion du handicap et de l'accessibilité, à l'intention du personnel participant directement ou indirectement au service des conférences et réunions, notamment mais pas exclusivement le personnel de la gestion des conférences, de la gestion des infrastructures et des services, des ressources humaines, des achats, du service en charge des questions juridiques, des services des technologies de l'information et des communications, des services médicaux, de l'information au public, et des services de la sécurité et de la sûreté.

Recommandation 10

Les organes délibérants des entités du système des Nations Unies devraient inscrire à leur ordre du jour l'examen des rapports périodiques qui leur sont soumis sur l'état d'accessibilité des personnes handicapées aux installations et services de conférence et de réunion, y compris l'état d'avancement des mesures visant à remédier aux lacunes en matière d'accessibilité.

Les recommandations formelles sont complétées par 19 recommandations informelles ou « souples », imprimées en caractères gras, sous la forme de suggestions supplémentaires présentées aux organes délibérants et aux chefs de secrétariat pour les guider dans les mesures à prendre en vue d'apporter d'autres améliorations. Les recommandations souples figurent dans les paragraphes suivants : 38, 42, 81, 87, 112 (deux recommandations souples), 131 à 133, 152, 158, 161, 179, 190, 201, 210, 215, 219 et 240.

Table des matières

	<i>Page</i>
Résumé analytique	iii
Abréviations et acronymes	xv
I. Introduction	1
A. Contexte.....	1
B. Objectifs et portée de l'étude	2
C. Approche et méthode	2
D. Limites	4
E. Définitions	4
II. Mandats en matière d'accessibilité.....	6
A. Convention relative aux droits des personnes handicapées	6
B. Résolutions et rapports du Conseil des droits de l'homme	7
C. Résolutions de l'Assemblée générale	9
D. Programme de développement durable à l'horizon 2030.....	11
E. Mandats reçus d'organes délibérants d'autres entités du système des Nations Unies	11
F. Autres décisions.....	12
G. Perspectives d'avenir : respect de la Convention relative aux droits des personnes handicapées	13
III. Politiques, lignes directrices et normes en matière d'accessibilité.....	14
A. Politiques organisationnelles sur l'accessibilité.....	14
B. Lignes directrices sur l'accessibilité	17
C. Normes internationales applicables en matière d'accessibilité	19
D. Nécessité d'une politique sur l'accessibilité dans toutes les entités.....	21
IV. Accessibilité des installations et services au siège, dans les bureaux extérieurs et hors site, et satisfaction des usagers	23
A. Existence d'installations et services accessibles dans les villes sièges, et auto-évaluation effectuée par les entités	23
B. Accessibilité des bureaux extérieurs.....	28
C. Accessibilité des réunions et conférences tenues hors site	29
D. Points de vue des usagers sur l'adéquation du niveau d'accessibilité des installations et services	31
V. Mesures visant à renforcer la coordination interne en matière d'accessibilité et à encourager la participation	34
A. Mesures visant à renforcer les capacités internes et la coordination en ce qui concerne l'accessibilité.....	34
B. Mesures visant à encourager la participation des personnes handicapées	40
VI. Mesures visant à prendre activement en compte les besoins en matière d'accessibilité, à partager les pratiques exemplaires, à accroître la sensibilisation et à faire respecter le principe de responsabilité.....	47
A. Veiller à ce que les nouvelles constructions et acquisitions ne créent pas de nouveaux obstacles.....	47

B.	Améliorer le partage des bonnes pratiques au sein des entités et entre ces dernières	53
C.	Sensibiliser le personnel	56
D.	Accroître la responsabilisation.....	61
VII.	Arguments en faveur de la prise en compte de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées.....	66
A.	Le rythme de progression des mesures visant à assurer l'accessibilité est inégal et lent	66
B.	Promouvoir les principes de conception universelle et un écosystème assurant un accès exempt d'obstacles	67
C.	Inclusion et accessibilité des personnes handicapées : nécessité d'assurer leur intégration à l'échelle du système.....	68
D.	Observations finales.....	70
 Annexes		
I.	Documents d'orientation sur l'accessibilité et l'intégration de la Convention relative aux droits des personnes handicapées	72
II.	Liste non exhaustive des normes internationales en matière d'accessibilité	75
III.	Fourniture d'installations et de services pour les conférences et réunions, et niveaux d'adéquation	79
IV.	Mécanismes de coordination en matière d'accessibilité.....	81
V.	Liste non exhaustive des modules de formation sur le handicap et l'accessibilité.....	87
VI.	Vue d'ensemble des mesures que les organisations participantes sont appelées à prendre conformément aux recommandations du Corps commun d'inspection.....	89

Abréviations et acronymes

AIEA	Agence internationale de l'énergie atomique
CCI	Centre du commerce international
CCS	Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination
CEA	Commission économique pour l'Afrique
CESAP	Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
DAISY	Digital Accessible Information System
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
HCDH	Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OIT	Organisation internationale du Travail
OMI	Organisation maritime internationale
OMM	Organisation météorologique mondiale
OMPI	Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
OMS	Organisation mondiale de la Santé
OMT	Organisation mondiale du tourisme
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU-Femmes	Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes
ONU-Habitat	Programme des Nations Unies pour les établissements humains
ONU/SIPC	Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes
ONUDC	Office des Nations Unies contre la drogue et le crime
ONUDI	Organisation des Nations Unies pour le développement industriel
ONUSIDA	Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida
PAM	Programme alimentaire mondial
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement
TIC	Technologies de l'information et des communications
UIT	Union internationale des télécommunications
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
UNISDR	Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes
UNOPS	Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets

UNRWA	Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient
UPU	Union postale universelle

I. Introduction

A. Contexte

1. Les conférences et réunions offrent des possibilités exceptionnelles de participer aux processus de prise des décisions du système des Nations Unies. Rien que dans les quatre principaux lieux d'affectation du Secrétariat de l'ONU (New York, Genève, Nairobi et Vienne), près de 34 000 réunions ont été organisées en 2017². Étant donné que 1,5 milliard de personnes, soit au moins 15 % de la population mondiale, présentent un handicap, leur participation pleine et équitable à la prise publique des décisions peut avoir des effets énormes sur les mesures prises par les gouvernements et sur la mise en œuvre des politiques et des programmes, notamment, sans pour autant s'y limiter, sur ceux qui les concernent directement³. Leur participation peut également servir de révélateur pour les autres participants aux réunions, car ils apportent une précieuse contribution aux débats par la diversité des vues qu'ils expriment, l'intérêt des récits et analyses qu'ils sont les seuls à pouvoir présenter, et l'éclairage particulier qu'ils projettent sur les enjeux en cause compte tenu du point de vue spécial qui est le leur.

2. Depuis 1982, une série de conventions, résolutions, rapports et programmes d'action a clairement établi le caractère prioritaire du droit d'accès des personnes handicapées en général, et du droit d'accès aux conférences et réunions du système des Nations Unies en particulier. Il convient notamment de mentionner, à cet égard, la Convention relative aux droits des personnes handicapées, adoptée en 2006, qui a appelé l'attention sur l'obligation d'assurer la participation pleine, effective et concrète des personnes handicapées.

3 Plus récemment, le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les objectifs de développement durable ont souligné qu'il importe d'assurer l'inclusion de toutes les personnes, notamment de celles qui présentent un handicap. Proclamant que « personne ne doit être laissé à l'écart », le Programme 2030 met l'accent sur la nécessité d'adopter systématiquement des politiques et pratiques inclusives dans le système des Nations Unies, dans le cadre d'un effort englobant les programmes de travail des organismes, ainsi que les activités internes. Pour réaliser les objectifs de développement durable, il faut que les personnes handicapées puissent faire entendre leur voix, et que leurs besoins soient satisfaits.

4. Malgré toutes ces bonnes intentions, les personnes handicapées font face à une multitude d'obstacles techniques, comportementaux et environnementaux qui les empêchent de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la société. Ces obstacles ont généralement été créés par l'homme, ce qui donne à penser que les environnements inaccessibles sont le plus souvent dus à un manque d'information et de sensibilisation chez les personnes non handicapées qui créent ces environnements, plutôt qu'à une volonté consciente d'empêcher les personnes handicapées d'accéder aux lieux ou services destinés à l'usage du public⁴.

5. Comme l'accessibilité est souvent conçue comme se limitant à la seule accessibilité des environnements physiques, la Convention et les mandats connexes mettent l'accent sur une vision plus large de ce concept en englobant notamment l'élimination des obstacles rencontrés au niveau des technologies de l'information et des communications (TIC), des services, des transports et des attitudes⁵. Ceux qui font partie de cette dernière catégorie nécessitent que des efforts soient déployés dans les domaines de l'éducation, de la sensibilisation, des campagnes culturelles et des communications. Là où ils existent, ces obstacles empêchent les personnes handicapées de participer pleinement et concrètement

² A/73/93, par. 9.

³ A/HRC/31/62, par. 31.

⁴ Comité des droits des personnes handicapées, observation générale n° 2 (2014) sur l'accessibilité, par. 3.

⁵ Ibid., par. 35.

aux activités et processus du système des Nations Unies, et notamment à ses conférences et réunions.

6. Pour évaluer les obstacles existants et les moyens de les surmonter, le Corps commun d'inspection a examiné la situation concernant l'accessibilité des conférences et réunions du système des Nations Unies aux personnes handicapées dans le cadre de son programme de travail pour 2018, afin de donner suite à une proposition formulée par le Secrétariat de l'ONU.

B. Objectifs et portée de l'étude

7. L'étude a pour objet de présenter un aperçu et une évaluation concernant l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions du système des Nations Unies, et en particulier à celles organisées par les entités participantes du Corps commun d'inspection. À cette fin, elle vise à recenser les obstacles à surmonter et les pratiques exemplaires destinées à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, de manière à leur permettre de participer efficacement aux conférences et aux réunions, et présente des recommandations immédiatement applicables pour améliorer la situation actuelle. Elle vise également à encourager la mise en place d'un environnement non discriminatoire, inclusif et accessible dans le système des Nations Unies. Dans l'étude, l'Inspecteur aborde la question à l'examen tant du point de vue des installations matérielles, des services et des obstacles connexes, que de celui des mesures à prendre pour assurer le respect des droits fondamentaux des personnes handicapées.

8. La portée de l'étude s'étend à l'ensemble du système, pour englober toutes les entités qui participent au Corps commun d'inspection. L'accessibilité des conférences et réunions de grande envergure (par exemple, réunions et conseils intergouvernementaux se tenant régulièrement ou périodiquement), ainsi que de celles organisées à plus petite échelle (par exemple, réunions se tenant dans les bureaux du personnel ou dans de petites salles, que ce soit au siège ou dans des lieux d'affectation hors siège) est examinée dans l'étude. Les manifestations et réunions organisées hors site sont également prises en compte.

9. Les conditions de travail des employés handicapés en poste dans des entités du système des Nations Unies sont également prises en compte dans la mesure où elles ont un rapport avec l'accessibilité des lieux de travail, de même qu'avec le niveau de sensibilité et de sensibilisation dont l'ensemble du personnel devrait faire preuve en ce qui concerne l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées. Cela s'inspire du principe selon lequel les mesures à prendre pour rendre l'espace de travail plus accessible devraient s'appliquer aux salles de réunion et de conférence dans lesquelles les membres du personnel sont également appelés à travailler. Par ailleurs, des employés formés et sensibilisés aux questions liées au handicap seraient mieux placés pour prendre en compte et satisfaire les besoins des personnes handicapées qui assistent à des conférences et réunions. L'Inspecteur ne porte son attention sur les activités de programme consacrées aux personnes handicapées par les diverses entités du système des Nations Unies que dans la mesure où elles ont trait à l'accessibilité.

C. Approche et méthode

10. L'étude prend le principe de base comme point de départ et suit l'approche selon laquelle l'amélioration de l'accessibilité des conférences et réunions est intrinsèquement liée à l'inclusion des personnes handicapées ; ces deux aspects sont inextricablement solidaires et ne sauraient être artificiellement dissociés. Un élément essentiel de cette approche est l'évaluation de tous les aspects pertinents qui ont une incidence sur cette accessibilité, sans se limiter aux locaux proprement dits. Il peut notamment s'agir, à cet égard, de déterminer si les processus d'achat de biens et de services pour les conférences et réunions comprennent des contrôles d'accessibilité pertinents, si des évaluations périodiques de l'accessibilité des installations et services pour les conférences et réunions sont entreprises, si les membres du personnel ont reçu une formation sur l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées, et si des procédures normalisées ont été mises en

place dans les différents bureaux en ce qui concerne les responsabilités opérationnelles qu'ils assument au sujet des conférences et réunions. En suivant une telle approche, l'étude vise à tenir compte dans le détail de tous les aspects pertinents qui ont une incidence sur l'accessibilité des conférences et réunions, sans écarter la possibilité que l'attention accordée à ces thèmes puisse avoir un effet positif dans d'autres domaines où l'accessibilité entre en jeu, de manière à ne pas se limiter aux conférences et réunions.

11. Du point de vue de la méthode appliquée, une approche de recherche mixte englobant les éléments suivants a été utilisée :

- Un examen des mandats, politiques, lignes directrices, normes et autres documents actuels concernant le handicap et l'accessibilité en général, et l'accessibilité des conférences et réunions en particulier ;
- Un questionnaire qualitatif communiqué aux 28 entités participantes du Corps commun d'inspection, et des entretiens de suivi menés avec des répondants faisant partie de ces entités ;
- Un questionnaire distribué à toutes les organisations de la société civile dotées du statut consultatif auprès du Conseil économique et social, qui seront priées d'y répondre au niveau institutionnel, ainsi qu'un questionnaire d'enquête sur les perceptions individuelles, qui sera adressé aux organisations pour qu'elles le distribuent à leurs membres afin d'évaluer l'accessibilité des conférences et réunions organisées par les entités du système des Nations Unies ;
- Des entretiens avec des représentants de trois organisations de personnes handicapées sélectionnés par échantillonnage ciblé en fonction de l'engagement actif dont ils font preuve à l'égard du thème à l'étude, ainsi que des entretiens avec des fonctionnaires et responsables du système des Nations Unies qui présentent un handicap ou exercent des activités ayant un lien avec le handicap, afin d'en savoir plus sur le point de vue des usagers potentiels quant aux difficultés à surmonter et aux pratiques exemplaires à adopter pour assurer l'accessibilité ;
- Des entretiens avec des représentants des missions permanentes de trois États Membres (Bulgarie, Mexique et Tunisie) auprès de l'Organisation des Nations Unies à New York, sélectionnés par échantillonnage ciblé en fonction du rôle de chef de file qu'ils avaient activement joué à l'occasion de la Conférence des États parties à la Convention ;
- Des entretiens avec des représentants de deux organisations internationales de référence (le Fonds international de développement agricole et l'Organisation de coopération et de développement économiques), sélectionnés par échantillonnage passif en raison du fait que ces entités ont leur siège dans les mêmes villes que les entités participantes du Corps commun d'inspection, afin d'en savoir plus sur les pratiques exemplaires appliquées pour assurer ou améliorer l'accessibilité.

12. Vingt-trois entités et le Secrétariat de l'ONU ont répondu au questionnaire du Corps commun d'inspection⁶. Douze départements, bureaux et commissions du Secrétariat de l'ONU ont fourni des réponses distinctes au questionnaire. Des entretiens de suivi ont été menés auprès de 250 fonctionnaires et responsables en poste dans des bureaux (le cas échéant) qui traitent directement ou indirectement de questions d'accessibilité dans les entités qui ont répondu au questionnaire ; il s'agissait notamment de personnes chargées de la gestion des conférences ou des installations, ou exerçant leurs fonctions dans les départements des ressources humaines, les services juridiques, les départements de la sûreté et de la sécurité et les départements de l'information, de cadres supérieurs et de représentants du personnel.

⁶ La Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) a demandé à être exclue de l'étude en faisant valoir qu'en tant qu'entité faisant partie du Secrétariat de l'ONU et occupant des locaux du Palais des Nations, elle est tenue de respecter les règlements du Secrétariat ; elle a aussi rappelé que tous les services de conférence et de réunion sont fournis par l'Office des Nations Unies à Genève, et plus particulièrement par la Division de la gestion des conférences.

13. Des entretiens ont été menés au sein des départements et bureaux du Secrétariat de l'ONU (Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), Département des affaires économiques et sociales et Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH)) et de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui traitent en profondeur de questions liées au handicap. Des fonctionnaires compétents en matière de handicap et d'accessibilité ont également été interrogés ; il s'agissait notamment des membres du Comité des droits des personnes handicapées, de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour les personnes handicapées et l'accessibilité, et du Rapporteur spécial sur les droits des personnes handicapées.

14. Des représentants de trois organisations de personnes handicapées (International Disability Alliance, Organisation mondiale des personnes handicapées et Christian Blind Mission (CBM)) ont répondu favorablement à la demande du Corps commun d'inspection de participer à des entretiens, et des échanges de vues ont eu lieu par la suite avec eux à Genève et New York. Neuf organisations représentant les personnes handicapées ont répondu au questionnaire destiné aux organisations, tandis que 44 personnes ont participé à l'enquête sur les perceptions individuelles.

15. Le présent rapport reflète par conséquent les données recueillies auprès des sources susmentionnées et par les voies indiquées, ce qui permet une triangulation pertinente. Toutes les informations et vues recueillies au moyen des questionnaires, des entretiens et de l'enquête sur les perceptions ont été traitées conformément aux règles habituellement appliquées par le Corps commun d'inspection pour assurer le respect du principe de confidentialité.

16. Pour faciliter la consultation du rapport et la mise en œuvre des recommandations qui y sont énoncées, ainsi que le suivi de ce processus, l'annexe VI contient un tableau indiquant si le rapport a été soumis aux entités compétentes pour suite à donner ou pour information. Ce tableau précise si les recommandations s'adressent aux organes délibérants des entités ou aux chefs de secrétariat.

D. Limites

17. La présente étude comporte des limites qui doivent être prises en compte. En premier lieu, plusieurs entités n'ont fourni que des réponses limitées au questionnaire du Corps commun d'inspection. Les entretiens de suivi n'ont pas toujours été d'une grande utilité, car certaines personnes interrogées désignées par les entités ne possédaient qu'une expérience et des connaissances limitées en la matière. En conséquence, nombre de pratiques exemplaires et d'enseignements tirés de l'expérience mis en lumière dans le présent rapport ne proviennent souvent que de quelques entités seulement.

18. En ce qui concerne la compréhension du point de vue des usagers, seules quelques organisations de personnes handicapées ont répondu au questionnaire du Corps commun d'inspection, et le nombre de réponses à l'enquête menée sur l'accessibilité des conférences et réunions a, lui aussi, été limité. Même ainsi, ces réponses ont permis de recueillir des informations très utiles sur des aspects de l'amélioration de l'accessibilité qui ont été mis en lumière dans le présent rapport.

E. Définitions

19. Les notions clefs suivantes occupent une place essentielle dans l'étude :

a) *Handicap*. La notion de handicap, qui évolue, 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 autres⁷. Les incapacités que présentent les personnes handicapées sont diverses et comprennent à la fois les incapacités visibles (incapacités physiques, y compris motrices, de la vue, de la parole et de l'ouïe, par exemple) et celles qui ne sont

⁷ Convention relative aux droits des personnes handicapées, alinéa e) du préambule.

pas visibles (incapacités ou déficiences intellectuelles, sensorielles, cognitives et psychologiques, par exemple) ;

b) *Accessibilité*. L'accessibilité est primordiale pour que les personnes handicapées puissent vivre de façon indépendante et participer pleinement à la société dans des conditions d'égalité⁸. Au cœur de la présente étude, il y a l'idée selon laquelle, si elles n'avaient pas accès à l'environnement physique, aux transports, aux moyens d'information et de communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et des communications, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, les personnes handicapées n'auraient pas les mêmes chances de participer à leurs sociétés respectives⁹. Assurer l'accessibilité consiste donc à faire tomber les barrières comportementales et environnementales qui restreignent l'égalité des chances en matière de participation ;

c) *Aménagement raisonnable*. Dans le contexte des conférences et des réunions, les aménagements raisonnables visent à faire en sorte que toutes les personnes disposent des aménagements nécessaires pour participer pleinement et dans des conditions d'égalité avec les autres. La Convention définit les aménagements raisonnables comme étant les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induue 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 ;

d) *Conception universelle*. Selon la Convention, la conception universelle – considérée de manière générale comme « essentielle pour certains, utile pour tous » – est la 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. Le fait que l'application de la conception universelle rend la société accessible à tous les êtres humains, et non pas seulement aux personnes handicapées, est un élément capital de cette notion¹⁰ ;

e) *Participation significative*. Le plein accès à l'information et à la communication est indispensable à la participation effective aux conférences et aux réunions, ainsi qu'au rôle d'agent du changement. En ce sens, la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées a établi que, sans moyens d'information et de communication accessibles, il est impossible pour toute une série de personnes présentant différents types de handicap de participer effectivement à l'élaboration des lois et des politiques¹¹.

20. L'Inspecteur tient à exprimer sa gratitude à tous les fonctionnaires des entités des Nations Unies et représentants d'autres entités qui ont concouru à l'établissement du présent rapport, en particulier à ceux qui se sont prêtés aux entretiens et qui l'ont aimablement fait bénéficier de leurs connaissances et de leurs compétences.

⁸ CRPD/CSP/2017/4, par. 4.

⁹ Ibid.

¹⁰ Observation générale n° 2.

¹¹ A/HRC/31/62, par. 76.

II. Mandats en matière d'accessibilité

A. Convention relative aux droits des personnes handicapées

21. Le Programme d'action mondial concernant les personnes handicapées, adopté en 1982, a pour la première fois fait de la question des droits de ces personnes un sujet couramment débattu au sein du système des Nations Unies. S'il est vrai qu'il portait essentiellement sur l'égalité des chances et les droits de l'homme, c'est l'adoption, en 2006, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées qui a dûment pris en compte la question du handicap en général et de l'accessibilité en particulier, avec un article expressément consacré à l'accessibilité (art. 9), souvent décrit comme la « pierre angulaire » de cet instrument.

22. La Convention explique et décrit comment toutes les catégories de droits s'appliquent aux personnes handicapées et recense les domaines dans lesquels des adaptations doivent être effectuées pour leur permettre d'exercer efficacement leurs droits et ceux dans lesquels la protection de leurs droits doit être renforcée. L'élément central de ce cadre est la conception universelle de l'environnement, destinée à permettre la pleine inclusion et la pleine participation à la société. Il incombe dès lors aux États parties d'élaborer et d'adopter des normes et lignes directrices minimales relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public, et de suivre leur mise en œuvre.

23. Le Comité des droits des personnes handicapées a été créé pour suivre la mise en œuvre de la Convention, et il a suscité un intérêt accru pour la question à l'examen suite à l'adoption de l'observation générale n° 2. Celle-ci décrit le contexte juridique de l'accessibilité, définit les obstacles à la participation comme une forme de discrimination et explique le rôle que la coopération internationale peut jouer en tant que moyen de promouvoir l'accessibilité, tel qu'indiqué ci-dessous.

Principaux extraits de l'observation générale n° 2 (2014) sur l'accessibilité

Adopter des normes et lignes directrices sur l'accessibilité

Les normes nationales minimales relatives à l'accessibilité des installations et services doivent être conformes aux normes des autres États parties pour que l'interopérabilité soit garantie (par. 18 de l'observation générale n° 2). Ces normes doivent être élaborées en étroite consultation avec les personnes handicapées et les organisations qui les représentent (par. 30). Elles doivent être intégrées aux lois relatives à l'environnement physique (construction et planification), aux transports (aériens, ferroviaires, routiers et fluviaux et maritimes), à l'information et à la communication, et aux services ouverts au public. Le déni d'accès devrait être clairement défini comme un acte de discrimination illégale (par. 29).

Renforcer les capacités et la sensibilisation en ce qui concerne les questions relatives au handicap et à l'accessibilité

La sensibilisation est une condition de l'application effective de la Convention. Les campagnes de sensibilisation devraient promouvoir l'application de la conception universelle et l'idée que la prise en considération de l'accessibilité dès les premières étapes de la conception et de la construction est rentable et économique. Elles devraient être menées en coopération avec les personnes handicapées, les organisations qui les représentent et des experts techniques. Une attention particulière devrait être accordée au renforcement des capacités en vue de l'application et du contrôle de l'application des normes relatives à l'accessibilité (par. 35).

Renforcer les capacités institutionnelles de fournir des services d'accessibilité lors des conférences et réunions

Une formation sur l'accessibilité ne devrait pas être dispensée uniquement à ceux qui conçoivent les biens, les services et les produits, mais aussi à ceux qui les produisent, car, en dernière analyse, ce sont les personnes qui travaillent sur les chantiers de construction qui rendent les bâtiments accessibles ou non (par. 19). Les procédures de passation des marchés devraient comprendre des critères d'accessibilité, et les processus d'achat devraient être utilisés pour mener une action positive afin d'assurer l'accessibilité et l'égalité de facto des personnes handicapées (par. 32).

Tout nouvel investissement effectué dans le cadre de la coopération internationale devrait servir à encourager l'élimination des obstacles existants et à prévenir la création de nouveaux obstacles. La coopération internationale devrait servir non seulement à investir dans des biens, produits et services accessibles, mais aussi à encourager l'échange de savoir-faire et d'informations sur les bonnes pratiques s'agissant d'assurer l'accessibilité. Il importe de fournir une aide aux organisations de personnes handicapées afin qu'elles puissent participer aux processus nationaux et internationaux d'élaboration, d'application et de contrôle des normes d'accessibilité (par. 47).

Entreprendre des mises à niveau et fournir des services et des dispositifs destinés à améliorer l'accessibilité

Tous objets, infrastructures, installations, biens, produits et services nouveaux doivent être conçus de façon à être pleinement accessibles aux personnes handicapées, conformément aux principes de la conception universelle. Les États parties devraient définir des délais précis et allouer des ressources adéquates pour l'élimination des obstacles existants (par. 24).

B. Résolutions et rapports du Conseil des droits de l'homme

24. À la suite de l'adoption de la Convention, le Conseil des droits de l'homme a souligné, dans diverses résolutions, la nécessité d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux activités du système des Nations Unies en général, et du Conseil et de ses mécanismes en particulier, conformément aux normes internationales relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces résolutions ont essentiellement porté sur les trois domaines clefs suivants liés à l'accessibilité :

- *Adopter des normes et lignes directrices sur l'accessibilité.* Dans sa résolution 31/6, le Conseil des droits de l'homme a prié le Secrétaire général, le Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme et les entités des Nations Unies de poursuivre la mise en œuvre progressive des normes et des directives régissant l'accessibilité des locaux et des services du système des Nations Unies, en tenant compte des dispositions applicables de la Convention ;
- *Entreprendre des mises à niveau et fournir des services et des dispositifs destinés à améliorer l'accessibilité.* Dans ses résolutions 16/21 et 31/6, le Conseil des droits de l'homme a mis l'accent sur la nécessité d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux travaux de ses mécanismes ainsi qu'à son système d'information et de communication, à ses ressources et documents sur l'Internet, conformément aux normes internationales relatives à l'accès des personnes handicapées, et d'étudier la faisabilité de l'utilisation de la vidéoconférence et de la vidéomessagerie. Dans sa résolution 29/19, le Conseil a prié le Secrétaire général et le Haut-Commissaire de fournir tous les services et ressources nécessaires pour que les débats tenus à certaines séances du Conseil soient pleinement accessibles aux personnes handicapées ;
- *Renforcer les capacités institutionnelles de fournir des services d'accessibilité lors des conférences et réunions.* Par sa résolution 16/21, le Conseil a créé l'Équipe spéciale sur les services de secrétariat, l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'utilisation des technologies de l'information, chargée d'étudier la question en

consultation avec les États Membres, le Haut-Commissariat aux droits de l'homme, l'Office des Nations Unies à Genève et toutes les parties prenantes concernées, et de présenter des recommandations concrètes. Dans sa résolution 26/20, le Conseil a nommé la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées, son mandat étant de sensibiliser l'opinion et de lutter contre les stéréotypes, les préjugés et les pratiques qui font obstacle au principe de l'égalité des chances dans le cadre de la participation aux activités. Dans sa résolution 35/6, il a encouragé toutes les entités du système des Nations Unies à coopérer pleinement avec la Rapporteuse spéciale et a affirmé que ses rapports annuels aux organes délibérants (l'Assemblée générale et le Conseil des droits de l'homme) devraient être présentés dans des formats accessibles, notamment en braille, être faciles à lire, avec interprétation gestuelle et sous-titrage. Pour éviter les doubles emplois, la Rapporteuse spéciale a été chargée de collaborer étroitement avec les entités compétentes du système des Nations Unies, le Partenariat des Nations Unies pour la promotion des droits des personnes handicapées et l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour le handicap et l'accessibilité¹².

25. En outre, le Conseil des droits de l'homme a examiné un certain nombre de rapports mettant en lumière les aspects de fond du handicap et de l'accessibilité, définissant des concepts et démontrant leur pertinence pour l'accessibilité des conférences et réunions. Ces rapports permettent de se faire une idée précise des activités de la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées et de l'Équipe spéciale sur les services de secrétariat, l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'utilisation des technologies de l'information, et contiennent des recommandations destinées aux entités du système des Nations Unies sur les moyens d'améliorer l'accessibilité. Ils peuvent être classés comme suit en quatre catégories, en fonction des aspects de l'accessibilité dont ils traitent :

- *Renforcer les capacités et rehausser le niveau de sensibilisation en ce qui concerne les questions relatives aux personnes handicapées et à l'accessibilité.* L'Équipe spéciale a mis l'accent sur le fait qu'il fallait mettre au point et organiser la formation de l'ensemble des fonctionnaires sur les questions de handicap, en particulier le personnel responsable des accréditations ou en contact avec les participants des conférences. Une session de formation obligatoire pour tous les fonctionnaires de l'ONU garantirait que chacun est au fait des mesures qui doivent être prises pour assurer la participation pleine et égale des personnes handicapées aux travaux de ces entités¹³ ;
- *Mobiliser les parties prenantes concernées et établir une coordination avec elles.* La Rapporteuse spéciale a recommandé à l'ensemble des organismes des Nations Unies de promouvoir la participation des personnes handicapées à tous les processus décisionnels internationaux¹⁴ en sollicitant activement leurs contributions, pour garantir que leurs besoins et exigences sont correctement pris en compte et intégrés, notamment en ce qui concerne l'élaboration et le suivi de plans d'action à l'échelle du système, la planification des stratégies et la gestion. Il importe d'assurer leur participation directe dans les sommets internationaux, les réunions de haut niveau, les instances permanentes et les conférences réunissant des personnes handicapées, ainsi qu'au processus de mise en œuvre et de suivi du Programme de développement durable à l'horizon 2030¹⁵ ;
- *Renforcer les capacités institutionnelles de fournir des services d'accessibilité à l'occasion des conférences et réunions.* L'Équipe spéciale a porté son attention sur les moyens de permettre la participation à distance aux séances du Conseil (par exemple, en utilisant la vidéoconférence et la vidéomessagerie) et d'améliorer l'accès aux salles où ont lieu des réunions physiques, aux informations et à la documentation¹⁶ ;

¹² Résolution 26/20 du Conseil des droits de l'homme.

¹³ Décision 19/119 du Conseil des droits de l'homme, annexe.

¹⁴ A/HRC/31/62, par. 101 et 102.

¹⁵ Ibid., par. 94.

¹⁶ Décision 19/119 du Conseil des droits de l'homme, par. 3.

- *Entreprendre des mises à niveau et fournir des services et dispositifs pour améliorer l'accessibilité.* Les mesures envisagées par l'équipe spéciale sur le service de secrétariat, l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'utilisation des technologies de l'information sont notamment les suivantes : assurer progressivement la disponibilité, dans un format accessible, de la documentation relative au Conseil des droits de l'homme (par exemple, principales pages Web en version facile à lire, vidéos avec sous-titres, documentation en braille sur demande)¹⁷ ; sous-titrage pour toutes les séances futures du Conseil et fourniture de services d'interprétation en langue des signes à ces séances¹⁸ en particulier pour la retransmission sur le Web, à titre hautement prioritaire¹⁹ ; rendre publique une décision de l'Assemblée générale quant à la langue des signes à retenir²⁰ ; attribuer un mandat législatif confié par le Conseil des droits de l'homme en veillant à ce qu'il soit assorti d'un état des incidences sur le budget-programme, pour la fourniture de documents en braille, le sous-titrage simultané et l'interprétation en langue des signes pendant les réunions du Conseil et leur retransmission sur le Web²¹ ; veiller à ce que toutes les salles de conférence de l'Office des Nations Unies à Genève soient progressivement rendues accessibles (en particulier la salle XX), et à ce qu'elles soient équipées dans le respect des principes de la conception universelle²² ; prendre pleinement en compte les besoins des personnes handicapées lors de la planification des activités à l'Office des Nations Unies à Genève et diffuser largement les informations sur les mesures en place pour assurer l'accessibilité, par l'entremise des sites Web pertinents ; en attendant que des directives sur la planification de conférences accessibles soient élaborées, recueillir à l'avance des informations, à l'Office des Nations Unies à Genève, sur la participation de personnes handicapées aux séances du Conseil au moyen d'une version révisée du formulaire d'inscription aux conférences²³.

C. Résolutions de l'Assemblée générale

26. S'appuyant sur l'ordre des priorités indiqué et tirant parti de l'impulsion donnée par la Convention et par divers rapports et résolutions du Conseil des droits de l'homme, l'Assemblée générale a, dans plusieurs résolutions, largement abordé la question de l'accessibilité au sein du système des Nations Unies, en s'intéressant à l'environnement bâti, aux TIC, aux services, aux transports, aux attitudes et à la sensibilisation, à la conception universelle et aux aménagements raisonnables. Elle a souligné l'importance de la pleine participation et de l'inclusion des personnes handicapées²⁴ et a prié le Secrétaire général de continuer de s'occuper en priorité des questions d'accès aux installations de conférence²⁵.

27. Le plus important de ces textes est la résolution 70/170, adoptée le 17 décembre 2015 et intitulée « Vers la pleine réalisation d'une Organisation des Nations Unies inclusive et accessible pour les personnes handicapées », dans laquelle l'Assemblée générale affirme que le système des Nations Unies a un rôle important à jouer dans la protection et la promotion des droits des personnes handicapées, notamment en prenant toutes les mesures voulues pour garantir son accessibilité et procéder à des aménagements raisonnables²⁶. Dans cette résolution, l'Assemblée générale prie le Secrétaire général d'améliorer les réglementations pertinentes, les locaux et les services du système des Nations Unies, afin de créer un environnement accessible et non discriminatoire pour les personnes

¹⁷ Ibid., par. 21.

¹⁸ Ibid., par. 22.

¹⁹ Ibid., par. 23.

²⁰ Ibid., par. 22.

²¹ Ibid., par. 24.

²² Ibid., par. 25.

²³ Ibid., par. 26.

²⁴ Résolution 65/186 de l'Assemblée générale.

²⁵ Résolution 71/262 de l'Assemblée générale.

²⁶ Résolution 70/170 de l'Assemblée générale.

handicapées, notamment les membres du personnel, les délégués et les visiteurs présentant un handicap²⁷.

28. D'autres résolutions pertinentes de l'Assemblée générale relatives à l'accessibilité et applicables aux entités du système des Nations Unies peuvent être classées selon des critères généraux en quatre catégories, comme suit :

- *Élaborer des normes et lignes directrices sur l'accessibilité.* À plusieurs reprises, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'élaborer et de mettre en œuvre progressivement des normes et lignes directrices pertinentes concernant l'accessibilité des locaux et services du système des Nations Unies, en particulier lorsque des travaux de rénovation sont entrepris (par exemple, dans le cas du Plan stratégique patrimonial de l'Office des Nations Unies à Genève)²⁸ ;
- *Mettre à niveau ou fournir des services et dispositifs pour améliorer l'accessibilité.* Dans plusieurs résolutions, l'Assemblée générale a insisté sur l'importance d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées sur les plans physique et technique et sur le plan des communications²⁹ en ce qui concerne les installations de conférence, et a décrit les mesures à prendre pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti en effectuant les rénovations nécessaires³⁰. Elle a prié le Secrétaire général de favoriser le recours à l'interprétation en langue des signes, au sous-titrage, au braille et aux textes faciles à utiliser, de mettre en place une version portable du Système de diffusion électronique des documents³¹, et de prévoir des aménagements raisonnables pour les experts handicapés des organes conventionnels des droits de l'homme³². L'Assemblée générale a également décidé que le Département de l'information sera chargé d'assurer dès que possible la diffusion sur le Web et l'archivage vidéo des réunions publiques des organes conventionnels en faisant en sorte qu'elles soient disponibles, accessibles, consultables et protégées³³ ;
- *Renforcer les capacités et améliorer la prise de conscience et la sensibilisation en ce qui concerne les questions relatives aux personnes handicapées et à l'accessibilité.* Le Secrétaire général a été prié de promouvoir la sensibilisation et la compréhension, chez les membres du personnel du système des Nations Unies, en ce qui concerne les personnes handicapées, et de reconnaître leur plein potentiel et la contribution qu'elles apportent aux activités de l'Organisation³⁴. Soulignant que les langues des signes sont des langues naturelles à part entière, l'Assemblée générale a affirmé qu'il est indispensable de promouvoir les droits liés au langage pour que les personnes sourdes puissent pleinement jouir de leurs droits fondamentaux³⁵ ;
- *Promouvoir la participation et la représentation dans les processus décisionnels.* Outre le fait qu'elle a encouragé les entités du système des Nations Unies à instaurer un dialogue avec les organisations qui représentent les personnes handicapées pour leur permettre de participer aux activités de développement et aux processus de décision³⁶, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'accorder un rang de priorité élevé à leurs préoccupations en promouvant la prise en compte de leur point de vue lors de l'élaboration des politiques, programmes et projets, ainsi que lors de l'évaluation de leurs résultats³⁷.

²⁷ Ibid.

²⁸ Résolutions 61/106, 62/170, 67/170, 68/247 B, 68/268 et 69/142 de l'Assemblée générale.

²⁹ Résolution 69/274 de l'Assemblée générale.

³⁰ Résolutions 65/186, 69/262 et 70/248 de l'Assemblée générale.

³¹ Résolutions 65/186, 71/262 et 72/19 de l'Assemblée générale.

³² Résolution 68/268 de l'Assemblée générale.

³³ Ibid.

³⁴ Résolution 70/170 de l'Assemblée générale.

³⁵ Résolution 72/161 de l'Assemblée générale.

³⁶ Résolution 69/142 de l'Assemblée générale.

³⁷ Résolutions 69/142, 62/127, 65/186, 62/127 et 69/142 de l'Assemblée générale.

D. Programme de développement durable à l'horizon 2030

29. Vu l'importance croissante accordée à la question du handicap au cours des dix dernières années, le Programme de développement durable à l'horizon 2030 tient compte, à juste titre, de la question du handicap. Cinq des objectifs de développement durable font mention du handicap dans le contexte de sept cibles³⁸, tandis que six autres objectifs³⁹ comportent des cibles liées à un développement tenant compte de la question du handicap, dans lesquelles figurent des expressions telles que « inclusion », « pour tous », « accessibilité » et « accès universel »⁴⁰. En outre, le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophes (2015-2030) et le Nouveau programme pour les villes traitent également de la question de l'accessibilité.

30. Pour élargir encore le domaine d'application du principe d'inclusion, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'intégrer les principes d'accessibilité et d'inclusion dans le suivi et l'évaluation des objectifs de développement durable⁴¹. Dans le même ordre d'idées, le Comité a fait remarquer que l'accessibilité doit faire partie intégrante de toute mesure de développement durable, en particulier dans le contexte du programme de développement pour l'après-2015⁴², tandis que la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées a recommandé que l'ensemble des organismes des Nations Unies poursuive leurs efforts pour promouvoir la participation des personnes handicapées à tous les processus décisionnels internationaux, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre des objectifs de développement durable⁴³.

E. Mandats reçus d'organes délibérants d'autres entités du système des Nations Unies

31. Si les résolutions de l'Assemblée générale s'appliquent pleinement au Secrétariat de l'ONU⁴⁴ et à tous ses fonds et programmes, parmi les institutions spécialisées, seule l'Union internationale des télécommunications (UIT) a reçu de son organe délibérant un mandat portant expressément sur l'accessibilité. Dans les réponses données au questionnaire et à l'occasion des entretiens, aucune des autres institutions spécialisées n'a indiqué que ses organes délibérants compétents avaient pris des décisions sur la question de l'accessibilité. Dans les cas où elles existent, les lignes directrices sur l'accessibilité applicables à l'échelle d'une entité figurent en général dans des documents internes, tels que politiques, stratégies, plans d'action, normes, mémorandums, et instructions et circulaires administratives.

32. L'organe directeur de l'UIT a adopté un certain nombre de résolutions pertinentes sur l'accessibilité au bénéfice des personnes handicapées et de celles qui ont des besoins particuliers, notamment en raison d'incapacités liées au vieillissement. Ces résolutions visent notamment à créer le Fonds d'affectation spéciale de l'UIT afin d'élargir le champ d'activité de cette institution dans le domaine des TIC accessibles et de faire de l'UIT une organisation plus accessible⁴⁵, à veiller à l'efficacité et à l'accessibilité des infrastructures (conférences, réunions, documentation, publications et information)⁴⁶, à mener des études et des travaux de recherche, et à diffuser des recommandations et lignes directrices relatives à

³⁸ Objectifs de développement durable 4, 8, 10, 11 et 17 et cibles 4.a, 4.5, 8.5, 10.2, 11.2, 11.7 et 17.18 des Objectifs de développement durable.

³⁹ Objectifs de développement durable 1, 3, 5, 9, 13 et 16.

⁴⁰ Voir Leveraging the Incheon Strategy to implement the 2030 Agenda for Sustainable Development, E/ESCAP/APDDP(4)/INF/1.

⁴¹ Résolutions 69/142, 62/127, 65/186 et 69/142 de l'Assemblée générale.

⁴² Observation générale n° 2, par. 47.

⁴³ A/HRC/31/62, par. 101 et 102.

⁴⁴ Le Secrétariat de l'ONU comprend les bureaux et départements du siège à New York, les organes de justice internes, les autres bureaux, les conseillers, représentants et envoyés spéciaux, les bureaux extérieurs au siège et les commissions régionales des Nations Unies.

⁴⁵ Résolution 175 de l'UIT, Busan, 2014.

⁴⁶ Résolution 71 de l'UIT (Rév. Busan, 2014).

l'accessibilité des télécommunications et des TIC⁴⁷, à accorder une priorité élevée aux travaux portant sur les termes et définitions concernant l'accessibilité, à tenir compte des aspects relatifs à la conception universelle, notamment en élaborant des normes non discriminatoires, des réglementations des services et des mesures à l'intention de toutes les personnes, et à utiliser une liste de contrôle sur l'accessibilité des télécommunications afin d'intégrer les principes de conception universelle et d'accessibilité⁴⁸.

F. Autres décisions

33. Le 20 avril 2018, le Secrétaire général a publié la décision 201/20 intitulée « Inclusion of Persons with Disabilities », dans laquelle il a recommandé de prendre les mesures suivantes :

- Examiner l'approche actuellement appliquée par le système des Nations Unies en ce qui concerne l'accessibilité et la prise en compte des droits des personnes handicapées dans toutes les catégories d'activités, afin d'élaborer une série de critères de base en s'inspirant des réponses aux questionnaires envoyés aux membres du Groupe des Nations Unies pour le développement durable et à 40 équipes de pays des Nations Unies, ainsi que des entretiens menés avec des représentants d'organisations non gouvernementales (ONG) (date estimative d'achèvement : octobre 2018) ;
- Élaborer une politique, un plan d'action et un cadre d'obligation redditionnelle pour améliorer l'accessibilité à l'échelle du système et assurer la prise en compte des droits des personnes handicapées (date estimative d'achèvement : janvier/février 2019) ;
- Publier des directives à l'intention des entités du système des Nations Unies sur les questions liées à l'accessibilité et l'emploi de personnes handicapées, ainsi que des normes applicables aux locaux du Secrétariat de l'ONU.

34. À l'échelon régional, la CESAP et ses États membres ont été à l'avant-garde des efforts visant à promouvoir les activités entreprises en faveur des personnes handicapées et de l'accessibilité tout au long de trois décennies consécutives consacrées expressément à la lutte contre le handicap dans la région Asie-Pacifique, dans un contexte caractérisé par l'adoption de toute une série de résolutions et de mesures concrètes. Par sa résolution 67/6 du 25 mai 2011, intitulée « Améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées à la CESAP », cette commission a exigé que l'accessibilité soit améliorée dans les locaux qu'elle utilise, ce qui l'a conduite à créer un centre d'accessibilité, à entreprendre une évaluation de l'accessibilité en 2017, à élaborer des lignes directrices sur l'accessibilité et à créer un groupe de travail interne sur cette question.

35. En novembre 2012, les États membres de la CESAP ont approuvé la Stratégie d'Incheon visant à « faire du droit une réalité » pour les personnes handicapées en Asie et dans le Pacifique (résolution 69/13 de la CESAP). Cette stratégie comprend 10 objectifs axés sur l'inclusion des personnes handicapées et 27 cibles à atteindre par les États membres, l'objectif 3 visant expressément l'amélioration de l'accès à l'environnement physique, à l'information et à la communication, entre autres. En novembre 2017, la Déclaration de Beijing, qui englobe le Plan d'action pour accélérer la mise en œuvre de la Stratégie d'Incheon, a été avalisée par la résolution 74/7 de la CESAP. L'un des paragraphes de son dispositif décrit l'engagement pris par la CESAP d'améliorer l'accessibilité d'une manière globale et de procéder à une évaluation de l'accessibilité.

36. À l'échelle du système, le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS) a réaffirmé qu'il importe d'améliorer l'accessibilité du système des Nations Unies et l'application progressive des normes et directives énoncées dans les résolutions de l'Assemblée générale⁴⁹. Il a créé en 2006 le

⁴⁷ Résolution UIT-R 67.

⁴⁸ Résolution UIT-T 70.

⁴⁹ Voir CEB/2009/HLCM/30 et CEB/2009/HLCM/HR/2.

Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées, tandis que son Réseau des ressources humaines a mis en place le Groupe de travail sur l'emploi des personnes handicapées (voir annexe IV).

G. Perspectives d'avenir : respect de la Convention relative aux droits des personnes handicapées

37. Le présent chapitre a mis en évidence la diversité des mandats en matière d'accessibilité, dont tous s'inspirent de la Convention, qui n'autorise que les États et les organisations d'intégration régionale à en devenir parties. En tout, 177 pays et organisations d'intégration régionale ont signé et ratifié la Convention, pour s'employer ensuite à la mettre en œuvre. Nombreux sont également ceux qui plaident en faveur de sa mise en œuvre par l'entremise du système des Nations Unies, comme en témoignent les résolutions adoptées par les organes délibérants.

38. Selon les résultats des consultations menées avec des experts juridiques, il y aurait deux moyens possibles de combler la lacune engendrée par le fait que la Convention ne prévoit pas explicitement que des organisations internationales peuvent en devenir parties ; le premier de ces moyens consisterait à modifier la Convention, et le second à adopter un protocole facultatif qui permettrait ce type d'adhésion. Toutefois, une telle démarche peut s'avérer extrêmement chronophage et fastidieuse. Au lieu d'emprunter cette voie, **l'Inspecteur lance un appel aux entités du système des Nations Unies pour qu'elles respectent l'esprit et la lettre de la Convention et assument volontairement les obligations qui en découlent, en particulier en vertu de l'article 9 de cet instrument, notamment en intégrant ses dispositions à leur politique d'accessibilité.** Dans ce contexte, les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies pourraient, en particulier dans le cadre du CCS, prendre l'initiative de proposer de nouvelles mesures pour appliquer les dispositions de l'article 9 de la Convention.

III Politiques, lignes directrices et normes en matière d'accessibilité

A. Politiques organisationnelles sur l'accessibilité

39. Une politique sur l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées est un document public qui témoigne de l'engagement d'une entité envers l'inclusion des personnes handicapées et l'accessibilité dont elles sont en droit de bénéficier dans tous les aspects de ses activités normatives et opérationnelles. Cela englobe forcément les instances au sein desquelles se déroulent les délibérations portant sur ces activités et où des décisions sont prises, à savoir les conférences et réunions. Une politique cohérente qui tient compte de tous les aspects physiques et technologiques de l'accessibilité, ainsi que du caractère essentiel du principe d'inclusion qui est consacré dans les droits des personnes handicapées, aidera à montrer, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entité, que cette dernière est digne de confiance quand elle affirme être prête à passer de la parole aux actes quand il s'agit d'assurer la pleine participation des personnes handicapées à toutes les étapes pertinentes de ses activités.

40. Parmi les entités participantes du Corps commun d'inspection, l'UIT⁵⁰ s'est dotée d'une politique officielle portant expressément sur l'accessibilité, le HCDH (qui fait partie intégrante du Secrétariat de l'ONU) a adopté une politique d'aménagements raisonnables pour le personnel handicapé, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) a une politique limitée en matière d'accessibilité dans la mesure où elle concerne les activités de construction liées aux programmes, et l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a une politique en faveur des personnes handicapées⁵¹ qui vise à permettre aux réfugiés palestiniens handicapés de participer activement et de manière concrète à la planification, à l'application, à la gestion et à l'examen des politiques ou interventions de l'UNRWA qui les concernent.

41. La politique du HCDH intitulée « United Nations Human Rights Reasonable Accommodation Policy » (2018) est ancrée dans les droits des personnes handicapées et est la concrétisation de principes qui méritent d'être une source d'inspiration dans d'autres domaines :

- Le HCDH offrira des aménagements raisonnables à toutes les personnes handicapées qui en font la demande et qui agissent à quelque titre que ce soit sous sa responsabilité et sous son contrôle financier ou opérationnel ;
- Cette politique s'applique à toute personne liée au HCDH qui a besoin de son appui financier, administratif, logistique ou technique pour participer à des réunions, manifestations, séminaires, conférences, congrès ou autres événements, à titre officiel ou individuel ;
- Le HCDH affectera un budget à tous les programmes visant expressément à offrir des aménagements raisonnables pour les activités prévues. Il allouera également un budget pour donner suite aux demandes d'aménagement raisonnable émanant de ses bureaux lorsque des besoins initialement imprévus doivent être satisfaits ;
- Toutes les demandes d'aménagement raisonnable seront suivies d'un dialogue interactif entre le HCDH et la personne handicapée concernée, et une évaluation des modalités de mise en œuvre des mesures pertinentes sera demandée. Dans les cas où il n'est pas possible d'aboutir à un accord, le HCDH doit justifier son refus de la demande en présentant les résultats d'une analyse objective de la situation afin d'éviter tout acte de discrimination ;
- Les personnes handicapées ne faisant pas partie du personnel qui se voient refuser des aménagements raisonnables peuvent saisir les interlocuteurs compétents du

⁵⁰ ITU Accessibility Policy for Persons with Disabilities, 2013.

⁵¹ UNRWA Disability Policy, Promoting the Rights of Persons with Disabilities, septembre 2010.

HCDH pour leur demander de procéder à un examen de leur cas, dont les résultats seront communiqués au Haut-Commissaire adjoint des Nations Unies aux droits de l'homme.

42. L'Inspecteur se félicite qu'une pratique exemplaire consiste à intégrer à toutes les politiques d'accessibilité des dispositions relatives à la responsabilité (c'est-à-dire, en vertu desquelles l'organisateur est tenu d'évaluer la mise en œuvre des mesures d'aménagement demandées et de fournir des justifications clairement énoncées en cas de refus) et à la réparation (c'est-à-dire, en vertu desquelles la personne qui se voit refuser des aménagements raisonnables peut contester, devant la direction de l'entité, la décision prise à son égard). **Compte tenu de l'adoption récente de la politique du HCDH et du fait qu'elle pourrait servir de guide à d'autres entités, l'Inspecteur lui demande de suivre périodiquement la mise en œuvre de cette politique et d'en rendre compte, en particulier en ce qui concerne les éléments de l'application des principes de responsabilité et de réparation.**

43. La politique de l'UIT contient d'importants engagements en faveur des principes d'accessibilité, dont les suivants :

- S'attaquer aux obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement aux activités de l'entité, que ce soit en tant que membres du personnel, participants à des réunions ou membres du public ;
- Appliquer le principe de la conception universelle chaque fois qu'un service est examiné ou est offert pour la première fois, de manière à ce qu'il soit utilisable par tous sans qu'une adaptation ou une conception spécialisée soit nécessaire ;
- Utiliser des TIC accessibles et entreprendre périodiquement des activités de diffusion de l'information, de sensibilisation et de formation ;
- Contribuer à l'élaboration de politiques et lignes directrices sur l'accessibilité à l'échelle du système et s'y conformer, participer à la mise en commun des connaissances et améliorer la politique en utilisant les meilleures pratiques disponibles ;
- Consulter les organisations compétentes représentant les personnes handicapées et possédant une expérience en matière de politiques et programmes d'accessibilité afin de tirer parti de leurs connaissances et de s'inspirer des politiques optimales qu'elles appliquent.

44. En ce qui concerne la politique de l'UNICEF⁵² sur l'intégration de considérations relatives à l'accessibilité dans les activités de construction, des éléments utiles susceptibles de servir de sources d'inspiration sont notamment les suivants :

- L'article 9 de la Convention relatif à l'accessibilité des bâtiments, des lieux de travail, etc. est pris en compte ;
- La conception et le calcul des coûts des projets de construction devraient prendre en compte les aspects relatifs à l'accessibilité en tant que composante à part entière, et non à titre de complément ;
- L'accessibilité devrait être clairement mentionnée dans les propositions de projet et être inscrite au budget établi dans chaque cas ;
- Dans les cas où une législation nationale sur l'accessibilité est inexistante ou n'est pas conforme aux normes internationales applicables à la construction immobilière, énoncées dans la norme 21542:2011 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), c'est cette norme qu'il faudrait utiliser comme critère de référence tout en tenant compte du contexte local ;

⁵² Directive de l'UNICEF CF/EXD/2017-004, Accessibility in UNICEF's Programme-Related Construction Activities, 11 décembre 2017.

- L'entité devrait consigner, partager et échanger des connaissances et des pratiques optimales sur les constructions accessibles, au niveau interne et avec les entités appliquant le régime commun des Nations Unies.

45. Sept entités (le Secrétariat de l'ONU, le Centre du commerce international (CCI), le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), l'Organisation internationale du Travail (OIT), l'Organisation maritime internationale (OMI), l'OMS et l'UNICEF) se sont dotées de politiques sur l'emploi des personnes handicapées et, dans certains cas, sur l'accessibilité pour ces personnes, en prévoyant des dispositions qui favorisent, directement ou indirectement, l'accessibilité des conférences et réunions pour les personnes handicapées. Les principes et dispositions figurant dans la politique du Secrétariat de l'ONU⁵³ (qui s'applique également à tous les fonds et programmes) impliquent notamment les engagements suivants :

- Reconnaître que le refus d'aménagement raisonnable est un acte de discrimination fondée sur le handicap⁵⁴ ;
- Prendre des mesures appropriées pour assurer l'accès aux locaux, installations et matériels, et leur utilisation par tous les membres du personnel handicapés ;
- Établir et mettre en œuvre des dispositions pour faciliter les déplacements des fonctionnaires handicapés dans les locaux et périmètres existants, rendre les issues plus facilement accessibles et améliorer la signalisation, et mettre en place des dispositifs qui permettent une orientation sonore et intuitive, y compris dans les situations d'urgence ;
- Prendre les mesures voulues pour que les fonctionnaires handicapés puissent avoir accès aux informations dont ils ont besoin pour accomplir leurs fonctions officielles ;
- Diffuser périodiquement des informations accessibles concernant l'inclusion des personnes handicapées sur le lieu de travail et entreprendre au sein du personnel des activités de sensibilisation au handicap ;
- Partager des connaissances et informations sur les pratiques optimales appliquées à l'échelle de l'ensemble du système pour instaurer des environnements de travail inclusifs, en consultation avec les fonctionnaires handicapés et avec leur participation ;
- Nommer un coordonnateur chargé des questions de handicap et d'accessibilité qui créera un mécanisme de suivi et de contrôle pour assurer la mise en œuvre de la politique prévue.

46. Par ailleurs, les politiques de l'OIT⁵⁵, de l'OMI⁵⁶, du CCI⁵⁷, du HCR⁵⁸ et de l'OMS⁵⁹ contiennent des engagements visant à assurer l'accessibilité des lieux et services de réunion et de conférence. Il s'agit notamment des engagements suivants :

- Prendre toutes mesures raisonnables pour que les personnes handicapées puissent participer pleinement aux réunions, conférences, ateliers, séminaires et autres activités ;

⁵³ ST/SGB/2014/3.

⁵⁴ Il convient de noter que la déclaration de principe sur le handicap du Comité de haut niveau sur la gestion/Réseau ressources humaines recommande expressément que toutes les politiques institutionnelles relatives aux personnes handicapées comprennent des dispositions prévoyant des mesures d'aménagement raisonnable pour éliminer les obstacles physiques, techniques, dans le domaine des communications, sur le lieu de travail et dans d'autres contextes, notamment en ce qui concerne les bâtiments, les bureaux, les réunions, les conférences, les ateliers et l'accès à l'information.

⁵⁵ Circulaire n° 655 de l'OIT, Politique relative à l'emploi des personnes handicapées, 19 juillet 2005.

⁵⁶ Mémoire interne de l'OMI ADMIN/11/1, Policy on the Employment of Persons with Disabilities, 5 janvier 2011.

⁵⁷ ITC Executive Director's Bulletin ITC/EDB/2017/01, Employment and Accessibility for Persons with Disabilities at ITC, 22 décembre 2017.

⁵⁸ UNHCR Policy on the Employment of Persons with Disabilities, novembre 2008.

⁵⁹ WHO Policy on the Employment of Persons with Disabilities, 1^{er} août 2010.

- Rendre les supports de présentation et autres médias accessibles, dans la mesure du possible, aux personnes présentant un handicap physique ou sensoriel, en veillant à mettre à leur disposition les matériels pertinents dans des formats accessibles ;
- Accorder une attention particulière à l'accessibilité des lieux où se déroulent ces activités, pour s'assurer qu'ils sont accessibles aux membres du personnel présentant un handicap.

47. Les politiques du CCI et de l'OMS énoncent en outre un certain nombre de mesures pertinentes concernant l'accessibilité des TIC, le suivi, les enquêtes, le rôle des coordonnateurs et les dispositions à prendre dans le cas des bureaux extérieurs. Il s'agit notamment des mesures suivantes :

- Faire le nécessaire pour que les outils informatiques mis à la disposition des personnes handicapées, y compris les pages intranet et Internet, les applications et les bases de données, soient disponibles dans des formats accessibles, le cas échéant, si possible et compte tenu de la demande (CCI) ;
- Effectuer des études périodiques portant sur l'efficacité des mesures prises en application de la politique, et faire le nécessaire pour améliorer leur efficacité (CCI et OMS) ;
- Inclure des questions relatives à la mise en œuvre de la politique dans les enquêtes menées auprès du personnel (CCI et OMS) ;
- Charger le coordonnateur responsable des questions de handicap ou d'accessibilité de fournir des conseils sur la mise en œuvre de mécanismes prévus pour lutter contre la discrimination à l'égard des personnes handicapées, sensibiliser aux droits de ces personnes, participer à des activités de collaboration interinstitutions et prendre en compte la question du handicap dans les activités de l'entité (CCI) ;
- Établir que, pour les nouvelles constructions ou les améliorations apportées à des bâtiments existants, en l'absence d'une législation locale ou nationale pertinente, des dispositions appropriées devraient être définies par le siège ou un bureau régional (OMS).

48. Bien qu'un certain nombre de politiques actuellement en place traitent directement ou indirectement de l'accessibilité, les entités interrogées n'ont pas été en mesure d'indiquer si des études avaient été entreprises pour évaluer l'efficacité de la mise en œuvre de ces politiques. La question de la responsabilisation en matière d'accessibilité et du rôle que les bureaux de contrôle peuvent jouer à cet égard est examinée au chapitre VI.

B. Lignes directrices sur l'accessibilité

49. Bien que les politiques sur l'accessibilité soient limitées, plusieurs organisations ont publié des documents d'orientation hautement instructifs qui décrivent des mesures concrètes pour rendre les réunions et conférences plus accessibles aux personnes handicapées. La présente section met en lumière des éléments essentiels de ces documents d'orientation qui peuvent inspirer d'autres entités lors de l'élaboration de leurs propres politiques et lignes directrices.

50. **Disability Inclusive Meetings: An Operational Guide (CESAP, 2015).** Pour faire en sorte que toutes les réunions soient organisées en tenant compte du point de vue des personnes handicapées, tant en ce qui concerne les thèmes à débattre et la participation, c'est-à-dire sans se soucier de savoir si le thème d'une réunion a ou non un lien étroit avec le handicap proprement dit, ce guide constitue un cadre pour la planification de réunions tenant compte de la question du handicap et porte sur trois aspects essentiels :

a) Notions fondamentales caractérisant les réunions organisées en tenant compte des besoins des personnes handicapées, à savoir le handicap, la diversité des handicaps, l'accessibilité, la conception universelle, les aménagements raisonnables et les rapports d'interdépendance existant entre ces notions ;

b) Comment préparer les réunions de ce type, à savoir : considérer les thèmes à débattre du point de vue d'une personne handicapée, envoyer les invitations, formuler un programme, choisir un lieu accessible, faire le nécessaire pour la fourniture de services d'information et de communication accessibles (par exemple en veillant à ce que des polices de caractères appropriées, des informations en braille, des services d'interprètes en langue des signes, de guides/interprètes, de sous-titres, de preneurs de notes et d'assistants soient disponibles), prévoir des moyens de transport accessibles et établir un budget ;

c) Comment mener des réunions en prenant en compte les besoins des personnes handicapées, à savoir procéder aux dernières vérifications du lieu de la réunion, sensibiliser le personnel, utiliser des cartes de communication de couleurs diverses et faire le bilan des réunions.

Ce guide contient également des modèles à reproduire, comme un formulaire de demande de services d'accessibilité, un formulaire d'évaluation des séances, une liste de contrôle pour la planification des réunions et des plans d'étage pour l'aménagement d'un corridor accessible aux personnes à mobilité réduite. Il comprend également une liste de termes et expressions appropriés à utiliser dans les contextes où il est question de personnes handicapées.

51. Directives générales pour l'accessibilité des conférences et réunions de la CESAP (version provisoire, 20 juillet 2018). Ce projet de directives découle de la résolution 67/6 de la CESAP, par laquelle le Secrétaire exécutif de cette commission a été prié de mettre en œuvre des normes et directives pour améliorer encore l'accessibilité des installations et services. Ces directives préconisent un processus en quatre étapes (définir → préparer → exécuter → évaluer) à suivre pour l'organisation de réunions accessibles et tenant compte des besoins des personnes handicapées, en mettant l'accent sur les composantes essentielles suivantes :

- Recensement des dispositions à prendre avant la tenue d'une réunion, à savoir : désignation des coordonnateurs chargés de s'occuper des questions de handicap pour la conférence ou réunion, affectation des crédits nécessaires pour la fourniture de services accessibles, description des besoins des participants en matière d'aménagements raisonnables, et établissement d'une liste de fournisseurs de services accessibles ;
- Préparation de matériels d'information accessibles (lecteurs d'écran, contenus faciles à comprendre et fichiers en format ePub), avec formulation de recommandations sur la création de documents sous forme numérique et imprimée, ainsi que d'exposés en PowerPoint ;
- Prestation de services d'accessibilité, avec fourniture de conseils sur le sous-titrage en temps réel (choix du ou des sous-titres, matériels à fournir et logiciels nécessaires), le sous-titrage vocal, l'interprétation (choix d'un ou plusieurs interprètes, obtention des matériels à fournir et placement des appareils d'éclairage, de transmission du son et de projection), fourniture des services d'assistants et de guides, et dispositions à prendre pour fournir des moyens de transport accessibles ;
- Évaluation des succès et des difficultés rencontrées dans le cadre des efforts déployés pour assurer l'accessibilité, en fournissant un modèle de formulaire d'évaluation de l'accessibilité ;
- Fourniture d'un modèle de formulaire de demande de mesures d'aménagement raisonnable pour les personnes handicapées et de directives sur la communication avec ces personnes et sur les termes et expressions à employer dans ce contexte.

52. **Guidelines for Accessible Meetings (UIT, octobre 2015)**⁶⁰. Ce document technique comprend :

- Une liste des services d'adaptation nécessaires pour rendre les réunions accessibles et des mesures à prendre pour s'assurer que le personnel chargé d'organiser les réunions est au courant des besoins des utilisateurs finaux ;
- Une description des mesures de vérification et autres à prendre pour s'assurer que le lieu choisi pour une réunion est accessible, en particulier en ce qui concerne l'entrée et les zones à usage général, les salles de réunion, l'accessibilité technique, les bruits de fond, le sous-titrage, les services de restauration et l'existence d'éléments de signalisation clairement visibles ;
- Une description des informations à fournir sur l'accessibilité des lieux, l'hébergement à l'hôtel et les dates de réunion ;
- Les mesures à prendre pour faire en sorte que les informations fournies soient accessibles, avec des indications sur les exposés, les vidéos, les sites Web, la langue des signes, les manipulations à effectuer pour utiliser les diverses langues parlées et les aides auditives ;
- La formation à dispenser au personnel pour lui permettre d'aider les personnes handicapées ;
- Des indications sur la collecte de commentaires, la participation d'experts et l'établissement de rapports ;
- Des exemples de questions concernant les formulaires d'inscription et les listes de contrôle pour la journée de la réunion.

53. **Toolkit on Disability for WHO offices in countries, areas and territories (2012)**⁶¹. Cette « boîte à outils » contient :

- Une description des mesures et outils pratiques à utiliser pour éliminer les obstacles et assurer l'accès aux locaux, aux technologies de l'information, aux publications et aux moyens de communication ;
- Une liste de contrôle à utiliser par les chefs de bureau pour évaluer le niveau d'accessibilité et d'inclusion des personnes handicapées dans leurs locaux ;
- Des questions pertinentes sur la façon d'évaluer l'accessibilité des bâtiments et des informations, le niveau de sensibilisation du personnel et ses connaissances, la prise en compte du handicap dans les travaux techniques et la participation des personnes handicapées aux activités de l'entité, et les mesures pertinentes à prendre pour exécuter ces tâches.

54. On trouvera à l'annexe I d'autres documents d'orientation utiles qui traitent de certains aspects de l'accessibilité et de la manière d'intégrer la Convention et les mesures prévues pour les personnes handicapées aux activités de programme.

C. Normes internationales applicables en matière d'accessibilité

55. Il n'existe aucune norme internationale sur l'accessibilité qui soit acceptée et utilisée à l'échelle de l'ensemble du système des Nations Unies. Selon leur situation géographique, la plupart des entités s'efforcent simplement de se conformer aux normes d'accessibilité énoncées dans les codes du bâtiment et les lois du pays hôte relatives aux personnes handicapées. L'exception à cette règle est l'UNICEF, qui a établi trois niveaux d'accessibilité applicables à tous ses bureaux dans le monde, comme indiqué au tableau 1. Tous les bureaux de l'UNICEF, ses nouvelles constructions et ses bureaux qui déménagent dans de nouveaux locaux ou dont l'agencement ou la structure sont modifiés devraient présenter des caractéristiques d'accessibilité de niveau 1 au minimum. Les projets qui

⁶⁰ Consultable à l'adresse : www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

⁶¹ WHO/NMH/VIP/DAR/12.01.

contribuent à l'amélioration de l'accessibilité peuvent bénéficier en outre d'un financement ou d'un cofinancement assuré par l'intermédiaire du Fonds pour l'environnement et l'accessibilité de l'UNICEF⁶². De l'avis de l'Inspecteur, chaque entité du système des Nations Unies gagnerait à évaluer ses installations existantes en fonction des critères adoptés par l'UNICEF et à se fixer des niveaux d'accessibilité minimaux à respecter dans tous ses locaux.

Tableau 1

Niveaux d'accessibilité des installations de l'UNICEF

Niveau 1 : minimum	Niveau 2 : modéré	Niveau 3 : élevé
<p>1. L'entrée du bâtiment est accessible (largeur de porte suffisante ; présence d'une rampe d'accès pour les entrées comprenant des marches ; ascenseur accessible si le bureau est situé au dernier étage).</p> <p>2. Un poste de travail accessible, avec une allée dégagée à partir de l'entrée, des toilettes et de la salle de réunion ; la pièce doit être suffisamment spacieuse pour permettre toute manœuvre nécessaire ; le mobilier doit répondre aux besoins particuliers du membre du personnel présentant un handicap.</p> <p>3. Une salle de réunion accessible (entrée accessible, espace de manœuvre suffisant pour la personne utilisant des dispositifs d'assistance, accès facile au matériel de réunion et de conférence, etc.).</p> <p>4. Présence d'une toilette unisexe accessible (équipée de barres de maintien, avec espace de manœuvre et lavabo).</p> <p>5. Voie d'évacuation accessible pour le rez-de-chaussée et les autres niveaux où les membres du personnel présentant un handicap travaillent.</p> <p>6. Place de stationnement adaptée, située à proximité de l'entrée du bâtiment, conformément aux normes en vigueur.</p>	<p>1. Atteint le niveau d'accessibilité 1.</p> <p>2. Plus d'un poste de travail accessible, et d'autres postes pouvant être rendus accessibles sur demande.</p> <p>3. Deux salles de réunion accessibles.</p> <p>4. Toilettes accessibles à plus d'un étage.</p> <p>5. Circulation facile dans la plus grande partie du bâtiment : un plan de circulation verticale accessible dans le bâtiment (ascenseur, escaliers et rampes) et un plan de circulation horizontale à chaque étage (couloirs à niveau d'une largeur suffisante ; rampes au plancher pour compenser les différences de niveau).</p> <p>6. Les espaces communs (office, cafétéria, accueil et espaces de loisirs) sont accessibles (voie dégagée, espace de manœuvre suffisant, robinets d'évier faciles à atteindre et à actionner d'une seule main).</p> <p>6. Une place de stationnement avec voie accessible jusqu'à l'entrée.</p>	<p>1. Atteint les niveaux d'accessibilité 1 et 2.</p> <p>2. Postes de travail accessibles à chaque niveau ou étage.</p> <p>3. Toutes les salles de réunion sont accessibles.</p> <p>4. Une toilette sur deux est accessible.</p> <p>5. Tous les espaces communs sont accessibles.</p> <p>6. Au moins 4 % des places de stationnement sont réservées aux personnes handicapées et désignées en tant que places qui leur sont accessibles.</p> <p>7. Présence d'éléments de signalisation (p. ex., indication des toilettes et des places de stationnement accessibles).</p> <p>8. Les commandes et interrupteurs peuvent être actionnés indépendamment et en toute sécurité.</p>

56. L'absence de normes d'accessibilité applicables à l'échelle d'une entité se traduit par des variations entre les niveaux d'accessibilité du siège et des bureaux régionaux et de pays de ladite entité. Dans le même ordre d'idées, l'absence de normes applicables à l'échelle du système donne lieu à des variations entre les niveaux d'accessibilité d'une entité du système des Nations Unies à l'autre. S'il est vrai que ces variations rendent plus difficile encore la tâche consistant à mesurer l'accessibilité et à en rendre compte, elles donnent également aux entités des Nations Unies l'occasion de montrer la voie à suivre dans ce domaine et de prendre des initiatives novatrices en établissant des critères s'inspirant des normes internationales pertinentes en vigueur. La seule initiative interne connue visant à comparer diverses normes nationales en matière d'accessibilité afin d'établir des critères de référence a été prise par la Commission économique des Nations Unies pour l'Afrique (CEA), à Addis-Abeba (voir chap. VI, sect. A).

⁶² Dans son document intitulé « UNICEF Procedure on Eco-Efficiency and Inclusive Access in UNICEF Premises and Operations » (2018), cette entité s'engage à améliorer l'accessibilité de ses locaux en appliquant les principes de conception universelle.

57. Les réponses des entités participantes et l'analyse effectuée par le Corps commun d'inspection ont servi de base à l'établissement d'une liste non exhaustive de 12 normes internationales relatives à l'accessibilité, au lancement d'une initiative et à l'élaboration de six documents définissant les pratiques optimales à appliquer en ce qui concerne l'environnement bâti et les TIC. Celles-ci peuvent faciliter la définition des objectifs à atteindre pour se conformer aux règles ou des critères de référence à appliquer pour les mesures. Les six documents sur les pratiques exemplaires à suivre pour assurer l'accessibilité des TIC ont été élaborés et utilisés par l'UIT. Onze des 12 normes émanent de l'Organisation internationale de normalisation, une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation. Les entités ont également recensé trois lois nationales sur les normes d'accessibilité⁶³ qui peuvent servir de guides.

58. Ces normes, recommandations et directives, accompagnées d'informations descriptives de base, figurent à l'annexe II. Étant donné que l'évaluation de l'intérêt technique de ces normes dépasse le cadre de la présente étude, le fait qu'elles sont comprises dans la liste ne signifie pas qu'elles ont été approuvées par le Corps commun d'inspection. Au lieu de cela, le personnel technique concerné de chaque entité du système des Nations Unies devrait les évaluer soigneusement pour s'assurer qu'elles sont pertinentes et correspondent aux besoins à satisfaire.

D. Nécessité d'une politique sur l'accessibilité dans toutes les entités

59. Il ressort clairement des pratiques optimales mises en évidence dans les politiques, lignes directrices et normes existantes sur l'accessibilité que les éléments nécessaires pour que toutes les entités puissent élaborer une politique globale en la matière sont déjà en place. Dans les cas où de telles politiques et lignes directrices font défaut, l'Inspecteur a constaté que cela était parfois imputable à une compréhension et une appréciation insuffisantes de l'importance du handicap et de l'accessibilité, ce qui se traduisait par un manque d'intérêt pour cette question et par une tendance à considérer qu'il s'agissait uniquement de prévoir des installations et des services, plutôt que d'adopter une attitude globale caractérisée par la volonté de respecter et de défendre les droits de l'homme et les principes de non-discrimination et d'inclusion. Il est nécessaire de réfléchir sérieusement à ce que représentent les pratiques optimales existantes afin de déterminer la meilleure manière, pour chaque entité, de les adopter et de les adapter à ses réalités pour établir une politique qui fixe des critères d'accessibilité minimaux, ainsi que des lignes directrices sur la manière dont cette politique peut être appliquée en pratique pour rendre les conférences et réunions accessibles.

60. L'élaboration de ces politiques et directives devrait avoir lieu avec la participation de parties prenantes représentant toutes les entités compétentes qui s'occupent, directement ou indirectement, de la fourniture de services aux conférences et réunions. Il s'agit notamment, à cet égard, des responsables de la gestion des bâtiments et installations, des services de conférence, des services de gestion des documents, des services liés aux TIC, des départements de la sûreté et de la sécurité, des responsables de la gestion des ressources humaines, des services médicaux et de santé, des départements des achats, des services juridiques, des départements de l'information et de la sensibilisation, des services fonctionnels chargés d'organiser les conférences et réunions, et des coordonnateurs chargés des personnes handicapées. Pour s'assurer que le point de vue des usagers est pris en compte, le processus à entreprendre doit comprendre l'apport que fourniront des personnes handicapées, ainsi que des experts en matière de handicap et d'accessibilité. Un soutien collectif à l'élaboration et à la mise en œuvre de ces politiques et directives devrait s'obtenir plus facilement en rehaussant le niveau de sensibilisation qu'en ayant recours à la force, à la contrainte ou à l'humiliation. Afin d'assurer une certaine cohérence des réponses et des normes à l'échelle du système, tout en tenant compte des réalités propres aux entités, celles-ci devraient entreprendre des consultations par l'intermédiaire des instances

⁶³ Norme 500 de la Société suisse des ingénieurs et des architectes ; Americans with Disabilities Act Standards for Accessible Design (2010) ; et loi italienne n° 13 du 9 janvier 1989, art. 77 à 79.

interinstitutions compétentes en matière d'accessibilité dans le cadre du processus d'élaboration des politiques.

61. La mise en œuvre de la recommandation ci-après devrait permettre de renforcer l'efficacité des efforts déployés par les entités pour améliorer l'accessibilité des conférences et réunions :

Recommandation 1

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les bureaux compétents d'élaborer, d'ici à la fin de 2020, un projet de politique relative à l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions, ainsi que des directives pour l'application de cette politique, et d'en présenter les textes à leurs organes délibérants respectifs, si leur approbation est nécessaire pour que la politique prenne effet.

62. Une fois qu'une politique et des directives organisationnelles ont été approuvées, les organes délibérants devraient continuer de faire preuve de diligence en exigeant que des rapports périodiques soient établis sur la mise en œuvre de ladite politique. Les chefs de secrétariat, pour leur part, devraient mettre en place des structures, arrangements et procédures clairement identifiables pour l'exécution des politiques, en veillant à ce que les responsabilités à assumer en ce qui concerne leur coordination et leur suivi soient clairement définies. Une fois que chaque entité aura défini et fixé ses propres critères minimaux d'accessibilité, ainsi que les pratiques exemplaires appliquées dans les secteurs public et privé, ces critères pourront servir de référence pour l'établissement d'un ensemble ambitieux de normes minimales d'accessibilité à l'échelle du système. Les chefs de secrétariat peuvent charger leurs représentants dans les instances et réseaux compétents en matière de gestion des conférences (tels que le Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées) de mener à bien cette tâche en considérant qu'elle constitue le reflet de leur engagement en faveur de l'accessibilité, de la non-discrimination et de l'inclusion.

IV. Accessibilité des installations et services au siège, dans les bureaux extérieurs et hors site, et satisfaction des usagers

63. Le chapitre précédent a montré que des politiques institutionnelles sur l'accessibilité et des niveaux minimaux d'accessibilité pour les installations et services font largement défaut dans la plupart des entités participantes du Corps commun d'inspection, malgré l'existence de directives utiles et instructives dans un certain nombre d'entre elles en ce qui concerne l'accessibilité des conférences et réunions. Le présent chapitre examine les pratiques permettant de déterminer l'existence d'installations et de services accessibles pour les conférences et réunions, ainsi que leur adéquation, en fonction des résultats d'une évaluation effectuée par les fournisseurs, c'est-à-dire les entités, et par les usagers, c'est-à-dire les personnes handicapées et les organisations qui les représentent. Ce chapitre appelle également l'attention sur l'état de l'accessibilité dans les bureaux régionaux et extérieurs, ainsi que sur les dispositions prises pour assurer l'accessibilité dans le cas des conférences et réunions se tenant hors site.

A. Existence d'installations et services accessibles dans les villes sièges, et auto-évaluation effectuée par les entités

64. Afin de déterminer l'existence d'installations et de services accessibles pour les conférences et réunions, ainsi que leur adéquation, le questionnaire du Corps commun d'inspection contenait une liste de contrôle dans laquelle les entités étaient priées d'indiquer si elles mettaient à disposition une installation, un service ou un outil en particulier, en utilisant une échelle à deux points donnant le choix entre « oui » et « non », et d'évaluer elles-mêmes leur adéquation à l'aide d'une échelle à quatre points allant de « pleinement satisfaisant » à « non satisfaisant ». Cette liste de contrôle portait sur les aspects suivants : a) installations et services disponibles dans les locaux des entités ; b) services pour les conférences et réunions ; et c) services informatiques pour les conférences et réunions. Cette liste ne prétendait pas être exhaustive et n'englobait pas tous les aspects de l'accessibilité des conférences et réunions, mais portait plutôt sur un grand nombre des éléments essentiels qui devraient être en place. Ses éléments constitutifs ont été sélectionnés en tenant compte des résultats d'une analyse de documents d'orientation sur l'accessibilité effectuée par le Corps commun d'inspection et ont été finalisés en suivant les conseils du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences du Secrétariat de l'ONU.

65. Bien qu'un total de 16 entités participantes du Corps commun d'inspection aient fourni des réponses aux questions figurant dans la liste de contrôle pour décrire les conditions qui y règnent en matière d'accessibilité (voir annexe III), certaines n'ont pas répondu à toutes les questions. Dans les cas où des réponses ont été fournies, il importe de considérer qu'elles ne reflètent que l'état des installations et services disponibles au siège des entités. Il convient de noter que le Corps commun d'inspection a accepté telles quelles les réponses aux questions posées dans la liste de contrôle, et qu'il n'a procédé à aucune vérification physique. Le degré d'accessibilité observé dans les bureaux régionaux et de pays est susceptible de varier en raison de l'absence de niveaux d'accessibilité minimaux applicables à chaque entité considérée dans son ensemble, c'est-à-dire en tenant également compte de ses présences sur le terrain.

66. Les dispositions prises en matière d'accessibilité dans d'autres entités qui n'ont pas répondu aux questions posées dans la liste de contrôle sont mises en évidence dans les diverses parties du rapport, le cas échéant, en se fondant sur les informations recueillies à l'occasion des entretiens et sur les réponses au questionnaire. En ce qui concerne le Secrétariat de l'ONU, bien que des réponses distinctes aux questions posées dans la liste de contrôle aient été reçues de six entités ayant leur siège à Addis-Abeba (CEA), Brindisi (Centre de services mondial des Nations Unies), Entebbe (Centre de services régional des Nations Unies à Entebbe), Genève (HCDH et Comité des droits des personnes handicapées)

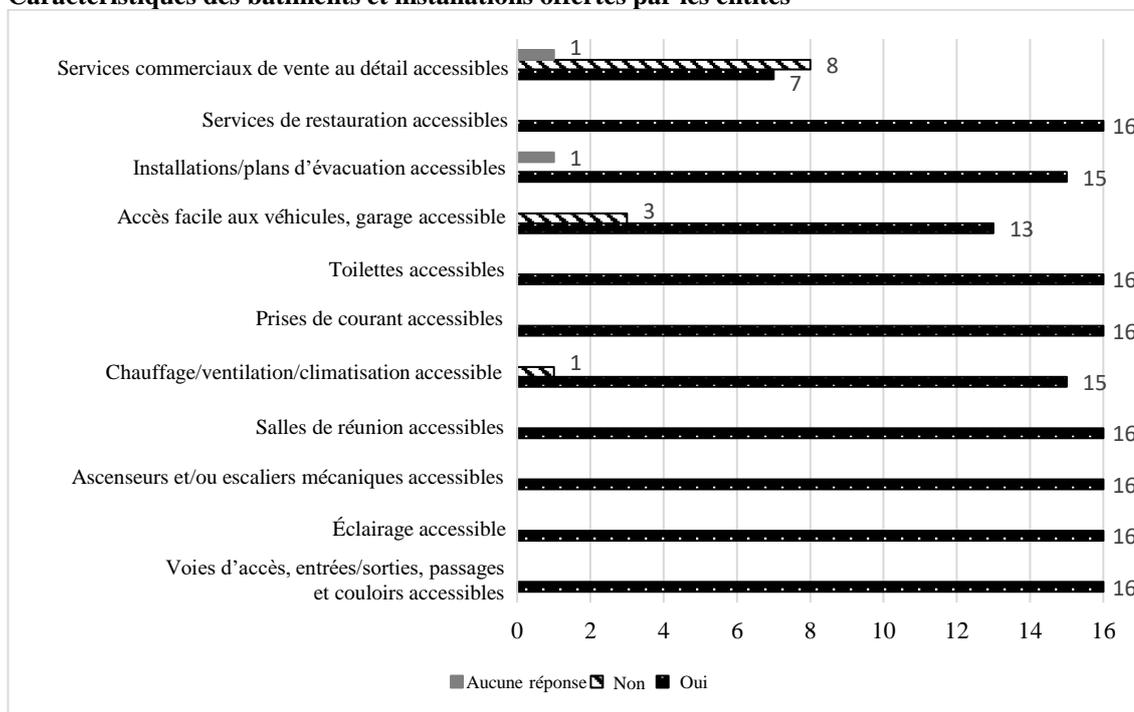
et Vienne (Office des Nations Unies à Vienne), elles ne sauraient être considérées comme reflétant fidèlement la situation dans l'ensemble du système, vu le nombre important de réunions et conférences organisées dans des lieux pour lesquels aucune réponse n'a été donnée, à savoir le Siège de l'ONU (New York), un bureau hors Siège (Nairobi) et trois autres commissions régionales (Bangkok, Beyrouth et Santiago).

67. La présente section ne contient ni une définition normalisée, ni un énoncé des éléments constitutifs des caractéristiques évaluées, car il n'existe pas de définitions qui soient communément acceptées à l'échelle du système. Par conséquent, les évaluations fournies sont susceptibles de dépendre des critères et normes subjectifs propres à chaque entité.

1. Accessibilité des bâtiments et installations où des conférences et réunions ont lieu

68. La première section de la liste de contrôle porte sur les caractéristiques des bâtiments et des installations, et sur la mesure dans laquelle ces caractéristiques répondent aux exigences en matière d'accessibilité. Onze caractéristiques ont été évaluées du point de vue de l'accessibilité, à savoir : a) les voies d'accès, les entrées et les sorties, et les passages et corridors ; b) les services de restauration ; c) les services commerciaux de vente au détail ; d) les prises de courant ; e) les ascenseurs et les escaliers mécaniques ; f) les installations et plans d'évacuation ; g) le chauffage, la ventilation et la climatisation ; h) l'éclairage ; i) les salles de réunion ; j) les toilettes ; et k) l'accès aux véhicules et les garages. Neuf des 11 caractéristiques énumérées ci-dessus sont offertes par la plupart des entités qui ont répondu au questionnaire (voir fig. I). Les deux seules exceptions sont les services commerciaux de vente au détail, qui ne sont pas fournis par huit entités, et les aires de stationnement et garages accessibles, qui ne sont pas offerts par trois entités.

Figure I
Caractéristiques des bâtiments et installations offertes par les entités



2. Services d'accessibilité pour les conférences et réunions

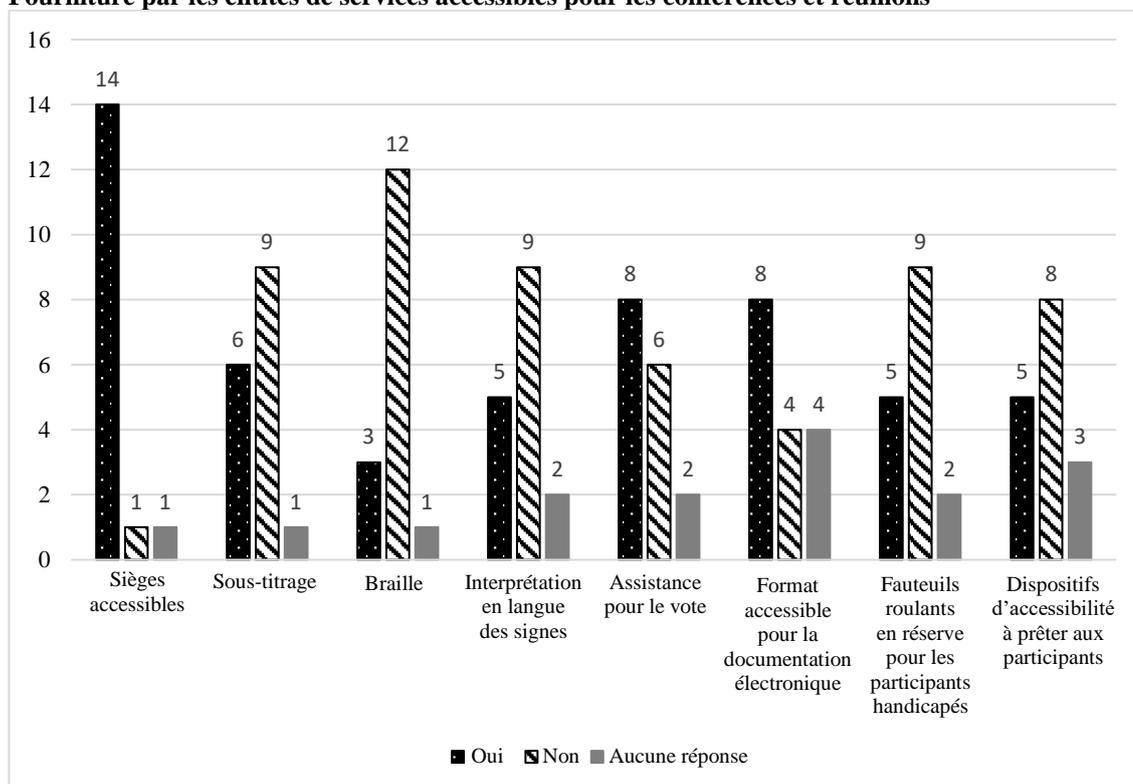
69. La deuxième section de la liste de contrôle porte sur la prestation des huit services suivants liés à l'accessibilité pour les conférences et réunions, et sur la mesure dans laquelle ils répondent aux besoins en matière d'accessibilité : a) sièges accessibles ; b) sous-titrage ; c) informations disponibles en braille ; d) interprétation en langue des signes ; e) assistance pour voter ; f) formats de documentation électronique accessibles ; g) fauteuils roulants

disponibles pour les personnes handicapées ; et h) dispositifs d'accessibilité à prêter aux participants.

70. Les réponses fournies indiquent que les services visant à améliorer l'accessibilité font largement défaut dans toutes les entités, à l'exception de l'OMS, qui offre la totalité des huit services en question (voir fig. II). Le HCR ne fournit aucun de ces huit services, l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA), le Centre du commerce international et le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP) n'en fournissent qu'un seul, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'OMI n'en offrent que deux, et l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et l'Union postale universelle (UPU) n'en fournissent que trois. Le service fourni le plus fréquemment est celui qui consiste à proposer des sièges accessibles, qui sont offerts par 14 entités. Les autres ne sont offerts que par un petit nombre d'entités ayant répondu aux questions : trois seulement offrent des matériels en braille, cinq seulement prêtent des dispositifs d'accessibilité et ont des fauteuils roulants en réserve, cinq prévoient des services d'interprétation en langue des signes et de sous-titrage, huit offrent de la documentation électronique dans des formats accessibles, et huit sont dotées de système de vote accessibles.

Figure II

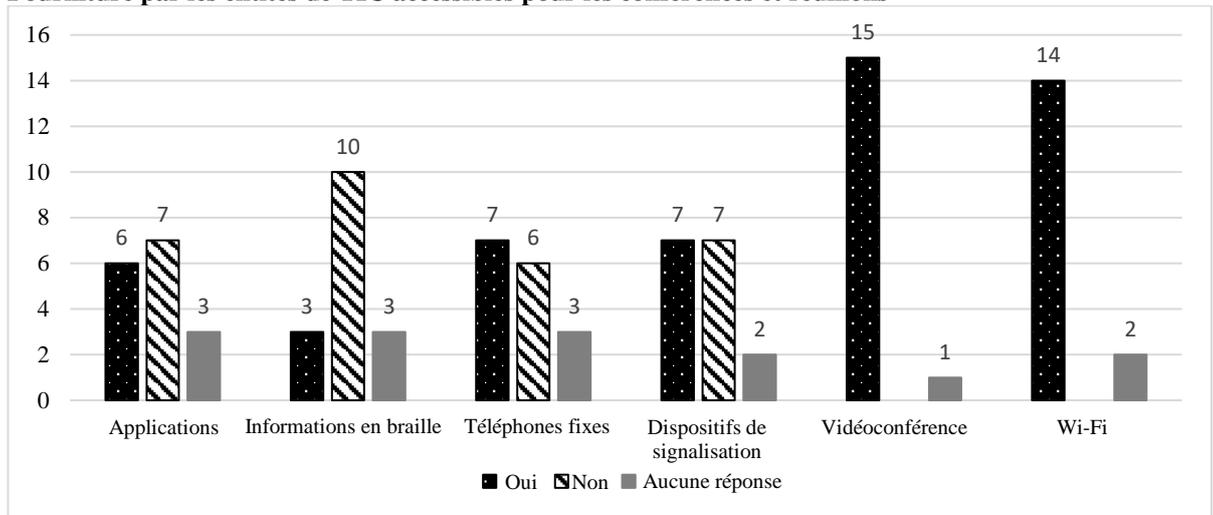
Fourniture par les entités de services accessibles pour les conférences et réunions



3. Accessibilité des TIC

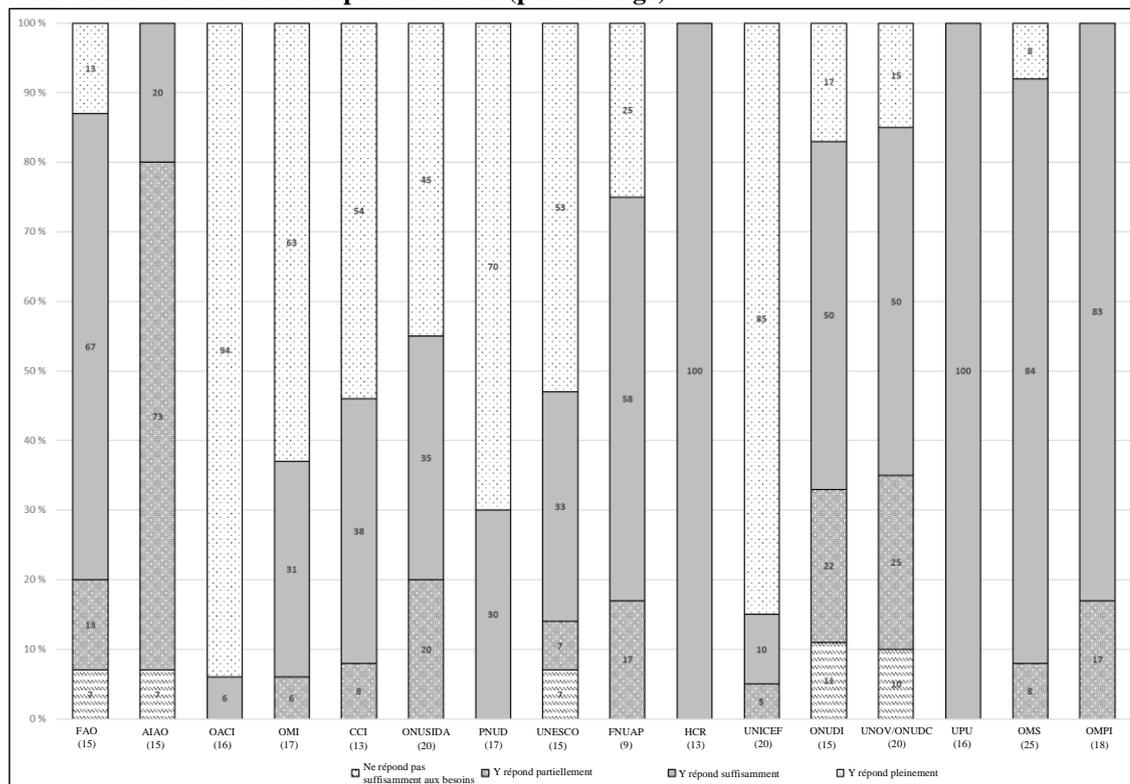
71. La troisième section de la liste de contrôle porte sur la prestation des six services informatiques suivants pour les conférences et réunions, et sur la mesure dans laquelle ils répondent aux besoins en matière d'accessibilité : a) applications ; b) informations en braille ; c) téléphones fixes ; d) éléments de signalisation ; e) vidéoconférence ; et f) Wi-Fi. Les réponses reçues révèlent que, bien que toutes les entités offrent des services de vidéoconférence et une connexion Wi-Fi, trois seulement fournissent des informations en braille, six seulement proposent des applications Web accessibles, et huit mettent des téléphones fixes et des éléments de signalisation accessibles à la disposition des personnes handicapées. Seuls l'OMS et l'UNICEF fournissent la totalité des six services en question (voir fig. III).

Figure III
Fourniture par les entités de TIC accessibles pour les conférences et réunions



72. En ce qui concerne l'auto-évaluation de l'accessibilité des installations et services existants effectuée par les entités, six d'entre elles (CCI, OACI, OMI, Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), UNESCO et UNICEF) ont déterminé que la majorité (de 53 à 94 %) des installations et services existants répondaient pleinement aux besoins en matière d'accessibilité, tandis que huit autres (FAO, FNUAP, HCR, Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), OMS, Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC), Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) et UPU ont jugé que la majorité de leurs installations et services satisfaisaient de manière adéquate à ces besoins. La seule entité qui ait déterminé que la majorité de ses installations et services répondaient partiellement ou de manière insuffisante aux besoins en matière d'accessibilité des réunions était l'AIEA (80 %), tandis que la proportion correspondante indiquée par l'ONUDI était de 33 %, et que celle communiquée par l'Office des Nations Unies à Vienne et l'UNODC était de 35 %. Comme ces trois entités sont toutes situées dans le même complexe de bâtiments à Vienne, il est probable que l'écart observé entre les cotes d'évaluation est révélateur du caractère subjectif de la démarche utilisée pour calculer ces pourcentages, en l'absence d'un socle de référence commun constitué par des normes minimales acceptables.

Figure IV
Auto-évaluation du niveau d'accessibilité (suffisant ou insuffisant) des installations et services existants effectuée par les entités (pourcentage)



N.B. : Les chiffres figurant entre parenthèses sous le nom des entités, dans l'axe horizontal, indiquent le nombre total d'installations et de services évalués.

73. La liste de contrôle comprenait également des questions visant à déterminer si les entités disposaient d'un centre d'accessibilité spécialisé, c'est-à-dire d'un « guichet unique » sur place pour fournir des outils TIC et d'autres services sur demande aux personnes handicapées. Seule la FAO a répondu par l'affirmative, en indiquant que selon son évaluation, son centre d'accessibilité « répondait suffisamment » aux besoins, bien qu'aucune preuve tangible de son existence n'ait été donnée à l'occasion des entretiens ou dans les réponses au questionnaire. En réponse à la question relative au recueil de réactions de la part de personnes handicapées au moyen d'enquêtes et de groupes de discussion, seuls l'OMS et l'UNICEF ont confirmé avoir utilisé ces deux outils. Alors que l'UNICEF a indiqué que ces deux méthodes « répondaient pleinement » aux besoins en matière d'accessibilité, l'OMS a précisé que les groupes de discussion « répondaient suffisamment » aux besoins et que les enquêtes n'y répondaient que « partiellement ».

74. Dans l'ensemble, les réponses indiquent que la grande majorité des entités n'offrent pas un grand nombre des services informatiques et autres services essentiels pour rendre les conférences et réunions plus accessibles aux personnes handicapées. Dans les cas où des installations et des services sont disponibles, bien que les entités aient eu tendance à indiquer qu'elles « répondent suffisamment » aux besoins selon leurs propres évaluations, il conviendrait, avant de prendre les résultats de ces évaluations comme argent comptant, de garder à l'esprit la possibilité que chaque entité applique des critères subjectifs qui lui sont propres lorsqu'elle procède à ces évaluations. Cela s'explique par le fait qu'il n'existe aucun socle de référence commun constitué de normes minimales acceptables par rapport auxquelles les mesures doivent être effectuées.

75. L'Inspecteur juge regrettable que 10 entités⁶⁴, en particulier celles qui ont entrepris des activités considérables dans le domaine du handicap et de l'accessibilité, n'aient pas fourni de réponses complètes aux questions posées dans la liste de contrôle en ce qui concerne la situation au niveau institutionnel. Premièrement, l'absence de réponses ne contribue pas à soutenir les efforts déployés par ces entités lorsqu'il s'agit de promouvoir l'accessibilité au niveau interne. Deuxièmement, on n'a pu, dans de telles circonstances, effectuer qu'une analyse partielle des installations et services dans les villes sièges des entités.

B. Accessibilité des bureaux extérieurs

76. À l'occasion des entretiens, toutes les entités participantes du Corps commun d'inspection présentes sur le terrain ont reconnu que les bureaux extérieurs avaient généralement tendance à accuser un retard considérable par rapport à leurs homologues du siège en ce qui concerne l'accessibilité de leurs installations et services pour les conférences et réunions. Cette situation était attribuée à un certain nombre de facteurs, au premier rang desquels figure le fait que les bureaux extérieurs sont souvent situés dans des locaux soit loués, soit fournis par le pays hôte, soit encore considérés comme faisant partie du patrimoine. C'est pour cette raison que des modifications qu'il aurait fallu apporter aux caractéristiques physiques des locaux n'avaient pas été autorisées ou avaient nécessité l'obtention de permis auprès des autorités locales, ce qui représentait un processus bureaucratique complexe et fastidieux sans garantie de succès.

77. Dans les cas où les entités louaient leurs bureaux pour de courtes périodes, elles se demandaient s'il était économiquement justifiable d'investir dans des améliorations structurelles. Dans l'esprit de l'initiative « Unis dans l'action », selon laquelle les entités étaient encouragées à emménager dans des locaux communs, il a été noté que toutes n'étaient pas disposées ou aptes à contribuer au financement des dépenses à consentir pour rendre ces locaux accessibles. Il a également été noté que faute de place, les bureaux extérieurs organisaient généralement les réunions hors site, c'est-à-dire dans des hôtels, auditoriums ou salles de conférence locaux. La situation était encore plus difficile lorsqu'il s'agissait de petits bureaux de projet situés dans les régions rurales et provinciales ; dans la plupart des cas, les mesures visant à assurer l'accessibilité étaient rares, voire inexistantes, en raison du manque de ressources financières.

78. Malgré ces contraintes, l'Inspecteur a recensé quelques bons exemples de mesures qui pouvaient être mises en œuvre pour garantir un niveau minimum d'accessibilité pour les réunions et conférences relevant des bureaux extérieurs. Le PNUD applique les directives publiées en 2012 par l'ancien Groupe des Nations Unies pour le développement (actuellement connu sous le nom de Groupe des Nations Unies pour le développement durable), intitulées « Performance-based guidelines for the design and construction of United Nations Development Group common premises office buildings » (directives axées sur les résultats pour la conception et la construction de bâtiments à bureaux comprenant des locaux communs pour le Groupe des Nations Unies pour le développement), qui comportent une section consacrée à l'accessibilité (sect. 6.2) dans laquelle sont définis les niveaux minimaux recommandés pour assurer l'accessibilité fonctionnelle des bureaux. Il s'agit notamment, à cet égard, d'assurer l'accès au bâtiment proprement dit et à au moins un bureau, un cabinet de toilette et un espace de réunion ou une salle de conférence. Ces directives sont le résultat des travaux d'une équipe spéciale interinstitutions chargée d'améliorer la normalisation et l'harmonisation des règles relatives aux locaux communs dans l'ensemble du système des Nations Unies. Tous les nouveaux locaux doivent être construits conformément à ces directives, et les bureaux de pays font part de leurs besoins en matière de dimensions et d'accessibilité aux responsables de la gestion des installations au siège. Dans la majorité des cas, ces bureaux tiennent compte des directives émanant du siège.

⁶⁴ Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS), OIT, Organisation météorologique mondiale (OMM), Organisation mondiale du tourisme (OMT), ONU-Femmes, ONU-Habitat, PNUE, Secrétariat de l'ONU, UIT et UNRWA.

79. Toutefois, étant donné que le PNUD est une entité décentralisée présente dans plus de 170 pays et territoires et sur plus de 500 sites, ses responsables ont observé que le degré de conformité aux directives peut présenter des variations entre les diverses parties qui le composent en raison d'un manque de ressources ou de l'incapacité d'apporter des modifications à des bâtiments appartenant aux pouvoirs publics. Dans le cas des immeubles loués, les bureaux sont censés tenir compte des lignes directrices sur l'accessibilité, dont la mise en œuvre fait l'objet d'un examen attentif à l'occasion des inspections auxquelles sont soumis les bâtiments afin de confirmer que le rez-de-chaussée au moins est entièrement accessible.

80. Dans le même ordre d'idées, l'OIT a remarqué que lorsqu'elle a signé un bail pour des installations hors siège, l'accessibilité faisait partie des critères de conformité énoncés dans les directives et procédures harmonisées à suivre. La publication de l'OIT intitulée « Making ILO offices accessible to persons with disabilities », parue en 2005, décrit les mesures pratiques que le personnel du siège, des bureaux extérieurs et des projets peut prendre pour rendre les locaux et les services accessibles aux personnes présentant des handicaps physiques ou sensoriels, ou des troubles de l'apprentissage. Elle contient des conseils sur les méthodes à utiliser pour rendre les évaluations de l'accès pertinentes et adaptées aux conditions locales et pour prendre en compte les normes d'accessibilité établies au niveau local. Les bureaux régionaux de l'UNESCO et de l'UNICEF à Bangkok offrent de bons exemples d'applications pratiques. Lors des rénovations dont ces deux bureaux ont fait l'objet au cours des dernières années, leurs responsables se sont assurés que toutes les salles de réunion étaient situées au rez-de-chaussée, lequel a été rendu accessible à l'aide de rampes et de rails, et ont veillé à ce que les toilettes et passages soient également accessibles.

81. Pour promouvoir l'accessibilité des bureaux extérieurs de manière systématique et continue, et pour faire en sorte qu'aucun nouvel obstacle ne soit créé et que les obstacles existants soient progressivement éliminés, **l'Inspecteur est d'avis que toutes les entités devraient envisager de créer, en tant que pratique optimale à adopter, un fonds spécial pour l'accessibilité dont profiteraient les bureaux de pays qui sont les seuls à occuper les locaux où ils sont installés (c'est-à-dire sans devoir les partager avec d'autres)**. Comme le processus de réforme de l'Organisation des Nations Unies vise à porter à 50 % la proportion des locaux qui sont utilisés en commun ou partagés d'ici à 2021, il sera également possible d'alléger le fardeau que cela représente en mettant en commun les ressources affectées à l'accessibilité. Les activités menées à bien par l'UNICEF dans le cadre de son Fonds pour l'écologisation et l'accessibilité, qui soutient les bureaux de pays grâce à des initiatives destinées à promouvoir l'efficacité et l'accessibilité, constituent un bon exemple. Pour chaque billet d'avion acheté, l'UNICEF verse une contribution supplémentaire représentant 2 % du prix pour soutenir l'écologisation et 1 % pour l'accessibilité, et les montants ainsi recueillis sont mis en commun pour alimenter ce fonds. Une fois que les demandes décrivant les mises à niveau ou les projets de construction proposés par les bureaux de pays pour améliorer l'accessibilité ont été examinées et approuvées par un comité technique, les fonds correspondants sont attribués. À ce jour, 25 ou 26 bureaux de pays de l'UNICEF ont reçu un financement pour atteindre le « niveau un » d'accessibilité (voir chap. V, sect. C). L'objectif poursuivi est de faire en sorte que tous les bureaux atteignent le « niveau un » d'accessibilité et que toutes les nouvelles constructions atteignent le niveau maximum (niveau trois).

C. Accessibilité des réunions et conférences tenues hors site

82. Des réunions et conférences du système des Nations Unies sont régulièrement organisées hors site, c'est-à-dire ailleurs que dans les locaux de l'entité concernée, en plus de celles qui ont lieu dans des locaux qui lui sont propres. À titre d'exemples, il convient notamment de citer les importants sommets organisés par des États Membres dans des pays différents de celui où est situé le siège de l'entité concernée (par exemple, la Conférence des Nations Unies sur le logement et le développement urbain durable (Habitat III) à Quito et la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe, tenue à Sendai (Japon)) et l'organisation, par un bureau de pays, d'une réunion

de parties prenantes dans un hôtel local. Les grandes conférences et les sommets importants organisés dans des pays tiers peuvent présenter des avantages pour toutes les parties en ce sens que le pays hôte bénéficie du prestige que lui confère le fait que son nom est désormais associé à une manifestation ou à un résultat revêtant une importance historique à l'échelle mondiale (par exemple, la Déclaration de Beijing, le Sommet Planète Terre de Rio et la Déclaration de Copenhague sur le développement social), tandis que l'entité organisatrice profite du fait que le pays hôte prend à sa charge les frais à supporter à cette occasion, ainsi que de la possibilité de promouvoir ses objectifs dans un pays ou une région où sa présence peut être limitée. Pour les réunions de moindre envergure organisées par les bureaux de pays, des lieux hors site tels que des hôtels ou centres de conférence locaux sont souvent choisis pour des raisons pratiques, par exemple lorsque ces entités ne disposent pas de locaux ou de services appropriés pour accueillir les participants aux manifestations envisagées.

83. Dans leurs réponses au questionnaire et à l'occasion des entretiens, les représentants de la plupart des entités ont reconnu qu'ils ne surveillaient pas avec toute l'attention voulue l'application des dispositions relatives à l'accessibilité des réunions tenues hors site et qu'ils n'imposaient pas d'exigences minimales à ce sujet, mise à part l'obligation de se conformer aux règlements locaux sur l'accessibilité. Aucune entité n'a pu fournir des renseignements sur le nombre de personnes handicapées qu'elle n'avait pas été capable d'accueillir à des réunions tenues hors site, sur les handicaps pour lesquels il avait été possible ou impossible de prendre des mesures d'aménagement, ou sur le degré de satisfaction exprimé quant à l'accessibilité de ces réunions.

84. L'Inspecteur est d'avis qu'il incombe aux entités de faire preuve de diligence pour s'assurer que les lieux choisis pour la tenue de manifestations hors site peuvent répondre aux besoins des participants handicapés en matière d'accessibilité. À titre de bonne pratique, lors du choix des installations de conférence et à l'occasion des négociations menées avec l'entité hôte, la CEA, l'OACI, l'Office des Nations Unies à Genève, l'OMS et l'OMT tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité. Les dispositions à prendre à cette fin comprennent notamment l'organisation, avant le début d'une conférence, de missions de repérage comportant des visites des locaux en vue d'évaluer leur accessibilité. La CESAP fournit à l'entité hôte une liste des exigences à satisfaire qui comprend un paragraphe sur le handicap. Elle exerce également des pressions auprès des gouvernements de la région pour s'assurer que toutes les réunions répondent aux besoins des personnes handicapées. En ce qui concerne les réunions de moindre envergure, un exemple de bonne pratique est donné par le bureau de l'OIT à Bangkok, qui a signalé que lors de l'établissement d'une liste de 13 hôtels présélectionnés pour la tenue de réunions, l'accessibilité avait figuré au nombre des critères de sélection, au même titre que la sûreté et la sécurité. Certaines entités prennent également des dispositions en matière d'accessibilité au cas par cas ou en fonction des besoins pour les réunions hors site, par exemple en veillant à ce que des services de sous-titrage à la demande (OMS) et de diffusion en direct (OMT) soient fournis.

85. À titre de pratique optimale, l'UIT a signalé que, pour ses manifestations importantes, elle avait intégré à l'accord conclu avec le pays hôte des dispositions priant ce dernier de faire le nécessaire pour permettre aux participants handicapés d'avoir accès aux installations se trouvant dans les locaux de la conférence, et notamment à la tribune des principales salles de réunion. En outre, toutes les manifestations importantes de l'UIT sont retransmises sur le Web et le sous-titrage y est assuré pour les séances plénières, aux frais du pays hôte. Par contraste, une instruction administrative publiée en 1987 par le Secrétariat de l'ONU⁶⁵, dans laquelle sont énoncées les directives pour la rédaction des accords à conclure avec un gouvernement hôte, ne fait aucune mention de la nécessité d'intégrer des dispositions relatives à l'accessibilité à ces accords. Cette instruction devrait être examinée et remaniée par le Bureau des affaires juridiques pour s'assurer qu'elle reflète bien les besoins et priorités actuels liés à l'organisation de manifestations.

86. Compte tenu de la fréquence à laquelle les entités du système des Nations Unies organisent des réunions et conférences à l'extérieur des locaux qui leur sont propres,

⁶⁵ ST/AI/342.

l'Inspecteur est d'avis que la mise en œuvre de la recommandation suivante permettra d'améliorer le contrôle et le respect des règles applicables aux réunions tenues hors site en ce qui concerne l'accessibilité.

Recommandation 2

Pour toutes les grandes conférences qui se tiennent hors des locaux des entités du système des Nations Unies, les chefs de secrétariat de ces entités devraient veiller à ce que les prescriptions en matière d'accessibilité soient clairement énoncées dans les accords conclus avec l'entité hôte pour certaines conférences et réunions.

87. Dans toute la mesure du possible, l'Inspecteur recommande également que tout accord ne soit signé qu'après vérification de la conformité aux dispositions énoncées dans la liste de contrôle de l'accessibilité, de préférence en organisant des missions de repérage avant la tenue de la conférence prévue. Les entités peuvent également envisager d'intégrer des clauses relatives à l'accessibilité directement dans les accords à conclure avec les pays hôtes. Bien que les accords de ce type ne comprennent généralement que des clauses relatives aux obligations et responsabilités de chaque partie, des experts juridiques de diverses entités du système des Nations Unies ont affirmé, à l'occasion des entretiens, que cela n'empêche pas d'inclure des clauses relatives à l'accessibilité dans les accords et d'insister pour qu'elles y figurent. Dans ce contexte, le Bureau des affaires juridiques du Secrétariat de l'ONU a signalé que si une demande à cet effet était formulée, il serait disposé à aider les bureaux compétents du Secrétariat à rédiger de telles clauses aux fins de leur inclusion dans les accords à conclure avec les pays hôtes.

D. Points de vue des usagers sur l'adéquation du niveau d'accessibilité des installations et services

88. Il est essentiel de prendre en compte le point de vue des personnes handicapées pour comprendre si le niveau d'accessibilité des conférences et réunions tenues par les entités du système des Nations Unies est adéquat ou non. En effet, les organisations de personnes handicapées ont mis l'accent à maintes reprises, dans le cadre d'instances multilatérales, sur le principe selon lequel « rien sur nous sans nous ». Pour faire en sorte que les vues de ces personnes soient correctement reflétées dans la présente étude, trois méthodes différentes de collecte des informations ont été utilisées.

89. En premier lieu, l'Inspecteur a mené des entretiens avec des représentants de trois organisations de personnes handicapées⁶⁶ à Genève et New York, des membres du Comité des droits des personnes handicapées, et des fonctionnaires et cadres de direction handicapés qui s'occupent de questions liées au handicap dans les entités du système des Nations Unies. Ces entretiens ont principalement porté sur les domaines dans lesquels les entités du système des Nations Unies ont besoin d'apporter des améliorations urgentes en matière d'accessibilité, ainsi que sur toutes pratiques optimales ou normes qui sont appliquées ailleurs pour assurer l'accessibilité et dont il conviendrait de s'inspirer.

90. Il vaut la peine de signaler que l'équipe chargée du projet a déployé de multiples efforts pour rencontrer un maximum d'organisations de personnes handicapées à l'occasion des trente-huitième et trente-neuvième sessions ordinaires du Conseil des droits de l'homme à Genève, en juin/juillet et septembre 2018, respectivement. Il lui a toutefois été difficile d'obtenir les coordonnées de représentants d'organisations de personnes handicapées qui assisteraient aux séances. Par ailleurs, les tentatives entreprises par le Corps commun d'inspection pour se mettre directement en rapport avec ces organisations en leur envoyant des courriels à leur adresse officielle n'ont donné lieu à aucune réponse.

91. Deuxièmement, un questionnaire a été envoyé par courriel à toutes les ONG dotées du statut consultatif auprès du Conseil économique et social des Nations Unies et

⁶⁶ Christian Blind Mission, Organisation mondiale des personnes handicapées et International Disability Alliance.

considérées comme accréditées auprès de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées ; neuf organisations ont répondu⁶⁷. Enfin, un questionnaire d'enquête sur les perceptions individuelles⁶⁸, administré via la plateforme en ligne Survey Monkey, a été envoyé aux organisations dont le nom figurait sur la même liste que celles qui avaient reçu le questionnaire susmentionné. Celles-ci ont été priées de distribuer le questionnaire d'enquête à leurs membres et sympathisants qui avaient assisté à des conférences et réunions organisées par des entités du système des Nations Unies depuis 2012. Un total de 44 réponses individuelles à cette enquête a été reçu.

92. Les principales difficultés mises en lumière par les entretiens et les réponses à l'enquête et au questionnaire, de même que les recommandations formulées pour les surmonter, sont présentées ci-après :

a) *Prendre en compte les handicaps invisibles.* Les répondants à l'enquête et les organisations de personnes handicapées ont mis l'accent sur la nécessité d'accorder toute l'attention voulue aux handicaps invisibles (par exemple, les déficiences intellectuelles, cognitives et psychosociales) en prenant des mesures telles que la mise à disposition de documents faciles à lire, de services d'interprétation en langue simplifiée et de salons de repos, ainsi que la mise en place de procédures de sécurité accessibles ;

b) *Se préoccuper des questions d'accessibilité avant, pendant et après les conférences et réunions.* Un répondant sur trois au questionnaire d'enquête a indiqué n'avoir jamais reçu des organisateurs la moindre information préalable sur les installations ou services accessibles dans les lieux où se déroulaient les réunions auxquelles il assistait. Parmi ceux qui en avaient reçu, un répondant sur cinq seulement a été d'accord pour dire que les informations fournies étaient très claires. Les organisations de personnes handicapées ont lancé un appel pour que les matériels d'information (par exemple, la documentation et les éléments de signalisation) soient disponibles en formats accessibles (braille, documents faciles à lire et en gros caractères) et pour que des mesures urgentes soient prises pour combler les lacunes existant en matière d'accessibilité au niveau des transports, de la sécurité, des services d'information, des matériels imprimés, des éléments de signalisation et de l'affichage, des guides et de l'interprétation en langue des signes. Les informations sur les services accessibles (par exemple, les transports accessibles) devraient être diffusées sur des sites Web accessibles avant la tenue de chaque manifestation ;

c) *Prendre l'accessibilité en compte dans toutes les phases de la conception et de la planification des manifestations.* Il s'agit notamment, à cet égard, de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de l'établissement du budget de toutes les conférences, ainsi que de la rédaction des appels d'offres, contrats, documents d'achat, rapports d'évaluation et protocoles. Les réponses au questionnaire d'enquête indiquent qu'alors que deux tiers des répondants avaient des besoins particuliers en matière d'accessibilité qui avaient été portés à l'avance à la connaissance des organisateurs dans 70 % des cas, la majorité n'étaient pas satisfaits de la façon dont ces besoins avaient été pris en compte. En outre, la majorité ont émis des avis négatifs ou neutres au sujet de

⁶⁷ Accessibility Organization for Afghan Disabled, CBM, Centre for the Rehabilitation of the Paralysed (Bangladesh), Dementia Alliance International, Disabled Peoples Organizations Denmark, Enosh – Association israélienne pour la santé mentale, Pan Pacific and Southeast Asia Women's Association, the Potohar Mental Health Association (Pakistan) et UCP Wheels for Humanity.

⁶⁸ Au moyen de questions à choix multiples fermées, cette enquête sur les perceptions a permis d'évaluer les aspects suivants : la satisfaction des participants suite à la fourniture d'informations préalables par les organisateurs des réunions et en fonction des commentaires adressés après la clôture de celles-ci, la mesure dans laquelle les besoins en matière d'accessibilité portés par les participants à la connaissance des organisateurs ont été pris en compte, et l'accessibilité de 26 types d'installations et de services. Trois questions ouvertes ont permis aux répondants de donner des précisions sur les principaux obstacles à l'accessibilité et sur les pratiques optimales dont il convenait de s'inspirer aux niveaux interne et externe. Bien que cette enquête n'ait permis d'obtenir qu'un nombre limité de réponses et qu'il faille par conséquent faire preuve de prudence lorsqu'il s'agit de faire des extrapolations pour l'ensemble de la population et d'interpréter les résultats, les conclusions qui ont été tirées concordaient avec les réponses reçues d'organisations de personnes handicapées, ainsi que de fonctionnaires et cadres dirigeants handicapés.

l'accessibilité de 17 des 25 installations et services dont la liste figure à l'annexe III (auxquels il convient d'ajouter les tribunes accessibles)⁶⁹ ;

d) *Reproduire systématiquement toutes les bonnes pratiques internes à l'échelle du système.* À l'heure actuelle, les pratiques optimales en matière d'accessibilité ne sont pas reproduites de manière horizontale. Les directives sur l'accessibilité établies par l'UNICEF et la CESAP (voir chap. III, sect. B) devraient être appliquées par toutes les entités, tandis que les conférences et réunions dont les organisateurs ont dépassé le niveau des normes habituelles pour fournir des services accessibles, comme à l'occasion des réunions du Comité des droits des personnes handicapées⁷⁰, de la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe⁷¹ et la réunion du Forum politique de haut niveau pour le développement durable⁷², devraient servir d'exemples pour toutes les manifestations. À cet égard, **l'élaboration et la mise en œuvre d'un ensemble de normes et d'engagements permettraient de reproduire de manière uniforme des pratiques optimales qui sont durables et moins vulnérables au changement ;**

e) *Prendre en charge les frais de participation.* Les entités ont noté que la participation à des conférences et réunions qui ont souvent lieu dans des villes sièges où les coûts sont élevés (par exemple, Genève, New York, Paris, Rome et Vienne) entraînait des frais considérables, et que les entités du système des Nations Unies devraient envisager de prendre à leur charge une partie des dépenses engagées, en particulier dans le cas des conférences et réunions portant sur le handicap. Un tel soutien financier permettrait aux personnes handicapées de faire connaître leurs activités, de contribuer à appeler l'attention sur leur situation, et de représenter efficacement les groupes dont elles font partie ;

f) *Utiliser des outils technologiques.* Des exemples d'application de ce type sont la diffusion sur le Web, la participation à distance et le sous-titrage. En outre, les entités devraient établir des rapports contenant des recommandations dans des formats accessibles tels que des versions en langage simple et facile à lire. Elles feraient ainsi en sorte que les résultats soient accessibles à un public plus large.

93. Malgré l'existence de mandats, de directives utiles, de normes internationales et, dans certains cas, de politiques en matière d'accessibilité, les évaluations effectuées par les entités sur les installations et services en place et sur le degré de satisfaction des usagers correspondant, de même que les recommandations qu'elles ont formulées, indiquent clairement que les entités du système des Nations Unies ont encore beaucoup à faire pour rendre leurs conférences et réunions accessibles. Dans ce contexte, les deux chapitres qui suivent énoncent les mesures correctives concrètes qu'il conviendrait de prendre pour améliorer l'accessibilité.

⁶⁹ Dans le tableau 2 du questionnaire d'enquête, l'expression « Informations en braille » a été remplacée par « Informations logistiques pratiques accessibles ».

⁷⁰ La Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève assure l'interprétation en langue des signes internationale et nationale lors des examens de pays, le sous-titrage en temps réel (en anglais, espagnol, français et russe) et la fourniture de certains documents de base en versions faciles à lire et en braille.

⁷¹ Les organisateurs de la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe, tenue à Sendai (Japon) en 2015, ont offert des services d'accessibilité tels que le sous-titrage en temps réel (en anglais et en japonais) et des services d'interprétation en langue des signes internationale et japonaise à diverses séances. Cela a permis à plus de 200 personnes handicapées de participer activement en tant que délégués, orateurs, intervenants et auteurs de contributions.

⁷² Le Forum politique de haut niveau sur le développement durable a été organisé de manière à permettre aux participants sourds ou malentendants d'avoir accès, à toutes les séances plénières, à des services de traduction en temps réel, d'interprétation en langue des signes internationale et de sous-titrage, et d'utiliser des appareils de traduction audio portables.

V. Mesures visant à renforcer la coordination interne en matière d'accessibilité et à encourager la participation

94. Pour permettre aux personnes handicapées d'accéder plus facilement aux conférences et réunions organisées par les entités du système des Nations Unies, le présent chapitre contient une description des mesures correctives concrètes qui peuvent être prises par toutes les entités pour renforcer leurs capacités internes et leur coordination dans la recherche de solutions aux problèmes d'accessibilité et d'encourager la participation des personnes handicapées.

A. Mesures visant à renforcer les capacités internes et la coordination en ce qui concerne l'accessibilité

1. Améliorer la coordination interne grâce à un coordonnateur chargé de l'accessibilité des conférences et réunions

95. La présence d'un coordonnateur chargé de l'accessibilité des conférences et réunions peut contribuer grandement à faire en sorte que, quelles que soient les particularités de la structure institutionnelle et les circuits qui y sont empruntés par les communications qui y ont lieu, une personne ou une entité ait expressément pour tâche de coordonner les activités des bureaux ayant un rôle concret à jouer pour améliorer l'accessibilité des conférences et réunions aux personnes handicapées et pour informer le personnel des pratiques, politiques, procédures et responsabilités ayant un lien avec la réalisation de cet objectif.

96. Selon les réponses aux entretiens et au questionnaire du Corps commun d'inspection, 10 entités participantes du Corps commun d'inspection (OIT, OMS, OMT, Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat), Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA), Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes), PNUD, Secrétariat de l'ONU, UIT et UNICEF) et huit commissions, départements, divisions et bureaux du Secrétariat de l'ONU (Bureau des Services centraux d'appui, CEA, Centre de services régional d'Entebbe, CESAP, Département des affaires économiques et sociales, Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève, HCDH et Office des Nations Unies à Genève) ont désigné un coordonnateur chargé des questions relatives au handicap et à l'accessibilité ou se sont dotés d'un service ou d'une équipe spéciale ayant pour tâche de traiter de ces questions. L'OMPI compte un spécialiste des questions d'égalité des sexes et de diversité au sein de son Département de la gestion des ressources humaines, dont le mandat consiste notamment à traiter des questions d'accessibilité pour les personnes handicapées.

97. Il faut donc en conclure que la majorité des entités ne disposent d'aucun mécanisme chargé d'assurer une coordination interne efficace en matière de handicap et d'accessibilité à tous les niveaux de sa structure. Dans ces entités, les questions relatives à l'accessibilité sont traitées au cas par cas par les divers services dans les limites de leurs compétences. Il s'agit là d'une lacune importante, car cela veut dire qu'aucun membre de leur personnel ne dispose des pouvoirs nécessaires pour fournir des conseils, assurer une coordination efficace et prendre des décisions. Il en résulte que les services concernés, tels que ceux qui sont chargés de la sûreté et de la sécurité, de la gestion des conférences, des installations et des ressources humaines, des achats, des affaires juridiques, des questions médicales, des TIC et de l'information, de même que l'organisateur des réunions de fond, ne travaillent que rarement de concert pour répondre aux besoins des personnes handicapées et ne sont peut-être même pas au courant de ce que font les autres pour améliorer l'accessibilité.

98. Des efforts fragmentés de ce genre font perdre l'occasion d'aborder la question de l'accessibilité en adoptant une approche globale, de sorte que les installations physiques représentent le seul aspect qui bénéficie d'un traitement prioritaire. Par exemple, il peut arriver qu'un service d'achat ne reconnaisse pas la nécessité de s'assurer que des

considérations relatives à l'accessibilité ont été prises en compte dans tous les processus d'appel d'offres afin d'éviter de créer de nouveaux obstacles en acquérant des biens et services qui ne sont pas accessibles.

99. Dans les cas où des coordonnateurs ont été désignés, les entités dont ils relèvent ont indiqué que leur rôle consiste notamment à sensibiliser le personnel interne aux questions relatives au handicap et à l'accessibilité en élaborant des stratégies de communication pertinentes, à faciliter la prise en compte des notions relatives à l'accessibilité dans les programmes de travail des entités, à fournir des conseils sur les programmes de formation portant sur le handicap, à exprimer des avis sur l'accessibilité et les aménagements raisonnables sur le lieu de travail, à contribuer à l'élaboration ou au suivi de politiques internes applicables à l'accessibilité, et à diriger les efforts consacrés aux mécanismes intra-institutionnels sur l'accessibilité et à l'établissement de rapports sur les progrès accomplis. Si elles sont mises en œuvre efficacement, toutes ces mesures peuvent contribuer largement à améliorer la coordination interne en matière d'accessibilité.

100. Il importe toutefois de noter que seul le Bureau des services centraux d'appui du Secrétariat de l'ONU a été en mesure de communiquer par écrit un projet de mandat énonçant les fonctions et les responsabilités du coordonnateur. Ce texte contient les éléments énumérés ci-dessus et indique les qualifications et l'expérience que doit posséder le titulaire de ce poste, notamment en ce qui concerne l'élaboration et la mise en œuvre de politiques sur l'accessibilité et les aménagements raisonnables, et les connaissances sur les pratiques institutionnelles applicables en matière d'accessibilité. Il peut être utile de rappeler que des organisations de personnes handicapées ont souligné qu'il convenait de s'inspirer, en tant que pratique exemplaire, du rôle joué par le coordonnateur de la National Tay-Sachs and Allied Diseases Association⁷³. Le coordonnateur se rend sur les lieux des conférences pour fournir au personnel responsable les renseignements et la formation nécessaires, et veille à ce que tous les besoins médicaux et nutritionnels des personnes handicapées, ainsi que leurs exigences sur le plan des locaux, soient satisfaits.

101. Un autre aspect important mis en lumière est que, une fois que des bureaux ont désigné des coordonnateurs dans des domaines fonctionnels particuliers, il est probable que les rôles cruciaux qui leur sont confiés détermineront la façon dont ils concevront l'accessibilité et s'attacheront à la promouvoir. Par exemple, étant donné que le chef du Bureau des services centraux d'appui fait fonction de coordonnateur en matière d'accessibilité au Secrétariat de l'ONU, il est probable qu'il possédera de meilleures connaissances sur les installations et l'environnement bâti que sur les questions d'accessibilité et d'inclusion des personnes handicapées. Dans le même ordre d'idées, un coordonnateur chargé des questions d'accessibilité dans le groupe des services médicaux de la CEA sera plus susceptible d'envisager l'accessibilité d'un point de vue médical plutôt que sur le plan fonctionnel.

102. Pour remédier à cette lacune, les organisations de personnes handicapées ont recommandé que les entités se dotent de plusieurs coordonnateurs chargés des questions d'accessibilité, en délimitant clairement leurs responsabilités, pour s'assurer que les aspects opérationnels des services à fournir pour rendre les réunions accessibles et la nécessité de posséder une connaissance approfondie des questions relatives à l'inclusion des personnes handicapées soient pris en compte. À titre de pratique optimale, l'UNICEF s'est doté de coordonnateurs chargés des questions de handicap pour ses divers lieux d'affectation (à son siège et dans ses bureaux régionaux) et par domaine de programme, selon les thèmes à traiter.

103. En pratique, la plupart des coordonnateurs jouent leur rôle à temps partiel, parallèlement à d'autres tâches, ce qui limite considérablement leur disponibilité et leur aptitude à s'acquitter efficacement de toutes les fonctions et responsabilités qui leur sont confiées. Il importe par conséquent que cette fonction soit officiellement reconnue, qu'elle

⁷³ La National Tay-Sachs and Allied Diseases Association, dont le siège est à Boston (Massachusetts), est un groupe de défense des droits des patients à but non lucratif qui consacre l'essentiel de ses activités au financement de la recherche et à la sensibilisation à des maladies génétiques au nombre desquelles figurent les maladies de Tay-Sachs, Canavan et Sandhoff, et la gangliosidose à GM1.

soit assortie de pouvoirs bien définis et que des ressources suffisantes soient affectées à son exercice. En outre, ils doivent avoir suffisamment de temps pour s'acquitter de leurs tâches en tant que coordonnateurs, et toute activité qu'il mène à bien à ce titre doit être reconnue à sa juste valeur. Dans les cas où un seul coordonnateur est nommé, il doit faire partie du personnel d'un bureau qui joue un rôle direct dans la fourniture de services aux conférences et réunions, ainsi que dans leur gestion, ce qui permettra d'établir plus clairement les responsabilités et de prendre plus rapidement les mesures nécessaires. La mise en œuvre de la recommandation suivante devrait permettre d'améliorer considérablement la coordination et la coopération internes dans le traitement des questions d'accessibilité suite à la création de postes officiels de coordonnateurs chargés d'assumer des responsabilités clairement définies.

Recommandation 3

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies qui ne l'ont pas encore fait devraient désigner, d'ici à décembre 2021, un coordonnateur pour l'accessibilité au sein de leur entité, dont le mandat définirait clairement le rôle et les responsabilités en matière d'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions.

2. Élaborer des procédures normalisées pour les activités liées à l'accessibilité

104. L'amélioration de la coordination interne pour répondre efficacement aux exigences en matière d'accessibilité nécessite non seulement la présence d'un coordonnateur chargé d'harmoniser l'action de toutes les parties prenantes intéressées, mais aussi des procédures normalisées pour chaque partie prenante, afin que chacun sache clairement ce qu'il est censé faire chaque fois qu'une question liée à l'accessibilité est soulevée. La mise en place de procédures normalisées clairement définies peut aider les entités à éviter de répondre au cas par cas aux demandes qui leur sont adressées pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées, et pour y donner suite de manière transparente et responsable.

105. Comme indiqué dans la sous-section précédente, jusqu'à 10 acteurs ou équipes compétents ont un rôle à jouer dans la promotion de l'accessibilité aux conférences et réunions. Chacun d'entre eux devrait élaborer des procédures normalisées portant explicitement sur les éléments liés à l'accessibilité qui relèvent de ses domaines de compétence. Il s'agit notamment, mais non exclusivement, des acteurs et équipes suivants :

a) *Organisateur de réunions importantes.* En tant que principal responsable de l'organisation d'une réunion ou conférence et premier point de contact avec les participants, l'organisateur devrait prévoir des procédures normalisées portant sur les mesures suivantes : i) demander que les besoins des participants en matière d'accessibilité soient indiqués dans les formulaires d'inscription, consigner ces besoins, les porter à la connaissance des services compétents, assurer un suivi avec eux pour déterminer si ces besoins seront satisfaits ou non, et fournir des mises à jour aux participants sur ces questions ; ii) veiller à ce que les notes d'information et les sites Web sur les conférences ou réunions fournissent tous détails pertinents sur l'ensemble des installations et services accessibles ; iii) après chaque conférence ou réunion, mener auprès des participants des enquêtes comportant des questions sur leur degré de satisfaction quant aux services d'accessibilité, et transmettre les informations en retour ainsi recueillies aux bureaux compétents ; et iv) établir un budget prenant en compte le coût des services d'accessibilité, en veillant notamment à réaliser un organigramme de gestion budgétaire indiquant la méthode à appliquer pour planifier les diverses tâches et assurer le financement des services liés à l'accessibilité ;

b) *Équipe de gestion des conférences.* En tant que principale entité responsable de la mise en place du cadre physique et délibératif des conférences et réunions par la fourniture d'un soutien et de conseils techniques, de même que par la gestion des réunions et de la documentation, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant sur : i) les mesures à appliquer pour assurer la coordination avec les organisateurs de réunions et d'autres instances compétentes pour évaluer et communiquer les exigences et

informations en matière d'accessibilité ; ii) les mesures à prendre pour passer des contrats avec des prestataires de services accessibles et en assurer la fourniture (par exemple, interprétation, sous-titrage, participation à distance, interprétation en langue des signes, etc.) et diffuser la documentation nécessaire (en format facile à lire, en termes faciles à comprendre, en braille, etc.) ; et iii) montrer au personnel de conférence comment interagir de façon adéquate et appropriée avec les participants handicapés à une conférence ou réunion, et comment répondre à leurs besoins ;

c) *Équipe de gestion des installations.* En tant que service chargé de la gestion de l'infrastructure physique et du matériel des locaux d'une entité, et notamment des salles de conférence et de réunion, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant sur les mesures à prendre pour confier à des sous-traitants et faire exécuter des mises à niveau ou ajustements physiques liés à l'accessibilité (par exemple, rendre les entrées, voies d'accès, ascenseurs, toilettes et salles de réunion accessibles) et assurer la mise en place des matériels nécessaires (par exemple, acheter ou louer des meubles et appareils accessibles tels que boucles magnétiques, fauteuils roulants pour handicapés, etc.) ;

d) *Équipe de gestion des ressources humaines.* En tant que principale entité chargée d'établir le cadre stratégique nécessaire pour offrir un lieu de travail inclusif et accessible où les besoins des personnes handicapées sont connus, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant sur les aspects suivants : i) mesures visant à assurer que les questions d'accessibilité sont prises en compte dans toutes les politiques pertinentes (par exemple, politiques en matière de diversité et d'inclusion, politiques relatives aux voyages, etc.) ; ii) mesures visant à assurer la prise en compte des questions d'accessibilité dans la formation du personnel, les enquêtes destinées à ce dernier et les campagnes de sensibilisation dont il fait l'objet ; et iii) les mesures correctives à prendre dans les cas où une entité est incapable de répondre aux besoins des participants en matière d'aménagements raisonnables ;

e) *Équipe des services des TIC.* En tant qu'instance chargée de définir l'orientation stratégique de l'entité en matière de TIC et d'assurer le contrôle des programmes, budgets et processus de prise des décisions dans ce domaine, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant notamment sur : i) les mesures visant à assurer que toutes les pages Web de l'entité soient pleinement accessibles ; et ii) les mesures à prendre pour que l'entité se procure et utilise des matériels et services de TIC qui sont à la pointe des normes d'accessibilité lorsqu'il s'agit de fournir les services nécessaires aux conférences et réunions ;

f) *Bureau des achats.* En tant que bureau chargé d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix pour la fourniture en temps voulu de biens, services et capacités, il devrait disposer de procédures normalisées portant sur les modalités à suivre pour adresser des conseils et des informations en retour au bureau effectuant les acquisitions pour s'assurer qu'il a dûment pris en compte et intégré les questions d'accessibilité dans l'élaboration de son mandat et dans son appel d'offres ;

g) *Bureau des affaires juridiques.* En tant qu'entité chargée de fournir des services juridiques centraux unifiés, les procédures normalisées de ce bureau devraient porter sur : i) la fourniture de conseils et d'informations en retour à l'organisateur de toute réunion importante pour s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité sont clairement énoncés dans les accords conclus avec le pays hôte et dans d'autres accords ayant trait à des conférences ou réunions particulières ; et ii) l'examen minutieux des projets d'accord à conclure avec des donateurs afin d'accorder une attention particulière aux contributions préaffectées, de manière à s'assurer qu'il est dûment tenu compte des questions d'accessibilité dans le cas des manifestations organisées en application de tout accord conclu ;

h) *Équipe des services de sûreté et de sécurité.* En tant que premier point de contact pour les participants à une conférence ou réunion dans les locaux de l'entité organisatrice et que principale instance responsable de la gestion de la sécurité lors des grandes conférences, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant sur : i) la sensibilisation du personnel de sécurité aux méthodes à appliquer pour répondre de

manière adéquate et appropriée aux besoins des participants handicapés aux conférences ou réunions ; ii) s'assurer que les procédures d'évacuation tiennent compte des besoins particuliers des personnes handicapées ; et iii) accélérer l'entrée des personnes handicapées et de leurs assistants, y compris dans les cas où des moyens de transport privés accessibles sont utilisés ;

i) *Équipe des services médicaux.* En tant qu'entité chargée de fournir des conseils sur les aménagements raisonnables et sur les dérogations aux règles régissant les conditions de voyage pour des raisons médicales, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant sur : i) les détails des services d'aide particuliers que les participants handicapés peuvent recevoir de la part des services médicaux ; et ii) la façon dont les dérogations aux règles régissant les conditions de voyage sont déterminées dans le cas des personnes handicapées ;

j) *Équipe de l'information.* En tant qu'instance chargée de faire connaître et comprendre, à l'échelle mondiale, les activités de l'entité au moyen de la radio, de la télévision, de la presse écrite, de l'Internet, de vidéoconférences et d'autres outils médiatiques, cette équipe devrait disposer de procédures normalisées portant sur : i) les mesures à prendre pour diffuser des informations sur les installations et services accessibles disponibles dans l'entité ; ii) les mesures de sensibilisation à l'importance de l'accessibilité des réunions et conférences au moyen de campagnes d'information appropriées ; et iii) les mesures visant à garantir que les campagnes d'information du public sont accessibles et qu'elles ont été élaborées en consultation avec des personnes handicapées.

106. Il ressort des entretiens et des réponses au questionnaire du Corps commun d'inspection que les entités participantes sont pratiquement dépourvues de procédures normalisées applicables aux questions relatives à l'accessibilité⁷⁴. Seul le Département de la sûreté et de la sécurité de la CESAP a fait savoir qu'il disposait de procédures normalisées portant expressément sur le contrôle de sécurité des personnes handicapées, ainsi que des procédures à appliquer pour évacuer les personnes ayant besoin d'assistance. L'Inspecteur juge regrettable que cet élément crucial de la coordination interne n'ait pas suscité plus d'intérêt, et estime que la mise en œuvre de la recommandation suivante améliorera la cohérence et l'harmonisation des mesures à prendre pour que chaque entité s'acquitte de ses responsabilités en matière d'accessibilité.

Recommandation 4

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les bureaux compétents qui s'occupent des questions d'accessibilité d'élaborer, d'ici à décembre 2021, des procédures normalisées eu égard aux responsabilités opérationnelles qui leur incombent d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions.

3. Meilleure prise en compte des coûts liés à l'accessibilité

107. Il ressort des entretiens et des réponses au questionnaire du Corps commun d'inspection qu'aucune entité participante ne dispose d'une ligne budgétaire permanente (c'est-à-dire non ponctuelle) prévue pour tous les aspects des coûts liés à l'accessibilité des conférences et réunions, notamment à l'accessibilité physique, aux TIC et autres services, aux ressources humaines et aux déplacements des participants. Dans les rares cas où des crédits sont affectés pour couvrir les coûts liés à l'accessibilité, il s'agit presque toujours de conférences et réunions particulières dont le thème a un lien avec l'accessibilité. Pour les autres conférences et réunions, la plupart des entités prévoient rarement un budget pour les

⁷⁴ L'OMPI a signalé qu'elle dispose de l'équivalent d'une procédure normalisée sous la forme de deux mécanismes rationalisés : a) un architecte spécialisé engagé sous contrat pour évaluer et examiner l'accessibilité physique, proposer des mesures et mettre à jour les propositions ou mesures existantes en fonction des nouveaux règlements adoptés par les pays hôtes ou d'autres cadres plus larges ; et b) l'intégration systématique du critère d'accessibilité physique dans son Plan-cadre d'équipement.

services d'accessibilité et n'affectent des crédits qu'au cas par cas pour donner suite à une demande formulée par un participant handicapé.

108. Les entités participant au Corps commun d'inspection n'ont procédé à aucune estimation de tous les types de coûts liés à l'accessibilité pour l'ensemble des réunions et conférences qu'elles organisent. Des estimations des coûts ne sont disponibles que pour certaines réunions portant sur le handicap (par exemple, certaines réunions du Conseil des droits de l'homme)⁷⁵, des projets de rénovation et de construction ponctuels (par exemple, à la CEA)⁷⁶ et certains services d'accessibilité⁷⁷.

109. Les entités doivent déployer des efforts plus concertés pour améliorer la collecte de données sur les dépenses liées à l'accessibilité (voir chap. VI, sect. D) et les prendre activement en compte dans leurs processus budgétaires. Elles devraient également évaluer l'efficacité et la pertinence des services fournis et des mesures d'aménagement par rapport à la demande et aux coûts à prévoir. À titre d'exemple de pratique optimale dont d'autres entités devraient s'inspirer, le Fonds d'affectation spéciale de l'UIT pour l'accessibilité a été créé en 2012 afin de gérer les contributions volontaires destinées à promouvoir l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées. Le PNUD est également en train de mettre en place un fonds pour l'accueil des personnes handicapées pour permettre à ses bureaux d'offrir des aménagements raisonnables en prenant des mesures telles que la mise en place de matériels de bureau spéciaux et la fourniture de services d'interprétation en langue des signes, de services d'assistants personnels ou d'accompagnateurs dans le cadre des missions, et de documents accessibles (par exemple, en braille et en grands caractères).

110. Un autre aspect lié au financement qui a été largement mis en lumière a été le peu d'attention que l'on accorde aux frais de voyage des personnes handicapées. Celles-ci ont diverses exigences particulières qui ne sont pas suffisamment prises en compte dans les politiques en matière de voyage des entités. Il s'agit notamment des frais de déplacement des assistants personnels, des personnes chargées de fournir un soutien pour les communications (par exemple, les interprètes en langue des signes) et des animaux dressés pour aider les personnes handicapées, des frais supplémentaires à acquitter pour le transport d'accessoires fonctionnels (par exemple, fauteuils roulants), des frais particuliers d'hébergement à l'hôtel, tels que les frais de location de chambres adjacentes distinctes pour les accompagnateurs et de la possibilité de choisir des hôtels pouvant répondre aux exigences en matière d'accessibilité et situés à proximité immédiate des lieux de réunion, et des frais de transport par des moyens accessibles entre les hôtels et les lieux de réunion.

111. De tels coûts peuvent imposer un fardeau financier considérable aux participants, et lorsqu'ils ne sont pas remboursés, ils peuvent devenir un obstacle pratique qui les empêche de prendre part aux activités prévues, de sorte que ces frais pourraient être considérés comme ayant un effet discriminatoire. Il a également été souligné que les règles applicables aux voyages ne comprennent aucune disposition concernant les aménagements raisonnables à prévoir en tant que dérogation aux règles générales dans les cas où des normes d'hébergement plus élevées doivent être prévues pour les voyages. En conséquence, l'entité n'autorise de telles dérogations que pour des raisons de santé, en fonction des évaluations fournies par les services médicaux compétents. Il a été signalé que le fait de prendre en compte les obstacles auxquels doivent faire face les personnes handicapées d'un point de

⁷⁵ L'Office des Nations Unies à Genève estime à 12 522 dollars par jour le coût à prévoir pour assurer l'accessibilité d'une réunion du Conseil des droits de l'homme. Ce montant comprend les frais à prévoir pour deux séances de trois heures et comprend les honoraires d'interprètes en langue internationale des signes, le sous-titrage en anglais, le gaufrage en braille et les services de deux techniciens, l'un spécialisé en informatique et l'autre en audiovisuel. Il ne comprend ni le coût des services normalement prévus pour les réunions et la documentation, ni les dépenses indirectes de personnel ni le coût des adaptations temporaires à apporter aux salles de conférence.

⁷⁶ La remise en état de l'Africa Hall, qui comprenait des travaux destinés à en améliorer l'accessibilité, a été financée au moyen de fonds propres au titre de l'article 33 du budget ordinaire, à concurrence d'un montant de 6 millions de dollars.

⁷⁷ Le coût du sous-titrage à distance est estimé à 140 dollars l'heure, et le coût de l'interprétation en langue des signes à 780 dollars par interprète et par jour, plus une indemnité journalière de subsistance et le prix d'un billet d'avion.

vue strictement médical, plutôt que fonctionnel, pouvait être interprété comme constituant un acte discriminatoire et une violation de leurs droits.

112. Compte tenu des préoccupations décrites ci-dessus, **l'Inspecteur prie instamment les organes délibérants de toutes les entités du système des Nations Unies de demander aux chefs de secrétariat de soumettre, pour examen, des propositions de modification aux règles applicables aux voyages afin d'y inclure une politique d'aménagement raisonnable qui couvre à la fois le participant handicapé admissible et ses besoins en matière de soutien. Les procédures à prévoir pour la fourniture d'aménagements raisonnables devraient comprendre une évaluation du handicap axée sur les aspects fonctionnels, assortie d'une évaluation médicale au besoin. En outre, les chefs de secrétariat devraient charger les bureaux concernés d'élaborer des politiques en matière de sécurité qui garantissent l'accès des assistants personnels aux mêmes zones que les personnes handicapées auxquelles ils fournissent une aide.**

B. Mesures visant à encourager la participation des personnes handicapées

113. Les entités ont systématiquement signalé qu'elles ne consignent pas le nombre de personnes handicapées qui assistent à des conférences et réunions, car une telle mesure pourrait porter atteinte à leur droit à la vie privée et à leur dignité personnelle, et avoir pour effet involontaire d'en faire la cible de préjugés et d'actes de discrimination motivés par l'impression qu'elles bénéficient d'un traitement préférentiel. Par conséquent, le seul indicateur dont elles disposent pour estimer ce nombre dépend des démarches entreprises par les personnes handicapées qui, désireuses d'assister à des conférences et réunions, prennent l'initiative de s'adresser aux entités organisatrices pour leur faire connaître leurs besoins en matière d'accessibilité.

114. Les entités utilisent alors le nombre de demandes reçues pour justifier leur décision de ne pas prendre l'initiative de fournir des services d'accessibilité, en tant que « règle par défaut » pour toutes les conférences et réunions. Elles font valoir que le nombre de demandes reçues est si limité qu'il ne justifie pas les frais importants à consentir pour fournir des services (parfois) coûteux, qu'il faut souvent obtenir en s'adressant à des sous-traitants, par exemple pour assurer l'interprétation en langue des signes, la diffusion en direct sur le Web, le sous-titrage codé et la publication d'informations en braille.

115. L'Inspecteur est d'avis qu'une telle logique constitue une interprétation perverse, car elle dissimule le fait, d'ailleurs dûment signalé par les personnes handicapées et les organisations qui les représentent, et reconnu par les experts en matière de handicap de plusieurs entités, que si le nombre de demandes est faible, c'est précisément parce que les participants ne savent pas en quoi consistent les services d'accessibilité qui sont disponibles, s'ils peuvent faire des demandes d'aménagements raisonnables, et à qui de telles demandes doivent être adressées. Même lorsqu'ils font une demande, il n'existe aucune procédure publiée qui soit prévue pour assurer les participants que leurs requêtes seront dûment prises en compte de manière objective et sans préjugé ; il n'existe en outre aucun délai clairement établi dans lequel ils peuvent s'attendre à recevoir une réponse, et aucune voie de recours en cas de rejet de leur demande d'aménagements raisonnables par l'entité compétente.

116. En l'absence d'informations qui leur permettraient de savoir si leurs besoins en matière d'accessibilité seront satisfaits ou non, les participants éventuels peuvent être dissuadés d'assister à de telles réunions et conférences, ce qui a pour effet de réduire le nombre de demandes d'aménagements que les entités reçoivent. Par conséquent, que ce soit intentionnellement ou non, on assiste à la création d'un cercle vicieux qui se perpétue en raison du fait que, vu l'insuffisance des renseignements fournis par les organisateurs sur l'accessibilité des réunions et conférences, les participants éventuels renoncent à assister à ces manifestations et à adresser des demandes concernant leur accessibilité ; les entités invoquent alors le faible nombre de demandes pour justifier leur décision de ne pas accorder un traitement prioritaire à la question de l'accessibilité.

117. Pour remédier à ce déficit d'information, la présente section énonce quelques mesures concrètes qui peuvent être prises pour permettre aux personnes handicapées de mieux comprendre si leurs besoins en matière d'accessibilité sont susceptibles d'être satisfaits ou non. Elle décrit également certaines mesures présentant un bon rapport coût-efficacité à envisager pour rendre les conférences et réunions plus accessibles. Si elles sont mises en œuvre, de telles mesures peuvent servir à encourager la participation des personnes handicapées aux réunions et conférences.

1. Demander et diffuser des informations relatives à l'accessibilité, et recueillir des commentaires sur le degré de satisfaction des usagers

118. Il ressort des réponses au questionnaire et aux entretiens que sept entités seulement (FAO, OIT, OMT et Programme alimentaire mondial (PAM), Secrétariat de l'ONU (CEA, CESAP, HCDH et Office des Nations Unies à Nairobi), UIT et UNICEF) cherchent activement à connaître les besoins des participants en matière d'accessibilité au moyen de notes verbales, d'invitations, de notes d'information et de formulaires d'inscription, qui servent de point d'entrée initial pour les conférences et réunions. Les formulaires d'inscription (envoyés par courriel ou disponibles en ligne) aux conférences et réunions comprennent une question visant à déterminer si des mesures d'aménagement sont nécessaires et, dans l'affirmative, en quoi elles consistent. Les demandes de mesures d'aménagement sont ensuite communiquées à toutes les parties participant à l'organisation de la conférence ou réunion. Dans d'autres entités (OMPI), des dispositions de ce type ne sont généralement prises que dans le cas de conférences et réunions portant sur un thème lié au handicap.

119. En outre, deux entités seulement (FAO et Secrétariat de l'ONU (Conseil des droits de l'homme et Comité des droits de l'homme)) ont signalé qu'elles diffusent activement des informations sur les installations et services accessibles, en adressant une note d'information à tous les participants inscrits. En conséquence, la grande majorité des entités participantes du Corps commun d'inspection ne demandent ni ne diffusent d'informations qui jouent un rôle crucial dans les décisions des personnes handicapées de participer ou non à des réunions. En témoigne également le fait que 36 % des répondants à l'enquête du Corps commun d'inspection ont indiqué qu'ils n'avaient reçu d'informations relatives à l'accessibilité pour aucune conférence ou réunion à laquelle ils avaient assisté.

120. Au cours des entrevues, cette omission a été attribuée à un manque de sensibilisation et de formation aux questions relatives au handicap et à l'accessibilité des organisateurs de réunions et d'autres instances concernées, ainsi qu'au manque de clarté quant aux modalités à suivre pour se renseigner de manière appropriée sur les besoins en matière d'aménagements tout en respectant le droit à la vie privée et la dignité des personnes intéressées. Il en résulte que les entités ont tendance à attendre que les participants agissant à titre individuel prennent l'initiative de s'adresser à elles pour leur demander de prévoir des mesures d'aménagement.

121. Si elles ne réussissent pas à déterminer les besoins des participants, les entités ne seront pas en mesure d'y répondre. La façon la plus commode d'y arriver consisterait pour elles à utiliser des moyens permettant de divulguer les renseignements pertinents dans le cadre des formalités d'inscription ou d'accréditation considérées comme point d'entrée, ainsi que cela se fait déjà dans certaines entités. Dans le même ordre d'idées, des informations sur les installations et services accessibles peuvent être diffusées au moyen de sites Web à caractère général ou consacrés à des conférences et à des manifestations spéciales, et de notes d'information.

122. La responsabilité de se renseigner sur les besoins et de communiquer des informations sur l'accessibilité devrait, ce qui est d'ailleurs parfois le cas, incomber en pratique à l'instance chargée d'organiser une réunion. Il importe toutefois que cette instance reçoive une liste à jour des installations et services accessibles disponibles, établie par les instances compétentes chargées de leur gestion et de leur fourniture (gestion des conférences, des installations, des TIC, etc.). Les renseignements ainsi fournis devraient comprendre une description détaillée du coût normal de ces services, de manière à permettre à l'entité organisatrice de procéder à une évaluation réaliste de tous les aspects pertinents et de déterminer ainsi si elle peut ou non répondre à la demande qui lui est adressée dans les limites des ressources disponibles.

123. Dans le cas des réunions de moindre envergure et moins formelles, pour lesquelles l'organisateur ne dispose généralement, dans le meilleur des cas, que de ressources budgétaires limitées pour faire face aux dépenses liées à l'accessibilité, les mesures d'aménagement raisonnable peuvent notamment consister à choisir une salle de réunion physiquement accessible sur le plan des entrées, des voies d'accès, des ascenseurs, des tables et des toilettes.

124. Des mesures doivent être prises pour faire en sorte que le processus d'inscription proprement dit soit accessible à toutes les personnes handicapées, car les organisations qui les représentent ont signalé que tel n'est pas le cas pour un grand nombre de réunions et conférences. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les personnes présentant une déficience intellectuelle, qui trouvent que les formulaires et processus actuels leur sont inaccessibles, ainsi que pour les malvoyants, qui finissent par avoir besoin de l'aide de tiers pour accomplir toutes les formalités d'inscription. On a déploré que le Comité n'ait pas été consulté lors de l'élaboration d'un portail commun d'accréditation et d'inscription (le portail Indico) pour le Secrétariat de l'ONU, qui n'est actuellement pas accessible à certaines personnes handicapées.

125. Il faut s'efforcer de recueillir des commentaires après la clôture des réunions et conférences pour déterminer la mesure dans laquelle les besoins des participants en matière d'accessibilité ont été satisfaits par les entités organisatrices, ce que la plupart d'entre elles omettent actuellement de faire. Dans le cas des réunions ordinaires et des grandes conférences, des enquêtes de satisfaction devraient être systématiquement menées, viser à consulter tous les participants et comprendre des questions portant expressément sur l'accessibilité.

126. Une pratique optimale appliquée par le HCDH consiste à solliciter les opinions des participants (en personne et à distance) sur l'accessibilité des séances du Conseil des droits de l'homme et du Comité en diffusant des questionnaires qui permettent aux répondants d'indiquer eux-mêmes en quoi consiste leur handicap. Dans leurs réponses, les participants ont attribué une note d'évaluation positive à l'établissement des rapports en versions faciles à lire et à la diffusion en direct des séances sur le Web. L'OMT a également signalé qu'elle administre systématiquement un questionnaire d'évaluation après chaque conférence et réunion, ce qui permet aux participants de donner leur avis sur l'accessibilité des installations.

127. Pour remédier aux lacunes susmentionnées, l'Inspecteur présente dans la recommandation ci-après quatre mesures concrètes qui, si elles sont mises en œuvre, peuvent encourager fortement la participation des personnes handicapées aux conférences et réunions en améliorant la transparence et la responsabilisation quant aux moyens mis en œuvre pour en savoir plus sur les besoins des participants et les prendre efficacement en compte.

Recommandation 5

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient imposer aux organisateurs de réunions et de conférences l'obligation de garantir, d'ici à décembre 2021, que :

a) La participation des personnes handicapées est pleinement soutenue par des procédures d'enregistrement accessibles aux personnes présentant divers handicaps ;

b) Les formulaires d'inscription disponibles dans un format accessible comportent des rubriques ayant pour objet de recueillir des informations précises sur les impératifs en matière d'accessibilité ;

c) Les informations sur les installations et services accessibles sont diffusées auprès de tous les participants potentiels au moyen de sites Web et de notes d'information accessibles ;

d) Les enquêtes de satisfaction réalisées, dans un format accessible, à l'issue des conférences et réunions englobent systématiquement des questions visant à évaluer le degré de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des installations et services.

2. Créer et utiliser des centres d'accessibilité

128. Une autre mesure essentielle à prendre pour encourager la participation des personnes handicapées aux conférences et réunions consiste à créer un « guichet unique » sur place pour traiter des questions d'accessibilité, tel qu'un centre d'accessibilité chargé de fournir des services de TIC et autres sur demande aux personnes handicapées. Au Secrétariat de l'ONU, deux centres de ce genre ont été créés, l'un au Siège (New York) en 2013, et l'autre à la CESAP (Bangkok) en 2015 grâce à des dons de la République de Corée. À l'Office des Nations Unies à Genève, on envisage d'en créer un, qui serait également financé par des dons.

129. À New York, le centre d'accessibilité fournit des services d'impression en braille sur demande, des outils et des technologies d'aide aux personnes présentant une déficience visuelle, auditive ou motrice, des postes d'ordinateur munis d'accessoires fonctionnels (loupes de bureau, lecteurs d'écran, claviers en braille et autres claviers fonctionnels, lecteurs portables DAISY (système numérique d'accès à l'information), appareils auditifs, casques d'écoute à conduction osseuse, souris d'ordinateur spécialisées, appareils de prise de notes en braille, etc.), des postes de recharge pour batteries de fauteuils roulants, et un service d'assistance sans rendez-vous pour résoudre les problèmes d'utilisation des appareils. À l'occasion des entretiens, il est apparu que les niveaux d'utilisation des dispositifs et appareils offerts étaient faibles. Les répondants chargés de faciliter la participation des personnes handicapées ont souligné la nécessité d'installer le centre à un endroit où il serait plus visible. Ils ont également recommandé de faire le nécessaire pour permettre aux participants de demander directement des documents en braille par l'intermédiaire du centre. À l'heure actuelle, les demandes de ce genre doivent être transmises à l'organisateur de la réunion pertinente, ce qui peut entraîner des retards considérables.

130. À Bangkok, le centre d'accessibilité de la CESAP met à disposition 13 types d'appareils et accessoires fonctionnels pour aider les participants présentant une déficience physique, auditive, visuelle ou intellectuelle. Il est situé bien en vue, au milieu de l'espace affecté aux conférences, et comprend des présentoirs sur lesquels sont disposés toute une série de brochures et dépliants d'information sur l'accessibilité, ce qui lui permet de servir de plateforme pour la diffusion de renseignements et la sensibilisation à l'importance de l'accessibilité des réunions. Toutefois, faute de ressources, aucun préposé n'y est présent, et toute personne ayant besoin de services doit introduire une demande à cet effet en s'adressant à la Section de la gestion des conférences. Comme à New York, les taux d'utilisation des appareils proposés étaient faibles. Cette situation était d'autant moins favorable que le personnel de la Section de la gestion des installations, qui administre les activités du centre, était dépourvu des connaissances et de la formation nécessaires pour savoir comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels.

131. Le Siège de l'ONU et la CESAP devraient tous deux déployer des efforts de sensibilisation plus concertés, éventuellement en faisant figurer des dispositions pertinentes dans les formulaires d'inscription aux conférences et réunions, pour informer systématiquement tous les participants de l'existence des centres d'accessibilité et des services spécialisés disponibles, ce qui permettrait aux personnes handicapées de mieux comprendre si leurs besoins en matière d'accessibilité seront satisfaits. Ces deux entités devraient également procéder à des évaluations périodiques de l'utilisation des centres en question.

132. Pour assurer leur viabilité financière, l'Inspecteur demande au Secrétaire général d'envisager d'allouer des ressources financières spéciales aux centres d'accessibilité afin de leur permettre de faire face à leurs dépenses de personnel et de matériel. Il se félicite également que le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences du Secrétariat de l'ONU ait mis sur pied un fonds d'affectation spéciale polyvalent dont l'un des objectifs principaux est l'accessibilité. Toutes les entités devraient envisager de créer un fonds d'affectation spéciale de ce genre en vue de la mise sur pied d'un centre d'accessibilité, dans toute la mesure du possible, et prendre l'initiative d'intervenir auprès des États Membres et d'autres instances intéressées afin de solliciter des contributions. De leur côté, les États Membres devraient, lorsqu'ils

font don de matériels à ces centres, prendre en compte le coût de la formation du personnel concerné de l'entité bénéficiaire aux procédures d'utilisation de ces matériels.

133. L'Inspecteur est d'avis que les centres d'accessibilité peuvent jouer un rôle important en aidant les personnes handicapées à participer efficacement aux conférences et réunions, et recommande que **toutes les entités du système des Nations Unies évaluent la possibilité de mettre en place un centre d'accessibilité dans chacun de leurs principaux centres de conférence**. La création de centres de ce genre devrait avoir lieu en tenant compte des résultats d'une évaluation des besoins généraux des participants handicapés en matière d'accessibilité. Les entités devraient également tenir pleinement compte des enseignements tirés des activités des centres d'accessibilité existants.

3. Recours accru aux possibilités offertes par les progrès technologiques

134. S'il est vrai que les entités ont exprimé régulièrement des préoccupations au sujet du coût élevé des services d'accessibilité, plusieurs d'entre elles ont également appelé l'attention sur toute une gamme d'outils technologiques, principalement dans le domaine des communications, qui pourraient être acquis et utilisés à un coût modique ou minime et renforcer considérablement la capacité des personnes handicapées de participer efficacement aux conférences et réunions. Il est toutefois ressorti clairement des entretiens et des réponses au questionnaire que la plupart des entités n'étaient pas au courant d'un grand nombre de ces progrès et que, par voie de conséquence, il fallait encore attendre qu'elles adoptent ou utilisent ces outils à titre de pratique courante pour leurs conférences et réunions. Il s'agit là d'une occasion manquée qu'il devrait cependant être possible de faire renaître facilement.

135. Un outil technologique utile qui fait désormais partie des pratiques courantes adoptées par de nombreuses entités est la diffusion des conférences et réunions sur le Web. Tout en ayant fait la preuve de son efficacité en tant que moyen de permettre aux personnes de suivre les délibérations à distance, cet outil est limité par le fait qu'il ne donne pas la possibilité d'y participer activement. L'Inspecteur se félicite qu'un moyen de remédier à cette lacune consiste à utiliser des plateformes permettant d'exprimer activement des vues dans les deux sens, telles que Webex, Adobe Connect et BlueJeans pour les grandes conférences, et Hangouts Meet de Google et Skype pour les petites réunions informelles. Les entités peuvent acheter des licences et du matériel (si besoin est) pour avoir recours à ces outils à un coût relativement modique, et la plupart d'entre eux peuvent être facilement utilisés sans qu'il soit nécessaire de faire appel à des techniciens spécialisés. Du point de vue des participants, il n'y a aucun coût à prévoir, abstraction faite des frais d'accès à une connexion Internet fiable et à un ordinateur ordinaire doté de prises pour un microphone et des haut-parleurs.

136. Même si les moyens permettant une participation à distance n'éliminent pas à coup sûr tous les problèmes à surmonter par les personnes handicapées pour prendre part à des réunions⁷⁸, ce mode d'interaction peut contribuer à les atténuer, en particulier dans le cas des personnes à mobilité réduite. L'importance de la participation à distance devient encore plus évidente si on tient compte des éléments suivants, à savoir le fait que les installations physiques et les services prévus dans les entités du système des Nations Unies sont loin d'être pleinement accessibles, et les coûts supplémentaires et les désagréments particuliers auxquels les personnes handicapées doivent faire face lorsqu'elles voyagent. L'Inspecteur souhaite toutefois faire valoir que la participation est un droit dont jouit chaque individu et que l'accès (y compris à l'information) doit être égal pour tous et être assuré dans des conditions respectueuses de la dignité de chacun. Par conséquent, les entités ne devraient pas considérer que la participation à distance peut leur servir d'excuse si elles ne rendent pas leurs installations et services pleinement accessibles, ce qui devrait pourtant être l'objectif final à poursuivre par chacune d'entre elles.

⁷⁸ Certains membres du Comité des droits des personnes handicapées ont fait remarquer que la diffusion sur le Web et la participation à distance, tout en encourageant la participation et l'inclusion, posaient des problèmes supplémentaires. En particulier, certains membres ont signalé qu'ils ne pouvaient pas participer sur un pied d'égalité avec leurs pairs en raison de la qualité du son ou du sous-titrage, et de l'impossibilité de communiquer en personne avec les conférenciers.

137. Pour aider les entités à organiser des réunions à distance, l'UIT a publié un document technique intitulé « Guidelines for supporting remote participation in meetings for all » (FSTP-ACC-RemPart), qui devrait servir d'outil de référence pour toutes les entités. À l'heure actuelle, quatre entités (FNUAP, Secrétariat de l'ONU (Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe (UNISDR), HCDH et Office des Nations Unies à Genève), OMPI et UIT) ont indiqué qu'elles font le nécessaire pour permettre la participation à distance à leurs grandes réunions. L'UNISDR est allé même plus loin en utilisant des robots de téléprésence commandés à distance. Il s'agit d'appareils sur roues dotés d'une connexion Wi-Fi et de tablettes avec capacités audio et vidéo. Ils permettent à des participants éloignés d'interagir avec n'importe quelle personne se trouvant dans la salle de réunion.

138. Grâce aux progrès techniques, les entités peuvent également profiter des avantages offerts par d'autres services d'accessibilité qui peuvent être fournis à distance, comme le sous-titrage et l'interprétation en langue des signes. Outre le fait qu'ils permettent de réaliser d'importantes économies sur les frais de déplacement et les indemnités journalières de subsistance, ils élargissent également le champ d'utilisation de ces services en les rendant accessibles aux bureaux extérieurs, où il peut arriver que des interprètes en langue des signes et des sous-titres ne soient pas disponibles au niveau local. Le Siège de l'ONU et l'UIT ont déjà eu recours à l'interprétation en langue des signes à distance, tandis que le Conseil des droits de l'homme, l'Office des Nations Unies à Genève et le Siège de l'ONU ont utilisé le sous-titrage à distance. Depuis 2016, l'Office des Nations Unies à Genève a conclu des contrats pour la fourniture de services de sous-titrage à distance en quatre langues (anglais, espagnol, français et russe) pour une durée pouvant atteindre cinq ans. Bien que ces entités aient signalé que ces technologies présentent certains inconvénients (par exemple, une mauvaise connexion Internet entraînant des décalages dans l'interprétation, et des inexactitudes dans le texte sous-titré), elles ont des raisons d'espérer que ces problèmes seront corrigés dans un avenir proche grâce aux progrès rapides réalisés dans le domaine des TIC.

139. Parmi les autres pratiques utiles appliquées par les entités pour tirer parti des outils technologiques, il convient de citer les initiatives visant à assurer la fourniture d'un sous-titrage et d'une narration hors champ pour la plupart des vidéos produites (UNICEF), à exiger que toutes les vidéos soient sous-titrées pour pouvoir être diffusées (Conseil des droits de l'homme), à mettre en place un système de documentation en ligne accessible aux malvoyants qui n'accepte que les documents en format Microsoft Word (Conseil des droits de l'homme), et à conclure des accords institutionnels à long terme portant sur des technologies d'assistance telles que celles consistant à utiliser des amplificateurs de son et des logiciels de lecture d'écran (PNUD et UNICEF), des services de promotion de l'accessibilité des technologies de l'information tels que des évaluations de l'accessibilité, la résolution rapide des problèmes d'accessibilité et la formation des créateurs de contenu et du personnel des services informatiques (PNUD), et l'estampage en braille sur les cartes de visite (PNUD).

140. Au nombre des autres recommandations utiles formulées par les entités au sujet de l'utilisation des outils technologiques pour faciliter la participation des personnes handicapées, il convient de mentionner celles qui portent sur les mesures suivantes : consulter des personnes handicapées avant d'acquérir des technologies d'assistance pour évaluer la demande à satisfaire et la pertinence des solutions envisagées, acquérir des systèmes à boucle magnétique adaptables, publier tous les documents officiels et rapports de réunion en format facile à lire et incruster des codes et balises Quick Response (c'est-à-dire à décodage rapide) pour assurer l'accessibilité des lecteurs d'écran (HCDH), et investir dans des technologies à petite échelle permettant de relier les appareils dont sont équipés les participants aux systèmes informatiques déjà en place dans les installations, par exemple à l'aide de prises pour connecter leurs tablettes ou téléphones intelligents aux matériels audiovisuels d'une installation (Office des Nations Unies à Vienne et ONUDC).

141. L'Inspecteur juge également pertinent d'appeler l'attention sur les trois technologies d'assistance suivantes, que le bureau des TIC de l'UNICEF a recommandées pour aider les participants handicapés à assister aux conférences ou réunions :

- OrCam MyEye. Caméra intelligente qui se pose sur une paire de lunettes, reconnaît les textes et transmet à l'utilisateur le message qu'ils contiennent grâce à un mini-écouteur. Tirant parti de la technologie de reconnaissance optique des caractères, cette caméra peut lire des textes imprimés sur la plupart des surfaces, ce qui améliore considérablement l'accessibilité des réunions pour les personnes aveugles. Cet outil n'est actuellement disponible que pour la lecture de textes en anglais ;
- Alexa d'Amazon et Google Assistant. Il s'agit là d'assistants virtuels qui peuvent aider les participants malvoyants à se déplacer de façon autonome dans les locaux où ont lieu des réunions en utilisant des informations pertinentes intégrées au préalable dans le système ;
- Be My Eyes. Cette application met en relation des personnes aveugles ou malvoyantes avec une communauté de 150 000 bénévoles voyants et représentants d'entreprises pour obtenir une assistance visuelle en effectuant un appel vidéo en temps réel.

142. L'Inspecteur invite les entités à porter leur attention sur les outils technologiques auxquels il est facile d'avoir recours pour rendre les conférences et réunions plus accessibles. En particulier, il est d'avis que la mise en œuvre de la recommandation suivante débouchera sur la diffusion de pratiques optimales en améliorant les possibilités, pour les personnes handicapées, de faire entendre leur voix dans toutes les conférences et réunions, tout en gardant à l'esprit qu'une participation assurée de cette manière en mode virtuel peut exiger des aménagements particuliers en fonction des besoins des participants.

Recommandation 6

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient, d'ici à décembre 2021, offrir la possibilité de participer à distance à toutes les réunions et conférences qu'ils organisent, sans préjudice des efforts visant à rendre la participation aux réunions et conférences accessible aux personnes handicapées.

VI. Mesures visant à prendre activement en compte les besoins en matière d'accessibilité, à partager les pratiques exemplaires, à accroître la sensibilisation et à faire respecter le principe de responsabilité

143. Dans le prolongement de la réflexion consacrée, dans le chapitre précédent, à la question des mesures correctives à prendre pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux conférences et réunions, le présent chapitre donne un aperçu des mesures concrètes que toutes les entités peuvent prendre dans quatre domaines d'action distincts, à savoir : veiller à ce que les nouvelles constructions et acquisitions ne créent pas de nouveaux obstacles, partager les pratiques exemplaires et les enseignements tirés de l'expérience, accroître la sensibilisation du personnel et améliorer le respect du principe de responsabilité.

A. Veiller à ce que les nouvelles constructions et acquisitions ne créent pas de nouveaux obstacles

144. Les activités de construction, de rénovation et d'acquisition devraient être entreprises en se fondant sur le principe de conception universelle. Pour éviter de créer de nouveaux obstacles susceptibles d'entraver l'accès physique des personnes handicapées aux locaux des entités et à leurs salles de conférence et de réunion⁷⁹, ainsi que l'accès aux services de TIC existants, un certain nombre de mesures essentielles doivent être systématiquement appliquées. La première consiste à entreprendre une évaluation de l'accessibilité afin de déterminer la nature des obstacles existants qu'il faut éliminer. Les résultats de cette évaluation doivent ensuite être pris en compte lors de la planification, de la conception et de la mise en œuvre des projets d'amélioration, de rénovation ou de construction des installations, ou de prestation des services prévus. Dans le même ordre d'idées, pour s'assurer que toute nouvelle acquisition, en particulier dans le contexte des conférences et réunions, soit exempte d'obstacles dans toute la mesure du possible, les aspects relatifs à l'accessibilité doivent être pris en compte dans les activités d'achat pertinentes. Lors du déroulement de chacune de ces étapes, il faut prendre en compte les vues des personnes handicapées en procédant à des consultations sur ces questions, que ce soit au stade de l'évaluation, de la planification, de la conception ou de la mise en œuvre.

1. Entreprendre une évaluation de l'accessibilité

145. L'objet d'une évaluation de l'accessibilité est de déterminer la mesure dans laquelle une installation ou un service particulier permet d'atteindre les objectifs visés en matière d'accès et de facilité d'utilisation pour une vaste gamme d'utilisateurs potentiels, notamment les personnes handicapées, et de recommander des améliorations dans les cas où cela s'avère nécessaire. Elle peut être effectuée à un stade précoce de la conception et de la planification de l'installation ou des services concernés, ou après l'achèvement de cette phase, pour vérifier si sa mise en œuvre est conforme aux lignes directrices et normes appliquées par l'entité intéressée.

146. Les évaluations de l'accessibilité sont généralement entreprises par des personnes possédant des connaissances spécialisées dans le domaine de la gestion des bâtiments et des installations. Il peut notamment s'agir d'architectes et d'ingénieurs en conception de structures au courant des questions d'accessibilité physique, et d'informaticiens connaissant bien les questions liées à l'accessibilité des technologies. Les réponses fournies au

⁷⁹ Des participants aux réunions du Comité et des membres de cet organe ont souligné que les constructions et rénovations modernes, comme celles qui comportent des parois entièrement en verre et des systèmes d'éclairage à sources de lumière entièrement artificielles, compliquent les déplacements des personnes handicapées, et en particulier de celles qui ont une déficience visuelle, présentent une forme d'autisme, ou sont atteintes d'albinisme et malvoyantes, car elles ont du mal à s'y repérer.

questionnaire du Corps commun d'inspection et à l'occasion des entretiens indiquent que six entités participantes du Corps commun d'inspection (FAO, OMPI, ONUDC, ONUDI, PNUD et Secrétariat de l'ONU), y compris quatre entités du Secrétariat de l'ONU (CEA, CESAP, Office des Nations Unies à Genève et Siège de l'ONU), ont effectué une évaluation de l'accessibilité de l'ensemble ou d'une partie de leurs installations et services existants.

147. Une pratique exemplaire est appliquée par la CESAP, qui, en exécution d'un mandat énoncé dans sa résolution 74/7, a procédé sur place en 2017-2018 à une évaluation de l'accessibilité de l'ensemble de ses locaux à Bangkok, portant sur les risques sismiques, le remplacement des matériels en fin de vie et la modernisation des locaux à usage de bureaux. Une évaluation sur place (juin-juillet 2017) a été effectuée par deux experts en accessibilité, l'un spécialisé en conception universelle, qui s'est concentré sur l'environnement bâti, et l'autre en services informatiques. En outre, des personnes présentant diverses aptitudes et besoins en matière d'accessibilité, et familiarisées avec cette question (qu'il s'agisse de membres du personnel ou de visiteurs) sont venues sur place au cours d'une période de deux jours et ont déambulé dans diverses zones de l'environnement bâti et ont émis des commentaires.

148. Dans le cadre de son projet de rénovation de l'Africa Hall (en septembre 2017), la CEA a confié à un cabinet de conseil externe le soin de procéder à une évaluation de l'accessibilité de son principal lieu de conférence. Au moment où s'est tenu l'entretien (juillet 2018), ce cabinet était en train d'effectuer une évaluation de l'accessibilité de l'ensemble des locaux de la CEA et de déterminer les améliorations nécessaires. Selon la CEA, une fois cette évaluation terminée, ce cabinet établirait un plan de gestion de l'accessibilité dans lequel seraient décrits les protocoles et processus à suivre, les lacunes existantes et les méthodes à appliquer pour y remédier. La CEA a également l'intention d'entreprendre une évaluation de l'accessibilité de chacun de ses cinq bureaux sous-régionaux dès que celle qui porte sur son siège sera achevée.

149. Au nombre des autres initiatives méritant d'être signalées, il convient de mentionner celles qui ont porté sur les activités suivantes :

- La FAO a effectué une évaluation de l'accessibilité de l'ensemble de ses installations, laquelle a notamment porté sur la détermination et la hiérarchisation des mesures à prendre et sur une estimation des coûts à prévoir. Les mesures jugées nécessaires comprennent les rénovations à apporter aux installations (par exemple, la construction de rampes et d'estrades dans les salles de conférence) et les mesures visant à éliminer les obstacles liés aux attitudes et ceux à caractère organisationnel (par exemple, en ce qui concerne la création d'un poste de coordonnateur chargé des questions de handicap) ;
- Les coordonnateurs du siège de l'ONUDC élargi ont, avec l'aide de représentants des bureaux extérieurs, procédé à une évaluation des normes d'accessibilité locales et des arrangements existants en matière de coordination, de concert avec les équipes de pays des Nations Unies compétentes dans ce domaine ;
- Le Bureau des services centraux d'appui du Siège de l'ONU a procédé auprès d'usagers handicapés à une enquête (de juillet 2017 à janvier 2018) sur l'accessibilité des installations du Siège. Compte tenu des résultats obtenus, le Bureau passera un contrat avec une organisation s'occupant des handicapés pour lui confier le soin d'entreprendre une évaluation professionnelle de l'accessibilité.

150. L'Inspecteur tient à souligner que des organisations de personnes handicapées ont insisté sur le fait que celles-ci doivent participer à la réalisation des évaluations de l'accessibilité, car ce sont elles qui sont les mieux placées pour repérer les lacunes à combler dans ce domaine. À cette fin, il est nécessaire d'inclure des personnes présentant différents types de handicaps, qu'ils soient physiques, intellectuels, psychosociaux ou cognitifs, afin de tenir compte de la gamme complète des handicaps dans le cadre des efforts d'évaluation et de suivi qui seront déployés, ainsi que lors de l'établissement d'un bilan.

151. Comme la plupart des entités participantes du Corps commun d'inspection n'ont pas encore procédé à une évaluation de l'accessibilité, la mise en œuvre de la recommandation ci-après peut se traduire par une amélioration du contrôle de l'exécution des mesures à prendre et du respect de l'engagement de créer un environnement sans obstacles pour les personnes handicapées qui assistent à des conférences et réunions, grâce à des vérifications systématiques visant à recenser les obstacles à l'accessibilité dans les locaux des entités.

Recommandation 7

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient publier des instructions à l'intention des services des technologies de l'information et des communications et de gestion des installations afin qu'ils procèdent à des évaluations périodiques de l'accessibilité des installations et services de l'Organisation pour les conférences et réunions, et qu'ils veillent à ce que les organisations de personnes handicapées soient dûment consultées à toutes les étapes du processus.

152. **L'Inspecteur demande aussi instamment aux chefs de secrétariat de veiller à ce que les résultats des évaluations périodiques de l'accessibilité se concrétisent clairement sous la forme de recommandations sur les mesures correctives à prendre, les acteurs auxquels confier la responsabilité de leur mise en œuvre, et les délais d'exécution proposés.**

2. Prendre en compte les aspects relatifs à l'accessibilité dans les processus d'achat

153. Les politiques d'achat sont des énoncés d'orientation à long terme qui concernent et lient les administrateurs, gestionnaires et employés dans toute situation où ils participent à un processus d'achat⁸⁰. Bien qu'il soit essentiel que le critère d'accessibilité soit pris en compte dans les politiques d'achat afin de s'assurer que les ressources ne sont pas dépensées en créant de nouveaux obstacles à l'utilisation des installations et services de conférence et de réunion pour les personnes handicapées, aucune entité participante du Corps commun d'inspection n'a, jusqu'à présent, intégré une disposition à cet effet dans sa politique d'achat.

154. La plupart des entités reconnaissent volontiers que l'accessibilité n'est pas délibérément prise en compte dans les processus d'achat (à quelques exceptions près), tandis que les bureaux d'achat font valoir qu'ils ne sont pas tenus d'imposer leur volonté dans ce domaine, étant donné que l'accessibilité n'est pas un élément constitutif des directives et politiques en matière d'achats. Par conséquent, bien qu'il incombe au premier chef au bureau demandeur de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de la fixation des conditions à remplir pour répondre à une demande, si aucune exigence n'est imposée pour assurer le respect de ce critère ou si aucune prise de conscience de son importance n'a lieu, cet aspect est systématiquement ignoré dans les processus d'achat.

155. Une exception notable est constituée par le cas de l'UIT, qui offre un exemple de pratique optimale à cet égard et qui, dans le cadre de son plan d'accessibilité, a mis en œuvre des normes d'achat intégrant le critère d'accessibilité, en particulier en ce qui concerne les TIC. Les exigences en matière d'accessibilité sont intégrées aux spécifications techniques énoncées pour la passation des marchés, et un processus d'évaluation a été élaboré pour garantir que les solutions retenues pour assurer ou améliorer l'accessibilité sont vraiment à la hauteur des prétentions de ceux qui les fournissent.

156. Un autre exemple de pratique optimale est offert par la CESAP, où se poursuit un processus d'achat de meubles dans le cadre duquel l'ergonomie et l'accessibilité sont des aspects prioritaires, et dont la Section des achats a demandé aux entreprises intéressées figurant sur la liste des soumissionnaires présélectionnés d'aménager des espaces de démonstration où les membres d'un groupe de personnes présentant divers handicaps peuvent essayer les meubles et fournir des commentaires sur la base desquels une décision finale sera prise.

⁸⁰ KB Manage, « Standards and Policies in Procurement », consultable à l'adresse : www.kbmanage.com/concept/standards-and-policies-in-procurement.

157. L'UNICEF a signalé qu'elle a l'intention d'élaborer une directive sur l'accessibilité qui sera appliquée par les responsables des achats et portera sur divers domaines. Elle encourage actuellement l'achat de véhicules accessibles et, à titre de pratique optimale, elle a conclu un accord à long terme avec un fournisseur qui tient à jour un catalogue d'accessoires et dispositifs fonctionnels. Au PNUD, dans le cadre du processus d'achat d'articles et services à installer dans les locaux des bureaux extérieurs, lors de la réalisation d'inspections des bâtiments, l'accessibilité fait l'objet d'un examen minutieux exécuté pour vérifier qu'au moins leur rez-de-chaussée est pleinement accessible.

158. Les personnes handicapées sont rarement consultées lors de l'achat de nouveaux produits et services en général, et de technologies d'assistance en particulier, ce qui aboutit à des situations où des produits incompatibles ou inutiles sont achetés. Par exemple, le HCDH a signalé que les boucles magnétiques acquises par l'Office des Nations Unies à Genève ne sont pas utilisées parce qu'elles ne sont pas adaptables aux besoins individuels des usagers. Les entités chargées de la gestion des centres d'accessibilité à New York et Bangkok ont reconnu que la plupart de leurs appareils et accessoires fonctionnels n'étaient pas utilisés ou étaient sous-utilisés. L'Inspecteur est d'avis qu'il est **essentiel de procéder à des consultations avec les personnes handicapées sur les types de technologies et de ressources qu'elles nécessitent, afin de tenir compte de leurs besoins dans les meilleures conditions de rentabilité possibles et d'orienter les décisions à prendre lorsqu'il s'agit d'acheter des appareils, dispositifs et services d'assistance.**

159. L'Inspecteur se félicite également de la suggestion de la CEA tendant à ce que l'intégration de dispositions relatives à l'accessibilité aux directives applicables aux achats reçoive une attention accrue en faisant l'objet d'un examen à entreprendre dans le cadre du Réseau achats du Comité de haut niveau sur la gestion, qui réunit les directeurs des achats de 40 entités à l'occasion de réunions semestrielles. En particulier, les questions d'accessibilité peuvent être traitées par son Groupe de travail sur l'harmonisation des pratiques et procédures de l'ONU en matière d'achats, qui a créé un cadre commun pour l'harmonisation des règlements, règles, politiques, procédures et pratiques commerciales ayant trait aux achats.

160. Tout en soulignant que les bureaux chargés des demandes de fourniture de biens et de services pour les conférences et réunions doivent jouer leur rôle en veillant à ce que les aspects relatifs à l'accessibilité soient pris en compte lors de l'élaboration des mandats confiés aux instances compétentes en la matière, l'Inspecteur est d'avis que la mise en œuvre de la recommandation suivante permettra d'améliorer encore le contrôle exercé dans ce domaine et le respect des règles qui y ont cours en intégrant les questions d'accessibilité dans les politiques de passation des marchés.

Recommandation 8

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient charger les services des achats de rédiger, d'ici à décembre 2021, des dispositions visant à incorporer les contrôles et/ou prescriptions en matière d'accessibilité dans les politiques et directives relatives aux achats, pour examen et adoption par l'autorité qui a pouvoir de décision en la matière.

161. **En outre, l'Inspecteur prie instamment les chefs de secrétariat de veiller, une fois que les dispositions relatives à l'accessibilité auront été intégrées aux politiques et directives applicables aux achats, à ce que les services des achats vérifient en continu la conformité à ces dispositions de toutes les demandes de fourniture relatives aux conférences et réunions, et établissent des rapports sur les résultats des vérifications ainsi effectuées.**

3. Exemples notables de prise en compte des aspects relatifs à l'accessibilité dans les grands projets

162. Bien que les entités reconnaissent volontiers qu'il est beaucoup plus rentable de tenir compte des exigences en matière d'accessibilité dès la phase initiale des travaux de construction que de procéder à des adaptations après coup, un grand nombre d'entre elles

ont fait construire leurs installations il y a plusieurs dizaines d'années, à une époque où l'accessibilité n'était pas considérée comme un aspect prioritaire. Toutefois, que ce soit pour continuer de se conformer à la législation nationale en matière d'accessibilité ou pour faire œuvre de pionnier et de précurseur en rendant leurs locaux vraiment accessibles et inclusifs, les entités ont, au cours des dernières années, eu de plus en plus souvent tendance à tenir compte des questions d'accessibilité lors de la construction et de la rénovation de leurs installations et services, comme le montrent les exemples particulièrement éloquentes présentés ci-après.

Office des Nations Unies à Genève : Plan stratégique patrimonial 2017-2023

Le Plan stratégique patrimonial a pour objet d'assurer la rénovation complète du complexe principal du Palais des Nations, la construction d'un immeuble à bureaux permanent et la rénovation des salles de réunion et des espaces à usage de bureaux. Son cadre juridique comprend la Convention relative aux droits des personnes handicapées et la Déclaration universelle des droits de l'homme, et il sera conforme à quatre lois et normes locales précises (nationales et municipales) applicables à l'accessibilité. Il sera également élaboré en s'inspirant des résultats d'une évaluation de l'accessibilité du Palais des Nations réalisée en 2008.

L'équipe chargée du projet de Plan stratégique patrimonial a élaboré un plan-cadre portant sur les questions d'accessibilité en s'appuyant sur les avis d'experts et à la suite de consultations tenues régulièrement avec un groupe de travail composé de personnes handicapées, dont des membres du personnel, des délégués, des représentants d'organisations de personnes handicapées et d'architectes handicapés agissant à titre bénévole. Ce groupe de travail a validé et vérifié les éléments de conception du point de vue de l'accessibilité et a proposé des améliorations pour permettre aux personnes handicapées de se déplacer de manière autonome dans les installations et sur les terrains faisant partie du complexe.

Une fois le projet achevé, 42 salles de conférence seront accessibles, dont 18 avec cabines d'interprétation. Au nombre des autres améliorations importantes liées à l'accessibilité, il convient de mentionner des entrées principales et des toilettes pleinement accessibles, des salles et couloirs principaux entièrement équipés, des ascenseurs, escaliers, commodités et bureaux accessibles, et des aires de repos accessibles, notamment pour les personnes handicapées.

163. **Siège de l'Organisation des Nations Unies.** L'amélioration de l'accessibilité en tant qu'objectif central a été prise en compte à l'occasion des travaux de rénovation de grande envergure entrepris dans les locaux dans le cadre du Plan-cadre d'équipement. Dans son rapport sur l'accessibilité, le Secrétaire général appelle l'attention sur toutes les mesures connexes qui ont été concrètement mises en œuvre et signale que les travaux prévus ont été planifiés de manière telle qu'ils soient non seulement conformes aux codes du bâtiment locaux ou dépassent même les normes prescrites, mais s'inspirent en outre des pratiques optimales appliquées à l'échelle internationale et visent à satisfaire les besoins réels des délégués, du personnel et des visiteurs en matière d'accessibilité⁸¹. Parmi les principales améliorations menées à bien, il convient de mentionner les modifications apportées à une salle de réunion pour la rendre pleinement accessible, et celles qui ont abouti à une amélioration de l'accessibilité partielle pour d'autres salles, les aménagements permettant aux utilisateurs de fauteuils roulants de s'asseoir n'importe où dans une salle, les estrades accessibles et les bureaux ajustables.

164. **AIEA, Office des Nations Unies à Vienne, ONUDC et ONUDI.** Les quatre entités dont le siège est situé à Vienne et qui partagent des locaux et services communs consultent régulièrement Zero Project, ONG locale qui s'emploie à assurer l'inclusion des personnes handicapées et procède à un examen annuel de l'accessibilité des locaux en échange de l'autorisation d'utiliser des installations de conférence. Les examens effectués par Zero Project ont facilité la tâche des responsables des travaux de rénovation et ont contribué à

⁸¹ A/71/344 et Corr. 1.

tenir le personnel de l'entité au courant des progrès récents accomplis pour assurer l'accès des personnes handicapées.

165. **CEA.** Principal centre de conférences de la CEA, l'Africa Hall est en cours de rénovation, et les améliorations qui y sont apportées dans le domaine de l'accessibilité sont l'un des principaux objectifs poursuivis en entreprenant ces travaux. Un cabinet d'architectes engagé à cette fin a entrepris une étude comparative portant sur quatre normes nationales et une norme de l'Organisation internationale de normalisation⁸² applicables à 14 catégories de critères d'accessibilité⁸³ pour l'environnement bâti et a choisi les normes les plus élevées qu'il a trouvées en vue de les utiliser comme critères de référence pour les rénovations à entreprendre⁸⁴. À l'heure actuelle, la CESAP et l'Office des Nations Unies à Nairobi s'appuient sur les travaux de recherche entrepris afin d'établir des critères de référence pour les rénovations liées à l'accessibilité prévues aux endroits où ils organisent leurs conférences et réunions.

166. **Office des Nations Unies à Nairobi.** Dans le cadre de l'examen stratégique des biens immobiliers, un projet d'équipement en cours portera sur tous les problèmes liés à l'accessibilité dans l'aile ouest du complexe de l'Office. Les questions d'accessibilité concernant le centre de conférences du complexe ont été soulevées dans le rapport du Comité des conférences pour 2018⁸⁵ et, s'il est prié de le faire, le Secrétaire général présentera à l'Assemblée générale, d'ici à la fin de 2019, un rapport décrivant les propositions visant à donner suite aux conclusions d'un examen de l'accessibilité des bâtiments. Si ce rapport est approuvé, 90 % de tous les problèmes d'accessibilité feront l'objet de mesures correctives au cours des cinq prochaines années. Les mesures à court terme à prendre pour remédier à ces problèmes sont notamment les suivantes : exécution d'un projet d'amélioration de la signalisation (numérique et physique) dans l'ensemble du complexe, présentation d'une proposition de création d'une application de téléphonie mobile accessible par code QR avec carte détaillée indiquant les points, itinéraires et rampes pour accès universel, pose de surfaces podotactiles aux croisements non contrôlés, amélioration des rampes d'accès (pour la transition entre le trottoir et la chaussée), et amélioration du mobilier des salles de conférence (sous réserve de l'obtention du financement nécessaire) consistant à installer des tables ajustables pour les usagers en fauteuil roulant.

167. **OMPI.** Un cadre formel regroupant les initiatives visant à assurer l'accessibilité physique et les mesures prises en faveur du personnel, des délégués et des visiteurs au moyen du mécanisme de programmation et de budgétisation est en place depuis 2010. Depuis 2012, l'OMPI a fait exécuter plusieurs examens de l'accessibilité physique des locaux de son siège et a élevé cette accessibilité au rang de critère principal à appliquer lors de l'évaluation des projets candidats soumis pour la rénovation ou l'amélioration de ses locaux (par exemple, le Plan-cadre d'équipement), ce qui a permis de définir, de hiérarchiser et de mettre en œuvre plusieurs mesures ayant trait à l'accessibilité⁸⁶. Les pratiques exemplaires susmentionnées indiquent clairement qu'il existe suffisamment de

⁸² Australie, AS1428.1 (2009), États-Unis d'Amérique, Americans with Disabilities Act Standards (2010), Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, BS8300 (2010), Singapour, Code on Accessibility in the Built Environment (2013), et ISO 21542 (2011).

⁸³ Empreinte au sol des fauteuils roulants, stationnement des voitures, voie d'accès, espace de manœuvre suffisant pour effectuer un virage à 180 degrés, zone de dépassement, largeur d'ouverture des portes, circulation aux portes, pente de rampe pour marche, pente de rampe, longueur de rampe, dimensions des toilettes accessibles, dimensions des toilettes mobiles, dimensions des ascenseurs et exigences applicables aux éléments de signalisation.

⁸⁴ Conrad Gargett, Africa Hall Refurbishment: Equitable Access Report, septembre 2017.

⁸⁵ A/73/32.

⁸⁶ Les améliorations physiques liées à l'accessibilité profitent surtout aux personnes qui doivent se déplacer en fauteuil roulant, et se présentent notamment sous les formes suivantes : abaissement du positionnement des lecteurs de badges d'accès, rampes en pente douce, augmentation de la largeur et de la hauteur des embrasures de portes, toilettes et cabines d'interprétation accessibles, service médical accessible, salles de réunion pleinement ou partiellement accessibles, tribunes pleinement accessibles, et pupitres réglables et fauteuils amovibles dans les salles de réunion. Au nombre des améliorations qui profitent aux personnes malvoyantes, il convient de mentionner les escaliers munis de garde-corps et présentant des marquages distincts sur les bords.

latitude et de possibilités, pour les entités, de prendre en compte de façon réaliste les questions d'accessibilité lors de la construction et de l'acquisition d'installations et de la mise en place des services nécessaires.

B. Améliorer le partage des bonnes pratiques au sein des entités et entre ces dernières

168. Bien que le présent examen recense un nombre considérable de directives utiles et de pratiques exemplaires appliquées par une vaste gamme d'entités participantes du Corps commun d'inspection afin d'améliorer l'accessibilité des conférences et réunions pour les personnes handicapées, il est ressorti clairement des entretiens que les connaissances relatives à ces pratiques n'ont pas été partagées de manière satisfaisante. On a pu constater une tendance bien nette selon laquelle des bureaux compétents pour s'occuper de divers aspects de l'accessibilité affichaient une ignorance quasi complète non seulement des pratiques exemplaires ayant cours dans d'autres entités, mais aussi des activités accomplies dans d'autres bureaux et lieux d'affectation relevant de la même entité. À Genève, par exemple, où neuf entités participantes du Corps commun d'inspection⁸⁷ ont leur siège et où sont situés d'importants bureaux du Secrétariat de l'ONU (Office des Nations Unies à Genève et HCDH), de nombreux répondants ont indiqué qu'ils ne possédaient que des connaissances limitées, dans le meilleur des cas, sur les activités novatrices entreprises par leurs collègues du HCDH, de l'Office des Nations Unies à Genève, de l'OMPI, de l'OMS et de l'UIT en ce qui concerne l'accessibilité.

169. Ce manque de sensibilisation est d'autant plus frappant que l'équipe chargée de l'examen a recensé jusqu'à huit mécanismes de coordination interinstitutions et huit autres au niveau de la coopération intra-institutions qui avaient été créés pour traiter directement ou indirectement de la question de l'accessibilité dans le cadre élargi de la participation des personnes handicapées. On trouvera dans le tableau figurant à l'annexe IV une liste non exhaustive des 16 mécanismes inter et intra-institutions, avec une description détaillée de chacun d'entre eux et une indication de sa composition, de son rôle et du lien particulier qui existe entre ses activités et la question de l'accessibilité.

170. Il ressort des données recueillies lors des entretiens et des réponses au questionnaire que 20 entités participantes du Corps commun d'inspection⁸⁸ prennent actuellement part aux activités d'un ou plusieurs des huit mécanismes interinstitutions (équipes spéciales, groupes de travail, groupes d'appui, partenariats, réseaux et réunions annuelles) liés à l'accessibilité en raison de l'intérêt qu'ils manifestent pour des thèmes plus larges tels que l'inclusion, l'emploi ou les droits des personnes handicapées, la diversité, la gestion des installations et de la documentation, les locaux communs, et le devoir de protection.

171. En ce qui concerne les huit mécanismes intra-institutions (équipes spéciales et comités), cinq d'entre eux se trouvent au sein même du Secrétariat de l'ONU, et il y en a un à l'OMS, un à ONU-Femmes et un à l'UIT. Quatre de ces équipes spéciales ou groupes de travail se consacrent à l'accessibilité, tandis que quatre autres s'y intéressent dans le cadre des travaux qu'ils poursuivent dans des domaines d'action plus vastes tels que le handicap et l'inclusion, ou encore l'utilisation de locaux communs. Ces mécanismes intra-institutions peuvent être propres à un lieu d'affectation déterminé (par exemple, Addis-Abeba, Bangkok et Vienne) ou fonctionner à l'échelle de l'entité concernée.

172. Sur les 16 mécanismes inter et intra-institutions recensés, sept⁸⁹ sont dotés d'un mandat définissant leur rôle et leurs responsabilités, et quatre⁹⁰ seulement ont un

⁸⁷ Centre du commerce international (CCI), CNUCED, HCR, OIT, OMM, OMPI, OMS, ONUSIDA et UIT.

⁸⁸ AIEA, OIT, OMI, FAO, Secrétariat de l'ONU, ONUSIDA, PNUD, UNESCO, FNUAP, ONU-Habitat, HCR, UNICEF, ONUDI, ONUDC/Office des Nations Unies à Vienne, UNOPS, UN-Femmes, OMT, PAM, OMS et OMPI.

⁸⁹ Comité sur les services communs, Équipe spéciale du Comité permanent interinstitutions, Équipe spéciale interdépartementale sur l'accessibilité, Équipe spéciale sur les locaux communs du Groupe des Nations Unies pour le développement durable, Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées, Partenariat des Nations Unies pour la promotion des

programme de travail permanent. La fréquence de leurs réunions varie également considérablement ; celles-ci peuvent avoir lieu une fois par mois (Équipe spéciale du Comité permanent interinstitutions sur la prise en compte des personnes handicapées dans l'action humanitaire), chaque trimestre (Comité des services communs et Équipe spéciale interdépartementale sur l'accessibilité) ou une fois par an (Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées). Les réponses reçues indiquent que les comptes rendus des réunions sont conservés pour tous les mécanismes, à l'exception de l'Équipe spéciale interdépartementale sur l'accessibilité. Dans la plupart des cas, ces comptes rendus sont à usage interne et ne sont distribués qu'aux membres. Seule l'Équipe spéciale du Comité permanent interinstitutions publie des notes récapitulatives sur son site Web après chaque réunion.

173. À l'occasion des entretiens, les participants exerçant un rôle dans ces mécanismes ont indiqué que ceux-ci constituent des plateformes utiles pour le partage de données d'expérience et les échanges d'informations, ainsi que pour l'établissement de liens entre spécialistes de l'accessibilité au niveau opérationnel, pour leur permettre d'élaborer des solutions aux problèmes d'accessibilité à petite échelle. Par exemple, bien qu'il ne s'agisse pas d'un mécanisme officiel, des répondants ont qualifié de très utile une table ronde sur les handicaps physiques qui avait été organisée par l'OMPI en 2017 et avait réuni les représentants de plus de 30 entités ayant leur siège à Genève pour renforcer le réseau local d'entités qui gèrent des locaux et s'emploient à améliorer l'accessibilité. Les participants ont examiné les aspects de l'accessibilité à envisager dans le cadre des droits de l'homme et les moyens concrets d'améliorer l'accessibilité des installations.

174. Au nombre des autres initiatives qui ont été jugées particulièrement utiles, il convient de mentionner la création d'une équipe spéciale sur l'accessibilité dans le cadre de la Réunion annuelle internationale sur les services linguistiques, la documentation et les publications, dont les responsables ont organisé des ateliers diffusés sur le Web qui ont porté sur la fourniture de services accessibles et d'aménagements raisonnables à l'occasion des réunions, et ont annoncé qu'ils avaient l'intention d'entreprendre une étude sur l'état des services de conférence accessibles tels que le sous-titrage en temps réel (CART) et l'interprétation en langue des signes. Les entités se sont également félicitées du fait que le Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées ait créé en 2017 un groupe de travail chargé d'élaborer un plan d'action sur le handicap à l'échelle de l'ensemble du système. Au moment de la collecte des données, une ébauche du document consacré à cette question avait été élaborée, l'accessibilité étant l'un des indicateurs qui y étaient préconisés.

175. Il convient également de signaler qu'au sein du Secrétariat de l'ONU, le Groupe de travail interdépartemental sur les questions d'accessibilité s'est employé à créer de nouveaux partenariats, notamment avec l'Association des fonctionnaires handicapés des Nations Unies, Staff with Family Members with Disabilities and their Supporters (UN(dis)ABILITIES) et d'autres groupes informels officiels œuvrant en faveur des personnes handicapées et avec leur concours. Les entités se sont également félicitées que l'OMPI ait organisé et accueilli, en juin 2017, une table ronde interinstitutions sur l'accessibilité physique, à laquelle ont participé 15 entités des Nations Unies ayant leur siège à Genève, d'autres entités internationales et des représentants du pays hôte.

176. Outre les aspects positifs qu'ils ont soulignés, les participants ont également déploré l'absence générale de mesures de suivi concrètes sous la forme de l'élaboration de directives applicables à l'échelle du système ou des entités, telles que des directives et normes sur l'accessibilité. Une exception notable est constituée par l'Équipe spéciale sur les locaux communs du Groupe des Nations Unies pour le développement, dont les directives sur cette question comprennent une section sur l'accessibilité et la sécurité. Un autre

droits des personnes handicapées et réseau interinstitutions des responsables de la gestion des installations.

⁹⁰ Le Groupe de travail sur l'accessibilité de la CEA, la Réunion annuelle internationale sur les services linguistiques, la documentation et les publications, l'Équipe spéciale du Comité permanent interinstitutions et le Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

exemple à suivre est celui donné par l'équipe spéciale sur les services de secrétariat, l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'utilisation des technologies de l'information, qui a élaboré et adopté un plan d'accessibilité pour surmonter les obstacles auxquels les personnes handicapées font actuellement face lorsqu'elles souhaitent accéder aux travaux du Conseil des droits de l'homme.

177. Parmi les préoccupations et difficultés mises en lumière par les répondants en ce qui concerne le fonctionnement des mécanismes inter et intra-institutions et les recommandations formulées sur les mesures correctives à prendre, il convient de mentionner celles qui trouvent leur origine dans les situations suivantes :

- Un manque d'esprit d'initiative face à la question du handicap dans certaines entités, qui se traduit par des niveaux d'engagement inégaux de la part de ceux qui sont chargés d'y remédier dans l'ensemble du système des Nations Unies. Pour faire face à ce problème, il a été suggéré que le cadre institutionnel de coordination interinstitutions en matière d'accessibilité soit officialisé et coprésidé au niveau des sous-secrétaires généraux, et qu'une personne spécialisée dans la planification, la gestion et la coordination des mesures consacrées aux questions d'accessibilité et de handicap y soit affectée à plein temps ;
- Les organisations qui montrent la voie à suivre en matière d'accessibilité ont tendance à ne pas bénéficier autant que les autres de la participation aux mécanismes interinstitutions, en raison du caractère unidirectionnel de l'échange de connaissances ;
- Les équipes spéciales dirigées par des groupes de gestion des installations ont tendance à accorder une part disproportionnée de leur attention aux installations physiques ; pour que les échanges d'idées aient lieu en tenant également compte des aspects de fond de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées, il faut que les instances qui s'occupent activement des questions relatives aux personnes handicapées fassent preuve d'initiative ;
- Les groupes de travail et les équipes spéciales ont souvent un effectif trop important pour être fonctionnels, les échanges de vues qui y ont lieu étant certes enthousiastes, ce qui n'empêche que les conclusions qui en résultent sont vagues ; leur fonctionnalité pourrait être améliorée en chargeant un groupe de moindre envergure, composé de trois ou quatre experts, d'examiner un thème précis et de présenter ses recommandations à un groupe plus vaste ;
- Certaines équipes spéciales sont inactives depuis plusieurs années et doivent être réactivées ; il s'agit notamment, à cet égard, du Groupe de travail de l'OMS sur le handicap et du Groupe de travail sur l'emploi des personnes handicapées du Réseau ressources humaines.

178. Il est reconnu que divers facteurs contribuent aux retards subis dans la prise des mesures nécessaires ; il s'agit notamment de la diversité des mandats et des capacités des entités des Nations Unies aux lieux d'affectation, du fait que les définitions du handicap et de l'accessibilité varient d'une entité à l'autre, du niveau insuffisant de compréhension et d'institutionnalisation de l'accessibilité au sein de certaines entités, des capacités limitées du personnel et des contraintes budgétaires.

179. Néanmoins, vu le potentiel incontestable que présentent les mécanismes de coordination inter et intra-institutions, non seulement pour le partage de connaissances sur les pratiques optimales appliquées pour assurer ou améliorer l'accessibilité des conférences et réunions au niveau opérationnel, mais aussi pour l'élaboration de directives concrètes en matière d'accessibilité à l'échelle du système, **l'Inspecteur demande aux chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies de charger leurs représentants compétents de participer à ces mécanismes pour :**

- **Établir des mandats bien définis pour tous les mécanismes de coordination inter et intra-institutions chargés des questions d'accessibilité des conférences et réunions ;**

- Examiner périodiquement les mandats en vigueur pour déterminer s'ils sont toujours pertinents ;
- Veiller à ce que les personnes désignées pour exercer les fonctions de représentant auprès des mécanismes interinstitutions possèdent les connaissances techniques nécessaires pour traiter des aspects techniques et opérationnels de l'accessibilité des conférences et réunions ;
- Veiller à ce que des réunions soient tenues périodiquement et à ce que des comptes rendus analytiques soient établis en temps voulu pour déterminer les entités responsables de toutes les mesures concrètes à prendre.

C. Sensibiliser le personnel

180. Les mesures prises pour qu'un lieu de travail soit délibérément rendu propice à l'inclusion des personnes handicapées peuvent contribuer grandement à assurer l'accessibilité des moyens utilisés pour accomplir les activités, tels que ceux mis en œuvre dans le cadre des conférences et réunions. C'est pour cette raison qu'il importe de sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance de comprendre, d'apprécier à leur juste valeur et de prendre activement en compte les aspects relatifs au handicap et à l'accessibilité dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

181. La plupart des entités participantes du Corps commun d'inspection ont reconnu que, dans l'ensemble, les questions relatives au handicap et à l'accessibilité étaient peu connues, tant du personnel en général que dans les instances chargées des divers aspects faisant partie du service des conférences et réunions. Il a été souligné que le personnel avait tendance à considérer que l'accessibilité était une notion liée presque exclusivement à l'environnement bâti, et que peu de personnes comprenaient ou prenaient en compte les besoins particuliers allant de pair avec divers handicaps. On a par conséquent tendance à considérer que l'accessibilité est un aspect accessoire, plutôt qu'une notion faisant partie intégrante des attitudes et pratiques.

182. Pour combler cette lacune, il faut mieux faire comprendre les enjeux en cause, tant en ce qui concerne les dimensions du handicap et de l'accessibilité du point de vue des droits de l'homme, tel que prescrit dans la Convention, qu'en ce qui a trait aux obstacles pratiques que les installations physiques et les services matériels peuvent créer pour les personnes présentant divers types de handicap qui assistent aux conférences et réunions. En particulier, il importe de mieux faire connaître et comprendre des notions fondamentales telles que la conception universelle et les aménagements raisonnables, de même que la façon dont ces principes sont mis en œuvre en pratique. Au nombre des mesures qui peuvent être prises pour susciter une telle prise de conscience et permettre une meilleure compréhension, il convient de mentionner l'intégration active de questions portant sur l'accessibilité dans les enquêtes menées auprès du personnel et la fourniture d'une formation obligatoire sur le handicap et l'accessibilité.

1. Veiller à ce que les enquêtes menées auprès du personnel comprennent des questions liées à l'accessibilité

183. L'intégration de questions relatives à l'accessibilité dans les enquêtes menées auprès du personnel peut permettre aux entités de tirer parti de leurs résultats pour mieux définir les principaux obstacles comportementaux et problèmes d'accessibilité posés par les installations et services existants prévus pour les conférences et réunions, de recueillir des suggestions d'amélioration et de classer leurs réponses par ordre de priorité en vue de la prise de mesures correctives. Il ressort des entretiens et des réponses au questionnaire du Corps commun d'inspection que cinq entités participantes seulement (le Centre du commerce international, l'OIT, le PNUD, le Secrétariat de l'ONU et l'UNICEF), y compris quatre départements, bureaux et commissions du Secrétariat de l'ONU (Bureau des services centraux d'appui, CESAP, Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité) font figurer des questions sur l'accessibilité dans les enquêtes qu'elles mènent auprès de leur personnel. Bien que ces entités soient peu nombreuses, elles suivent plusieurs pratiques

dignes d'attention qui méritent d'être reprises par toutes les entités dans les enquêtes qu'elles décideront de mener auprès de leur personnel.

184. Au Secrétariat de l'ONU, le Bureau des services centraux d'appui a mené une enquête (de juillet 2017 à janvier 2018) auprès des personnes handicapées en poste au Siège (New York) afin d'élaborer des propositions visant à améliorer l'accessibilité des installations et services. Elle a notamment révélé qu'il était difficile d'utiliser les portes, ce qui a abouti à la recommandation de les enlever dans toute la mesure du possible. À la lumière des résultats obtenus, le Bureau des services centraux d'appui a chargé une organisation spécialisée dans le domaine du handicap d'entreprendre une évaluation professionnelle de l'accessibilité du Siège de l'ONU. À la CESAP, dans le cadre de son évaluation de l'accessibilité, une enquête interne sur les lieux de travail inclusifs a été menée et a permis de recevoir 400 réponses (taux de réponse de 25 %) de la part de membres du personnel et de locataires occupant les locaux de Bangkok. Les résultats de cette enquête ont révélé que des améliorations de l'accessibilité étaient nécessaires en ce qui concerne l'orientation, les systèmes en ligne, les espaces extérieurs (par exemple, les rampes d'accès), la participation aux manifestations, le centre d'accessibilité et la connaissance des procédures d'évacuation en cas d'urgence.

185. En réponse à une enquête sur l'accessibilité et les aménagements raisonnables conduite auprès des bureaux du PNUD, 60 % des répondants ont indiqué que les locaux qu'ils occupaient étaient accessibles aux personnes handicapées. Toutefois, en ce qui concerne l'accessibilité des TIC, 70 % d'entre eux ont indiqué que leur site Web était inaccessible ou qu'ils n'en connaissaient pas le niveau d'accessibilité⁹¹. Les résultats ont été communiqués à la haute direction et aux différents bureaux, et ont éclairé l'approche adoptée par le PNUD vis-à-vis de l'inclusion des personnes handicapées. Il a inclus des questions relatives au handicap dans l'enquête mondiale qu'il a effectuée auprès de son personnel en 2016 et dont les résultats ont révélé que les 120 répondants qui avaient indiqué spontanément qu'ils présentaient un handicap avaient une expérience de travail plus négative que ceux qui n'ont aucun handicap. À l'OIT, une enquête sur l'inclusion des personnes handicapées a été menée auprès du personnel au début de 2014, et ses résultats ont montré que plus de 40 % des répondants ne pensaient pas que les salles de réunion de leur lieu d'affectation étaient physiquement accessibles. L'analyse des résultats a abouti à la conclusion qu'un nombre élevé de répondants, en particulier parmi ceux qui étaient en poste dans des bureaux extérieurs, jugeaient insuffisante l'accessibilité physique et informationnelle.

186. À l'échelle de l'ensemble du système, le Syndicat du personnel de l'ONU a mené d'avril à mai 2018 une enquête d'envergure mondiale auprès du personnel sur le niveau de sensibilisation au handicap dans les entités appliquant le régime commun des Nations Unies. Le questionnaire élaboré à cette occasion a été envoyé à 80 000 fonctionnaires, et 3 228 personnes y ont répondu, ce qui reflète le faible niveau d'intérêt et de mobilisation manifesté pour les questions relatives au handicap. Les résultats obtenus ont mis en lumière un certain nombre de sujets de préoccupation auxquels il importe de prêter attention. La majorité des répondants (60 %) n'avaient jamais entendu parler de la circulaire du Secrétaire général sur le handicap.

187. Sur les 248 personnes qui ont indiqué spontanément qu'elles présentaient un handicap, une minorité seulement (46 %) ont bénéficié d'aménagements raisonnables sur le lieu de travail, tandis qu'une personne sur quatre était l'objet d'actes de discrimination en raison de son handicap. Les répondants présentant des handicaps invisibles (par exemple, une déficience cognitive) ont signalé que les réactions de leurs collègues allaient de manifestations de condescendance à un refus total de reconnaître le fait qu'elles existaient.

⁹¹ Le PNUD suit les directives relatives à l'accessibilité des sites Web de l'ONU, et son site Web mondial est conforme aux normes 2.0 énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web, y compris en ce qui concerne la navigation avec des lecteurs d'écran. Le PNUD dispense une formation à la gestion des pages Web des bureaux de pays, y compris à la conception numérique, pour souligner que les principes de conception universelle devraient être adoptés dans le cadre de la création de contenus afin de rendre le produit final accessible. Il s'attache actuellement à faire en sorte que le système eRecruit et le site d'offre d'emplois du PNUD soient pleinement accessibles.

La plupart des répondants handicapés souhaitaient assister à un changement d'attitude de la part de leurs collègues et de leur hiérarchie. Les résultats de l'enquête ont été communiqués à la Commission de la fonction publique internationale et aux responsables de la gestion des installations, et le Syndicat du personnel demandera aux départements des ressources humaines de revoir la définition du handicap.

188. À titre de pratique optimale à reprendre, le Bulletin on employment and accessibility for persons with disabilities⁹² de la Directrice exécutive du Centre du commerce international indique clairement que des questions relatives à la mise en œuvre de la politique appliquée en la matière seront ajoutées à celles qui sont posées dans le cadre des enquêtes sur la participation du personnel. ONU-Femmes a signalé que, dans le cadre d'un processus continu d'élaboration d'une politique institutionnelle sur l'inclusion des personnes handicapées dans la main-d'œuvre, elle mènerait une enquête visant à déterminer les obstacles à la participation effective des employés handicapés sur le lieu de travail et que celle-ci comprendrait une section consacrée expressément à l'accessibilité.

189. Les résultats présentés ci-dessus indiquent clairement l'intérêt que les enquêtes tenant compte des questions de handicap et d'accessibilité pourraient présenter en tant que moyen de mettre en lumière les lacunes en matière d'accessibilité qu'il s'agit de combler en ce qui concerne les installations et services mis à disposition pour les conférences et réunions, entre autres aspects. Ces enquêtes permettent également d'évaluer les obstacles comportementaux qui entravent la création d'un milieu de travail inclusif et qui, à leur tour, sont révélateurs de la capacité du personnel de fournir efficacement les services dont ont besoin les participants handicapés lorsqu'ils assistent à des conférences et réunions.

190. En conséquence, **l'Inspecteur prie instamment les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies d'inclure, dans les enquêtes mondiales pertinentes menées auprès du personnel sur l'accessibilité des installations et services à prévoir pour les conférences et réunions, des questions sur cette problématique et sur les attitudes à l'égard des personnes handicapées. Les résultats de ces enquêtes devraient être pris en compte lors de l'élaboration ou du remaniement des politiques, procédures, pratiques et activités que les entités consacrent à la résolution des problèmes d'accessibilité.**

2. Assurer la formation du personnel sur les questions d'inclusion et d'accessibilité des personnes handicapées

191. La formation obligatoire du personnel sur les questions de handicap et d'accessibilité constitue une condition essentielle à remplir pour sensibiliser le personnel aux besoins des personnes présentant divers handicaps qui assistent aux conférences et réunions. Un exemple à suivre est l'institutionnalisation de la formation obligatoire sur l'égalité des sexes, le VIH/sida et la sûreté et la sécurité, qui a fort probablement contribué à sensibiliser le personnel à l'importance de ces questions. Comme l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées n'a pratiquement jamais été prise en compte dans les activités de la plupart des entités du système des Nations Unies, aucune d'entre elles ne dispose d'un module de formation obligatoire pour tous les fonctionnaires qui porte exclusivement sur l'inclusion et sur l'accessibilité de ces personnes.

192. Il ressort des réponses au questionnaire et de celles fournies à l'occasion des entretiens que 14 entités participantes du Corps commun d'inspection⁹³ et cinq commissions, départements et bureaux du Secrétariat de l'ONU⁹⁴ ont organisé à l'intention de leur personnel des activités de formation portant sur le handicap et l'accessibilité. On trouvera à l'annexe V une liste non exhaustive des modules proposés par les entités du système des Nations Unies, avec indication (le cas échéant) des thèmes traités, de la fréquence des séances, des modalités suivies et des entités organisatrices. Il convient de noter que l'Inspecteur n'écarte pas la possibilité qu'il existe d'autres modules de formation

⁹² ITC/EDB/2017/01.

⁹³ OACI, OIT, CCI, IUT, Secrétariat de l'ONU, HCR, PNUD, FNUAP, UNICEF, ONU-Habitat, ONU-Femmes, OMT, OMS et OMPI.

⁹⁴ Bureau de la gestion des ressources humaines, CEA, CESAP, Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et Division de la gestion des conférences, et HCDH.

également consacrés à l'accessibilité (directement ou indirectement) que les entités n'ont pas portés à l'attention de l'équipe d'examen.

193. Les modules de formation portant exclusivement sur le handicap et l'accessibilité qui sont actuellement disponibles sont offerts en ligne ou en présentiel. La participation est volontaire pour l'ensemble du personnel, et obligatoire pour certains services ou départements dans quelques cas. Dans de nombreux cas, le handicap et l'accessibilité ne sont que des éléments d'envergure limitée faisant partie de modules de formation traitant de thèmes plus vastes tels que les droits de l'homme ou la diversité. Au HCR⁹⁵ et à ONU-Femmes⁹⁶, la formation porte essentiellement sur les activités de programme que poursuivent ces entités dans le domaine du handicap, plutôt que sur la sensibilisation du personnel ou sur les moyens de rendre les installations et services plus accessibles.

194. Les bonnes pratiques adoptées en matière de formation visant à sensibiliser le personnel aux besoins des personnes handicapées sont notamment les suivantes :

- L'OIT offre un module de formation en ligne d'une heure sur les personnes handicapées, avec des conseils sur la manière de les faire participer à ses activités dans le cadre de projets, de réunions et de mesures relatives à son personnel. Son coordonnateur chargé des questions de santé et sécurité au travail dispense également une formation de sensibilisation aux gardiens placiers et autres membres du personnel chargés de fournir leurs services à la Conférence internationale du Travail ;
- La CEA élabore actuellement deux modules de formation spécialisés sur l'accessibilité, l'un à l'intention de l'ensemble de son personnel, l'autre étant destiné aux bureaux traitant directement des questions d'accessibilité (par exemple, gestion des installations, services de sécurité et de sûreté, gestion des conférences et TIC) ;
- Le service médical de la CESAP est en train d'élaborer un cours sur le handicap à l'intention des cadres en se fondant sur les pratiques optimales, la Déclaration de Beijing sur le développement intégrant les personnes handicapées et la Stratégie d'Incheon. Ce cours pourrait devenir obligatoire pour les coordonnateurs chargés des questions de handicap, et d'autres lieux d'affectation peuvent s'inspirer de son contenu.

195. Des pratiques optimales appliquées dans le domaine de la formation sur les moyens de fournir des installations et services accessibles sont notamment celles qui ont cours dans les cas suivants :

- L'UIT dispense une formation aux producteurs de contenus et de documents, ainsi qu'aux organisateurs de réunions, sur la manière de répondre aux besoins des personnes handicapées en leur fournissant des services accessibles ;
- L'OMPI dispense au personnel des services de rédaction et de conception une formation sur l'établissement de documents accessibles.

196. Des pratiques optimales utilisées en matière de formation sur les moyens d'augmenter le niveau de sensibilisation et de fournir des installations et services accessibles sont notamment appliquées dans les cas suivants :

- Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences du Secrétariat de l'ONU a organisé un atelier de sensibilisation au handicap à l'intention de son propre personnel et d'autres départements, les thèmes abordés étant la conception universelle, les aménagements raisonnables et les règles d'étiquette à respecter ;

⁹⁵ Le HCR a élaboré un programme de formation en ligne sur les activités pouvant être entreprises avec des personnes handicapées dans des situations de déplacement forcé.

⁹⁶ ONU-Femmes, en collaboration avec l'International Disability Alliance, a co-organisé un atelier sur l'inclusion et l'autonomisation des femmes et des filles handicapées (30 juillet 2018), qui a porté sur les questions de l'accessibilité, des aménagements raisonnables et du financement de l'inclusion.

- La Division du développement social de la CESAP élabore actuellement une formation à l'intention de son personnel et de ses cadres sur les questions liées au handicap et à l'accessibilité ;
- Le HCDH et l'OIT ont dispensé à 100 fonctionnaires de l'Office des Nations Unies à Genève, dont l'ensemble du personnel chargé des ressources humaines, une formation portant sur les aménagements raisonnables ;
- Le PNUD offre un cours en ligne sur les méthodes à utiliser pour inclure les personnes handicapées et travailler avec elles. Comprenant des éléments d'accessibilité et de conception universelle, ce cours est recommandé à tous les chefs de service et est mis à la disposition de tous les membres du personnel. Des webinaires sur les questions d'accessibilité sont également envisagés pour les membres du personnel d'encadrement et d'exécution. Le PNUD élabore également des notes d'orientation qui porteront sur les règles d'étiquette à observer vis-à-vis des personnes handicapées et sur les stratégies à appliquer pour communiquer et interagir avec elles, sur la création de descriptions de poste et la conception de processus de recrutement et de sélection tenant compte de la question du handicap, sur des conseils destinés aux cadres, et sur des matériels et sites Web accessibles ;
- La Division des TIC de l'UNICEF prévoit d'organiser une séance de formation à l'intention du personnel chargé des TIC (y compris celui du PNUD et du Département de la communication globale de l'ONU) afin d'expliquer en quoi consiste l'accessibilité et d'indiquer comment se comporter avec les personnes handicapées.

197. Les bonnes pratiques applicables à la formation portant sur une connaissance poussée du handicap comprennent celles qui sont décrites ci-après :

- Le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU a mis au point un ensemble d'outils (en anglais et en français) sur la Convention comprenant 14 modules de formation, dont l'un, consacré aux questions d'accessibilité, est destiné aux coordonnateurs des gouvernements et aux organisations de personnes handicapées. Il a également créé un bulletin entièrement accessible, intitulé « Enable », qui porte sur les questions liées au handicap et compte 14 250 abonnés ;
- En décembre 2017, la CEA a lancé un module de formation en ligne facultatif sur la Convention, qu'elle envisage de rendre obligatoire pour tout son personnel ;
- En novembre 2017, l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche a publié un cours d'apprentissage en ligne intitulé « Human rights-based approach to disability » à l'intention des nouveaux délégués.

198. À la lumière des initiatives susmentionnées, l'Inspecteur estime que les entités du système des Nations Unies disposent d'éléments de contenu suffisants sur la formation relative au handicap et à l'accessibilité pour effectuer des échanges entre elles et apprendre les unes des autres afin d'élaborer un solide programme de formation sur les questions à l'étude. De fait, à l'occasion des entretiens, il est apparu que la plupart des entités semblaient ne savoir que très peu de choses sur les activités de formation organisées par d'autres entités. Il s'agit là d'une occasion manquée qu'il devrait cependant être possible de rattraper en s'efforçant de mieux coordonner les activités et de partager les matériels de formation et les informations au moyen de plateformes interinstitutions appropriées.

199. Les initiatives de formation sur le handicap et l'accessibilité qui ne sont proposées qu'une seule fois⁹⁷ ou pendant une courte période⁹⁸ peuvent constituer des occasions

⁹⁷ Les modules de formation ponctuels recensés sont notamment les suivants : un atelier d'une journée organisé par l'UIT sur la manière d'aider les personnes handicapées et d'interagir avec elles, une formation sur l'accessibilité dispensée au personnel de sécurité et de gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Nairobi par des experts du handicap en poste au Siège de l'ONU (2017), et une séance de formation sur la compréhension du handicap organisée par le centre d'apprentissage de la CESAP (2017).

manquées de relever le niveau de sensibilisation si on néglige de se doter de moyens appropriés pour gérer les connaissances accumulées et pour garder la possibilité de les reproduire à l'avenir, ce qui éviterait de créer des contenus à partir de zéro. Les entités peuvent également étudier les possibilités d'élaborer et d'améliorer des éléments de contenu à des fins de formation en collaborant avec des entités spécialisées dans la conception et la prestation de formations, telles que l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche et l'École des cadres du système des Nations Unies à Turin (Italie).

200. Un point sur lequel toutes les entités interrogées se sont entendues de manière quasi unanime est qu'elles bénéficieraient sans aucun doute d'une formation sur le handicap et l'accessibilité. La plupart sont également convenues qu'une telle formation devait être obligatoire pour tous les membres du personnel, une formation générale de sensibilisation étant prévue pour l'ensemble des fonctionnaires, tandis qu'une autre, plus spécialisée et de plus longue durée, serait destinée à ceux qui doivent traiter régulièrement de questions liées au handicap et à l'accessibilité.

201. À la lumière des résultats obtenus et compte tenu des avis ainsi exprimés, **l'Inspecteur prie instamment les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies d'élaborer, en tirant parti des ressources offertes par des plateformes inter-institutions appropriées, un module de formation générique en ligne visant à relever le niveau de sensibilisation au handicap et à l'accessibilité qui s'inspire des principes de la Convention et puisse être utilisé par toutes les entités et être obligatoire pour tous les fonctionnaires.** L'Inspecteur propose en outre la recommandation suivante qui, si elle est appliquée, peut favoriser la diffusion des pratiques optimales en sensibilisant le personnel des services de gestion des conférences et réunions aux besoins des personnes handicapées.

Recommandation 9

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient élaborer et mettre en œuvre, par l'intermédiaire des mécanismes interinstitutions pertinents, d'ici à décembre 2021, un module de formation spécialisée obligatoire, commun à l'échelle du système, sur l'inclusion du handicap et de l'accessibilité, à l'intention du personnel participant directement ou indirectement au service des conférences et réunions, notamment mais pas exclusivement le personnel de la gestion des conférences, de la gestion des infrastructures et des services, des ressources humaines, des achats, du service en charge des questions juridiques, des services des technologies de l'information et des communications, des services médicaux, de l'information au public, et des services de la sécurité et de la sûreté.

D. Accroître la responsabilisation

1. Améliorer la collecte de données et établir des indicateurs de rendement clefs

202. Pour qu'une entité puisse évaluer son propre rendement en fonction de son aptitude à fournir des installations et services accessibles dans le cadre des conférences et réunions auxquelles assistent des personnes handicapées, elle doit disposer de données pertinentes pour évaluer ce qui a été demandé et fourni, ainsi que les ressources utilisées à cette fin. En l'absence de telles données, il ne sera pas possible d'évaluer les tendances du point de vue de la demande future projetée, ni d'y affecter des ressources suffisantes pour y faire face. Dans la plupart des entités, cela favorisera la persistance d'une approche réactive, selon laquelle des ressources provenant de différentes lignes budgétaires sont rassemblées au petit bonheur la chance, au cas par cas et à la dernière minute pour répondre aux demandes des participants.

⁹⁸ Module d'apprentissage interactif sur l'accessibilité qui a été administré à 183 fonctionnaires de la CEA (2014, après quoi il a été mis un terme à cette initiative).

203. La plupart des entités participantes du Corps commun d'inspection ont reconnu qu'elles ne recueillent pas systématiquement de données sur l'accessibilité, qu'elles ne les surveillent pas ou qu'elles ne disposent pas d'indicateurs de rendement pour les mesurer. Aucune d'entre elles ne dispose d'une méthode bien établie pour évaluer les coûts supplémentaires. Quatre entités (FNUAP, OIT, UIT et UNICEF) et la CESAP ont des indicateurs de rendement et des objectifs liés aux activités de programme qu'elles consacrent à la problématique du handicap et de l'accessibilité, mais non à l'accessibilité interne.

204. Ces lacunes sont devenues impossibles à ignorer lorsque ces entités n'ont pas été en mesure de fournir les données sur l'accessibilité demandées dans le questionnaire du Corps commun d'inspection (ce qui a d'ailleurs été vérifié lors des entretiens de suivi) dans les domaines suivants : a) capacités, ressources et indicateurs de rendement internes mis en jeu pour aborder la problématique du handicap et de l'accessibilité ; b) installations physiques et outils technologiques sur place et hors site pour permettre l'accès aux conférences et réunions ; et c) coûts estimatifs à consentir pour améliorer l'accessibilité.

205. Par exemple, lorsqu'il s'est agi de répondre à la question sur le nombre de personnes handicapées ayant bénéficié de mesures d'adaptation lors des grandes conférences et réunions tenues de 2012 à 2017, seule l'UPU a pu fournir des chiffres sur les réunions organisées hors site. Pour ce qui est des réunions tenues sur place, seul le Centre du commerce international a pu fournir des chiffres, tandis que le HCDH, l'OIT et l'UPU ont communiqué des estimations. Lorsqu'il s'est agi de répondre à la question sur le nombre de personnes qui n'avaient pas pu être accueillies parce que les installations et outils nécessaires pour des réunions sur place ou hors site étaient insuffisants ou n'existaient pas, aucune des entités n'a pu fournir de données. En ce qui concerne la question ayant trait au coût supplémentaire estimatif à supporter par les entités pour faciliter l'accès des personnes handicapées (voir chap. V, sect. A), les entités étaient dépourvues d'estimations détaillées portant sur toutes les réunions et conférences. La question de savoir comment recueillir de telles informations en faisant preuve de tact tout en respectant le droit à la vie privée des participants et le caractère confidentiel des données les concernant est examinée au chapitre V.B.i.

206. Malgré ces contraintes, quelques pratiques optimales sont appliquées en ce qui concerne les activités de suivi et la collecte de données sur certains aspects de l'accessibilité. Par exemple, l'UIT et la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève tiennent à jour un registre où est consigné le nombre de réunions avec sous-titrage à distance et interprétation en langue des signes. Dans son programme et budget pour 2010-2011, l'OMPI faisait de l'amélioration de l'accès physique à son campus un indicateur d'exécution, et se fixait comme objectifs l'installation de garde-corps (aux endroits où ils étaient nécessaires) et le placement de lecteurs de badges à la bonne hauteur pour les personnes handicapées. L'équipe spéciale du HCDH sur la diversité a élaboré des indicateurs pour sa stratégie de fourniture d'aménagements raisonnables.

207. À titre de pratique optimale, le cadre de résultats du Plan stratégique de l'UNICEF 2018-2021 comporte deux indicateurs relatifs à l'accessibilité et à l'inclusion, à savoir le pourcentage de bureaux satisfaisant aux normes minimales d'accessibilité, avec une valeur de référence de 25 % et une cible de 50 % pour 2021, et le pourcentage d'employés disposant d'un accès complet à tous les principaux systèmes d'information de l'UNICEF utilisables en mode mobile, avec une valeur de référence de 83 % et une cible de 100 % pour 2021⁹⁹.

208. En ce qui concerne les initiatives à venir, ONU-Femmes a signalé qu'elle pourrait élaborer un plan d'action assorti d'indicateurs et d'objectifs pour mesurer l'accessibilité dans le cadre de sa stratégie intitulée « L'autonomisation des femmes et des filles handicapées ». Au Secrétariat de l'ONU, la Division de la gestion des conférences et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences ont indiqué qu'ils pourraient suivre l'évolution de l'audience des émissions diffusées sur le Web avec sous-

⁹⁹ Voir E/ICEF/2017/18.

titrage et interprétation gestuelle, surveiller l'utilisation des services offerts par le centre d'accessibilité et suivre les données relatives aux demandes d'aménagements reçues avant la tenue de conférences ou réunions.

209. En ce qui concerne la voie à suivre, un certain nombre d'entités ont indiqué qu'il pourrait être utile de créer une base de données sur l'accessibilité pour recueillir et partager des informations sur l'élaboration et l'emploi d'outils d'accessibilité. L'Inspecteur se félicite de cette proposition et demande à toutes les entités de faire progresser les échanges de vues dans ce domaine grâce à des mécanismes inter et intra-institutions pertinents sur le handicap et l'accessibilité.

210. Pour remédier aux lacunes dans le suivi et la collecte de données sur l'accessibilité des conférences et réunions, **l'Inspecteur prie instamment tous les chefs de secrétariat des entités des Nations Unies de charger les bureaux compétents d'élaborer des indicateurs de rendement clefs sur l'accessibilité des conférences et réunions et de définir des modalités appropriées de collecte des données pour mesurer ces indicateurs.**

2. Assurer la communication de rapports périodiques sur l'état de l'accessibilité aux organes législatifs

211. Pour renforcer la responsabilisation organisationnelle lorsqu'il s'agit de déterminer la position des entités pour ce qui est des besoins en matière d'accessibilité, les mesures qu'elles se sont engagées à prendre et à faire prendre sur le plan concret, et celles qu'elles ont l'intention d'appliquer pour remédier aux déficits existants, les organes délibérants doivent jouer un rôle actif en chargeant les chefs de secrétariat de chaque entité de leur faire périodiquement rapport sur l'état de l'accessibilité au sein de cette dernière. L'Inspecteur n'a trouvé qu'un seul cas d'attribution d'un tel mandat, en vertu duquel l'Assemblée générale avait prié le Secrétaire général de présenter des rapports sur les droits des personnes handicapées, les règlements sur les aménagements raisonnables et l'état des installations et des services dans le cadre des efforts visant à assurer une pleine accessibilité, ainsi que des recommandations sur les approches coordonnées à adopter pour satisfaire aux besoins des personnes handicapées lors des conférences et réunions des Nations Unies¹⁰⁰.

212. Pour donner suite à cette demande, le Secrétaire a présenté, en août 2016, un rapport intitulé « Vers la pleine réalisation d'une Organisation des Nations Unies inclusive et accessible aux personnes handicapées »¹⁰¹. Ce rapport présente le premier cas dans lequel des mesures sont expressément prises pour dresser un bilan complet sur l'accessibilité du Secrétariat de l'ONU. Il est particulièrement intéressant qu'il traite des mesures concrètes prises par le Siège de l'ONU pour améliorer l'accessibilité des installations physiques sur place, des services et installations de conférence, de l'information et de la documentation. Il donne également un aperçu plus limité des initiatives prises au niveau des commissions régionales, des fonds et programmes, et des institutions spécialisées.

213. Dans son rapport, le Secrétaire général énonce quelques recommandations et projets de mesures d'une importance cruciale, dont l'Inspecteur se félicite et sur lesquels il appelle l'attention de toutes les entités participantes du Corps commun d'inspection pour les exhorter à y réfléchir activement et à les mettre en œuvre afin de rendre leurs propres locaux et services plus accessibles, en procédant comme suit :

- Faire appel à des spécialistes de l'accessibilité qui serviront de ressources pour les activités futures consacrées à cette question ;
- Sensibiliser les fonctionnaires à la question du handicap afin d'implanter une culture de travail ouverte aux personnes handicapées ;
- Recenser les pratiques et politiques sur l'accessibilité, ainsi que les activités entreprises pour assurer leur coordination entre les différents lieux d'affectation, afin d'harmoniser la planification et les procédures opérationnelles en ce qui concerne

¹⁰⁰ Voir les résolutions 70/170 et 72/162 de l'Assemblée générale.

¹⁰¹ A/71/344 et Corr.1.

l'accessibilité des services de conférence, et mettre au point des paramètres et des indicateurs de résultats afin d'en mesurer l'utilité et les effets ;

- Créer un manuel des coûts standard concernant les services accessibles qui sont fournis moyennant remboursement dans les lieux d'affectation ;
- Procéder à un essai pratique de la participation à distance en suivant les pratiques optimales d'autres entités ;
- Harmoniser les conditions de travail et les procédures de recrutement des interprètes en langue des signes dans tous les lieux d'affectation et lancer une campagne pour accroître le vivier d'interprètes en langue des signes internationale ;
- Établir des contacts avec les testeurs et les développeurs extérieurs qui sont à la pointe des normes d'accessibilité afin de renforcer la compatibilité des formats électroniques avec les exigences en matière d'accessibilité ;
- Conclure avec des sociétés de sous-titrage des accords à long terme valables dans tous les lieux d'affectation, et élaborer des normes communes en matière de langues et de contrôle de la qualité ;
- Mener une campagne de sensibilisation auprès des États Membres et des autres contributeurs potentiels sur le rôle des centres d'accessibilité et les possibilités d'appuyer les projets en faveur de l'accessibilité dans tous les lieux d'affectation ;
- S'associer aux bureaux des TIC pour chercher et mettre en œuvre des solutions dans les domaines de l'accessibilité de la documentation, de la reconnaissance de la parole et de la participation à distance afin d'améliorer la qualité et réduire les coûts des aménagements ;
- Améliorer la compatibilité avec DAISY en utilisant le format .epub, qui est basé sur le langage XML ;
- S'employer activement à adopter les normes et à mettre en œuvre les directives sur l'accessibilité du Web formulées par l'Initiative sur l'accessibilité du Web du World Wide Web Consortium ;
- Examiner tous les sites Web des entités afin d'en assurer l'accessibilité.

214. L'Inspecteur se félicite que l'Assemblée générale ait chargé le Secrétaire général d'établir un tel rapport, car il s'agit là d'un important outil de responsabilisation et d'inventaire pour faire le point sur l'état de l'accessibilité dans une entité, et il est d'avis que toutes les entités du système des Nations Unies devraient faire périodiquement rapport (au moins tous les cinq ans) à leurs organes délibérants sur les mesures qu'elles ont prises pour améliorer l'accessibilité. La mise en œuvre de la recommandation ci-après devrait permettre d'améliorer la transparence et la responsabilisation en ce qui concerne les initiatives prises par les entités pour améliorer l'accessibilité de leurs installations et services aux personnes handicapées.

Recommandation 10

Les organes délibérants des entités du système des Nations Unies devraient inscrire à leur ordre du jour l'examen des rapports périodiques qui leur sont soumis sur l'état d'accessibilité des personnes handicapées aux installations et services de conférence et de réunion, y compris l'état d'avancement des mesures visant à remédier aux lacunes en matière d'accessibilité.

215. **En ce qui concerne le Secrétariat de l'ONU, l'Inspecteur prie instamment le Comité des conférences de tenir davantage compte des questions d'inclusion et d'accessibilité des personnes handicapées dans ses activités, et demande au Secrétaire général de faire rapport à ce comité sur les mesures prises et les progrès accomplis dans le cadre des rapports annuels sur le plan des conférences, ce qui aurait pour effet d'institutionnaliser la prise en compte de ces questions et d'en faire un élément**

permanent du contrôle exercé par les organes délibérants sur la gestion des conférences.

3. Faire en sorte que les organes de contrôle exercent un rôle dans le suivi et l'évaluation de l'état de l'accessibilité

216. Un outil de responsabilisation important est le rôle que les organes de contrôle peuvent jouer en aidant les entités à évaluer le degré de conformité qu'elles ont atteint dans l'exécution des mesures et mandats convenus pour améliorer l'accessibilité des conférences et réunions, ainsi que pour déterminer le niveau d'efficacité des fonctions utilisées pour soutenir les initiatives relatives à l'accessibilité. Bien qu'aucun rapport d'audit portant expressément sur l'accessibilité des conférences et réunions ne soit publié par les organes de contrôle des entités participantes du Corps commun d'inspection, cette question a été abordée dans des rapports ayant une portée plus large.

217. Il importe de signaler que le Comité des commissaires aux comptes de l'ONU a souligné l'absence de mécanismes chargés de veiller au respect de la politique du Secrétariat de l'ONU en matière d'accessibilité (ST/SGB/2014/3) et a mis l'accent sur la nécessité de suivre la mise en œuvre de cette politique et de nommer des coordonnateurs qui seraient chargés d'assurer un meilleur suivi du respect de cette politique¹⁰². Dans son rapport d'audit sur l'ONUDC, le Comité a souligné qu'il était nécessaire que toutes les entités du Secrétariat de l'ONU se conforment à la politique adoptée en matière d'accessibilité et a recommandé, pour les bureaux extérieurs, la nomination de coordonnateurs chargés des questions de handicap et d'accessibilité, ainsi que l'élaboration de normes d'accessibilité¹⁰³. Il a également recommandé que le FNUAP élabore une politique en matière d'accessibilité, laquelle devrait être promulguée en 2019¹⁰⁴.

218. Bien qu'il n'existe aucune évaluation connue de l'accessibilité des conférences et réunions, le PNUD a publié en 2016 une évaluation du développement tenant compte de la question du handicap. Tout en se concentrant essentiellement sur les activités de programme que cette entité consacre à la question du handicap, cette évaluation a également porté sur le respect des directives des Nations Unies sur l'accessibilité fonctionnelle des locaux communs, et ses résultats ont révélé que les niveaux de conformité à ces directives fluctuaient selon les bureaux de pays et les autres lieux d'affectation. Ils ont indiqué que, bien que le PNUD ait pris des mesures positives pour créer un milieu de travail valorisant, cette entité n'était toujours pas une organisation accueillante pour les personnes handicapées¹⁰⁵.

219. L'Inspecteur juge regrettable que l'accessibilité des conférences et réunions n'ait pas reçu toute l'attention qu'elle mérite de la part des instances de contrôle et prie ces dernières d'examiner périodiquement les risques associés à cette question au niveau institutionnel en tenant dûment compte des mandats, de l'indépendance et des chartes de ces instances, et de faire rapport sur leurs conclusions aux chefs de secrétariat et organes délibérants.

¹⁰² A/70/5 (Vol. I) et Corr.1 ; A/72/5 (Vol. I) et Corr.1, par. 141 à 154.

¹⁰³ A/72/5/Add.10, par. 57, 60, 62 et 63.

¹⁰⁴ Rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers du FNUAP pour 2017.

¹⁰⁵ Bureau de l'évaluation indépendante du PNUD, Evaluation of Disability-Inclusive Development at UNDP, 2016.

VII. Arguments en faveur de la prise en compte de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées

A. Le rythme de progression des mesures visant à assurer l'accessibilité est inégal et lent

220. La principale conclusion qui se dégage lors de l'évaluation des résultats du présent examen sur l'amélioration de l'accessibilité des conférences et réunions pour les personnes handicapées est que les progrès ont été non seulement lents, mais aussi qu'ils ont été inégaux d'une entité à l'autre. Le rythme de progression a été lent, car si on tient compte du fait que les entités du système des Nations Unies ont commencé à prêter attention aux préoccupations des personnes handicapées dès 1982, la plupart d'entre elles ne disposent d'aucune politique sur l'accessibilité ou sur la fixation de niveaux minimaux d'accessibilité pour ces personnes. Le système des Nations Unies n'a pas été suffisamment dynamique pour s'adapter et tirer parti des progrès des technologies, en particulier dans des domaines tels que l'intelligence artificielle et la robotique, qui ont permis d'abaisser les dépenses à prévoir pour fournir les installations et services nécessaires.

221. Le caractère inégal des progrès observés est reflété par la façon dont le Comité et le Conseil des droits de l'homme, d'une part, et plusieurs autres entités du système des Nations Unies, d'autre part, ont abordé les questions relatives à l'accessibilité, la non-discrimination et l'inclusion. Il n'est pas surprenant que le Comité et le Conseil accordent à ces questions le rang de priorité élevé qu'elles méritent, étant donné que l'article 9 de la Convention, qui a trait à l'accessibilité, a été décrit comme « la clef de voûte » de cet instrument. Cela contraste vivement avec le peu d'attention dont ont fait preuve plusieurs (mais non la totalité) des autres entités, ce qui est peut-être dû à un manque d'appréciation et de compréhension du lien entre les droits de l'homme et l'accessibilité. En conséquence, l'attention que de telles entités accordent au handicap a tendance à ne se porter que sur les déficiences motrices, tandis que les formes invisibles du handicap, principalement de type intellectuel et cognitif, semblent être fortement négligées. Dans le même ordre d'idées, on n'accorde pas toujours suffisamment d'attention à la prise en compte des handicaps de nature temporaire, tels que ceux qui sont attribuables à un accident ou au vieillissement.

222. Les observations qui précèdent ne devraient pas faire oublier le véritable enthousiasme que certaines entités ont manifesté pour cette question pendant la période d'exécution du présent examen. S'inspirant du questionnaire du Corps commun d'inspection, l'une des institutions spécialisées (FAO) a établi, dans un délai de trois mois, un plan d'action visant à améliorer l'accessibilité en trois phases, la première à court terme, à exécuter dans un délai de trois mois et avec les ressources existantes, la deuxième, à moyen terme, dans le cadre de laquelle il fallait établir une corrélation étroite entre les ressources prévues et les mesures qui pouvaient être prises, et la troisième, à long terme, qui impliquait d'importantes dépenses et des consultations approfondies avec le gouvernement hôte qui était propriétaire du complexe immobilier visé, avant qu'il soit possible d'entreprendre des améliorations structurelles dont la réalisation s'étalerait sur deux ou trois ans.

223. À la suite d'échanges de vues avec l'équipe de projet du Corps commun d'inspection sur les processus et procédures existants, un certain nombre d'entités ont volontairement accepté d'apporter des modifications à leurs procédures d'inscription à leurs conférences et réunions pour chercher activement à obtenir des informations de la part de participants potentiels sur leurs besoins particuliers en matière d'accessibilité. Plusieurs entités sont convenues, dans la note d'information destinée aux participants à leurs conférences et réunions, d'inclure des renseignements sur les installations et services disponibles, tandis que quelques-unes ont accepté de poser des questions sur l'accessibilité dans le cadre des enquêtes mondiales qu'elles mènent auprès de leur personnel, sans attendre la publication officielle des résultats de l'examen du Corps commun d'inspection. Cette attitude volontariste indique que la principale difficulté à surmonter pour remédier

aux problèmes d'accessibilité trouve son origine dans un manque d'information plutôt que dans une réticence à passer à l'action.

224. Un autre problème qu'il faudra penser à résoudre en matière d'accessibilité est mis en lumière par la réponse donnée par une institution spécialisée à la demande de renseignements que lui a adressée le Corps commun d'inspection au sujet des cadres législatif et réglementaire applicables au handicap et à l'accessibilité. Cette institution a fait savoir qu'elle n'était liée par aucune résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies, et que seules les résolutions et décisions de ses propres organes délibérants avaient force de loi pour elle.

225. Une telle attitude est peut-être attribuable à une mauvaise appréciation et à un manque de compréhension du mandat et de la compétence de l'Assemblée générale et du Conseil économique et social, et plus particulièrement des dispositions de l'Article 62 de la Charte des Nations Unies, qui indique clairement que le Conseil économique et social peut adresser aux institutions spécialisées des recommandations sur des questions internationales dans les domaines économique, social, de la culture intellectuelle et de l'éducation, de la santé publique et autres domaines connexes.

B. Promouvoir les principes de conception universelle et un écosystème assurant un accès exempt d'obstacles

226. Si les entités du système des Nations Unies négligent de passer résolument à l'action, leur réputation risque d'en pâtir, car elles donneront l'impression d'être incapables de tenir la promesse qu'elles avaient faite en s'engageant à « ne laisser personne de côté ». Le recours à des pratiques ponctuelles plutôt que l'adoption d'une perspective d'ensemble adéquate à l'échelle du système et d'une approche uniforme bien coordonnée pourrait entraîner des dépenses élevées et imprévues. Comme on l'a vu plus haut, cinq des 17 cibles énoncées dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030 soulignent la nécessité d'accorder une attention particulière aux droits des personnes handicapées et de prendre des mesures concertées aux niveaux mondial et national dans des domaines bien définis.

227. Dans ce contexte, il est impératif que les entités ne se contentent plus de se conformer aux exigences minimales énoncées dans les règlements nationaux sur l'accessibilité et qu'elles adoptent, à l'échelle de tous leurs services, des politiques fixant des niveaux minimaux d'accessibilité conçues pour promouvoir le respect des principes de la conception universelle et de l'aménagement raisonnable. En fait, les organisations de personnes handicapées ont souligné à maintes reprises que la conception universelle, tout en étant essentielle pour certains, est utile pour tous. Les entités devraient également reconnaître que la plupart des initiatives visant à promouvoir les principes de la conception universelle et des aménagements raisonnables qui sont actuellement étudiées ou en cours de mise en œuvre sont essentiellement des mesures intermédiaires faisant partie d'un processus ayant pour objectif de rendre l'ensemble des locaux, conférences et réunions, y compris la documentation et les informations qui s'y rapportent, pleinement accessibles et exempts d'obstacles.

228. En effet, il n'y a pas de meilleur moyen d'assurer, pleinement et sur un pied d'égalité, l'inclusion des personnes handicapées que de créer un écosystème permettant d'instaurer une accessibilité complète et sans obstacles. Même dans les cas où les locaux d'une entité ont été conçus en tirant parti des technologies les plus perfectionnées, des obstacles rencontrés dans le milieu environnant, comme des embarras de circulation, une aire de stationnement trop exiguë, des transports en commun inaccessibles et des trottoirs et rues impraticables, peuvent empêcher les participants d'accéder aux conférences et réunions. Dans de telles circonstances, la notion d'accessibilité ne s'applique plus uniquement aux bâtiments et installations mais s'étend à l'écosystème plus vaste dans lequel une entité est située. Les difficultés de ce type liées à l'écosystème sont observées dans des villes sièges situées dans des pays développés (Londres, New York, Rome, Paris et Vienne) ou en développement (Addis-Abeba, Bangkok et Nairobi), encore que ce soit à des degrés divers.

229. Bien que l'Inspecteur reconnaisse pleinement que les améliorations des installations et services auxquelles il faut procéder dans les villes où des conférences et réunions ont lieu échappent entièrement au contrôle des entités du système des Nations Unies, rien n'empêche ces dernières de prendre des mesures pour atténuer les difficultés à surmonter pour se rendre dans les locaux qu'elles occupent. Par exemple, les entités peuvent organiser à l'avance des services de transport accessibles entre les lieux de réunion et les hôtels, les aéroports et les gares routières ou ferroviaires pour les personnes handicapées. Cela peut nécessiter la conclusion de contrats portant sur la mise à disposition de véhicules accessibles appartenant à des tiers. Les entités peuvent également diffuser des informations sur les lieux d'hébergement accessibles (par exemple, les hôtels offrant des conditions d'hébergement adaptées aux besoins des personnes handicapées) et les moyens de transport compatibles (par exemple, les réseaux de transports en commun dont les véhicules peuvent accueillir des personnes se déplaçant en fauteuil roulant).

230. Il incombe aux États Membres, lorsqu'ils chargent des personnes handicapées de les représenter à des conférences et réunions du système des Nations Unies, de veiller à ce qu'elles bénéficient de toute l'aide nécessaire pour leur permettre d'y participer efficacement. Il conviendrait de reconnaître qu'il s'agit là d'une responsabilité partagée entre les États Membres et les entités du système des Nations Unies, et de veiller à ce que ce principe soit respecté.

C. Inclusion et accessibilité des personnes handicapées : nécessité d'assurer leur intégration à l'échelle du système

231. L'une des mesures proposées au cours de l'examen en vue de souligner l'importance des questions relatives à l'inclusion des personnes handicapées et l'accessibilité des conférences et réunions consistait à créer une nouvelle entité qui serait chargée, pour l'ensemble du système des Nations Unies, de coordonner les activités que les entités consacrent aux personnes handicapées et aux questions liées à l'accessibilité. Une variante de cette suggestion consistait à charger l'une des entités existantes de faire fonction de chef de file pour les activités entreprises à cette fin. Bien que l'Inspecteur n'ait pas, dans le cadre du présent examen, procédé à une évaluation ou analyse critique de ces propositions pour aboutir à une conclusion concrète, les entités ont fait valoir que le fait de confier à un organe en particulier le soin de traiter à lui seul des questions susmentionnées pouvait avoir pour effet pervers d'inciter les autres entités à considérer qu'elles pouvaient se soustraire à toute responsabilité en la matière, que les mesures à prendre relèvent ou non de leur compétence ou de leur responsabilité.

232. L'Inspecteur est d'avis que, bien qu'il soit nécessaire de nommer un coordonnateur chargé des questions d'accessibilité au sein de chaque entité afin de coordonner les mesures à prendre par les services compétents, celles-ci ne devraient pas dépendre d'un seul service ou d'une seule personne, mais relever plutôt de la responsabilité de l'entité considérée dans son ensemble et de chaque service et personne qui en fait partie. En conséquence, l'Inspecteur insiste sur la nécessité d'adopter une réponse cohérente à l'échelle du système pour surmonter les obstacles en matière d'accessibilité.

233. Cela est d'autant plus important qu'il n'est pas jugé nécessaire de mettre systématiquement l'accent sur la question de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées au Secrétariat de l'ONU ou dans l'un quelconque de ses organes délibérants, et qu'aucune résolution n'est adoptée à ce sujet de manière régulière. Les échanges de vues sur l'accessibilité n'ont généralement lieu que dans le cadre des sessions de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées et du Conseil des droits de l'homme, ainsi que lors de manifestations ayant un lien avec le handicap, telles que la Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre), la Journée mondiale du syndrome de Down (21 mars) et la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme (2 avril). Cela a amené de nombreuses personnes interrogées à considérer que la question du handicap et de l'accessibilité est un « orphelin institutionnel », compte tenu de la relative indifférence affichée par les États Membres et vu les progrès limités et inégaux réalisés par les entités du système des Nations Unies.

234. En conséquence, un grand nombre de personnes interrogées, en particulier celles qui font partie du HCDH et du Comité des droits des personnes handicapées, mais aussi celles qui œuvrent dans les secteurs des ressources humaines et des affaires juridiques, ont souligné qu'il était impératif « d'institutionnaliser » l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées dans l'ensemble des activités de toutes les entités du système des Nations Unies. En conférant à la question de l'inclusion et de l'accessibilité de ces personnes un caractère transsectoriel, on contribuera à lui faire bénéficier d'un soutien institutionnel accru, il sera plus facile de la faire figurer au nombre de celles qui sont prises en compte dans le budget ordinaire ou de base, et on favorisera l'élaboration de programmes obligatoires de sensibilisation à son importance. Cette institutionnalisation débouchera également sur une meilleure compréhension des différents types de handicap et des moyens d'y faire face, en particulier en ce qui concerne les handicaps invisibles tels que les déficiences intellectuelles et cognitives.

235. Cette institutionnalisation ne peut être réalisée que si les engagements nécessaires sont pris au niveau politique. Comme il s'agit d'un sujet relativement « apolitique », les personnes interrogées lors des entrevues qui ont été menées auprès d'entités et d'États Membres se sont généralement accordées pour dire que son institutionnalisation pourrait bénéficier de l'adhésion et du soutien des États Membres, qui seraient en mesure de mobiliser un appui politique et institutionnel plus vigoureux et de consacrer des ressources supplémentaires à l'amélioration de l'accessibilité.

236. Pour promouvoir le processus d'institutionnalisation envisagé, les entités devraient profiter de manifestations liées au handicap telles que la Journée internationale des personnes handicapées pour faire le point sur les progrès réalisés au niveau interne en matière de promotion de l'accessibilité et pour montrer clairement qu'elles sont résolues à prendre les mesures correctives qui s'imposent à l'avenir. Les entités devraient également intensifier leurs interactions avec leurs homologues du secteur privé et les organisations de la société civile afin de repérer les possibilités de collaboration dans la promotion de l'accessibilité et de les exploiter vigoureusement. Il conviendrait d'accorder une attention toute particulière aux relations avec les organisations de la société civile qui exercent des activités dans le domaine de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées. Dans le même ordre d'idées, les entreprises du secteur privé qui exercent leurs activités dans le domaine des technologies d'assistance et qui exploitent les progrès accomplis dans les secteurs de la robotique, de l'intelligence artificielle et d'autres secteurs de pointe pour améliorer l'accessibilité pourraient offrir d'importantes possibilités de collaboration.

237. Enfin et surtout, il convient de souligner que, dans des entités à structure hiérarchique telles que celles qui font partie du système des Nations Unies, le principal facteur capable d'amener une transformation des attitudes et de rehausser le niveau de priorité attribué à n'importe quelle question est la capacité des dirigeants à montrer la voie à suivre. Il s'agit là d'un principe qui garde toute sa pertinence quand on l'applique à l'inclusion et à l'accessibilité des personnes handicapées. Dans les cas où un chef de secrétariat a fait preuve d'esprit d'initiative et a montré son engagement en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité de ces personnes, son entité a accompli des progrès remarquables. Par exemple, après que les dirigeants de l'OMPI ont indiqué qu'ils accordaient la priorité à l'accessibilité, l'accès des personnes handicapées est devenu l'un des 16 indicateurs de résultats du Programme de réalignement stratégique (2009) de cette entité. Depuis lors, l'accessibilité a été dûment prise en compte dans l'exécution des importants travaux de construction qui ont eu lieu dans l'enceinte de l'OMPI. Il convient de saluer la rapidité et l'esprit d'initiative dont l'OMPI a fait preuve en dirigeant avec succès les travaux qui ont abouti à la négociation et à l'adoption du Traité de Marrakech visant à faciliter l'accès aux œuvres publiées des personnes aveugles, malvoyantes ou incapables de lire les imprimés (2013).

238. L'inverse peut également être vrai, quand on voit que les ressources existantes cessent de soutenir les efforts de promotion de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées dès lors que cette question ne fait plus partie des priorités de l'équipe dirigeante d'une entité. Par exemple, une entité a signalé que le poste du conseiller pour les questions relatives au handicap avait été supprimé quand les ressources autres que les ressources de base destinées à le financer ont cessé d'être disponibles au bout de quatre

années. Aucune tentative n'a été entreprise pour financer ce poste au moyen des ressources de base ou pour s'adresser à un autre contributeur pour qu'il fournisse de quoi le maintenir, alors que son coût annuel estimatif n'était que de 200 000 dollars.

239. L'Inspecteur est d'avis que les chefs de secrétariat doivent jouer leur rôle en veillant à ce que la question de l'accessibilité interne occupe le rang de priorité qu'elle mérite dans les travaux de chaque entité intéressée, et à ce qu'une fois fixé, ce niveau de priorité soit maintenu. Une façon d'y parvenir consisterait à faire figurer les questions liées au handicap et à l'accessibilité dans le cadre stratégique ou le plan à moyen terme des entités. Une telle mesure serait grandement facilitée si les plus hauts responsables de chaque entité s'engageaient à promouvoir l'accessibilité, la non-discrimination et l'inclusion à tous les niveaux de sa structure.

240. Dans ce contexte, afin de renforcer la cohérence et l'harmonisation des activités des entités du système des Nations Unies dans le domaine de l'accessibilité, **l'Inspecteur demande instamment aux chefs de secrétariat des entités des Nations Unies d'adopter, dans le cadre du CCS, une position commune sur le traitement prioritaire de la question de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes handicapées participant aux conférences et réunions en exécution des tâches opérationnelles et des activités de programme qui leur sont confiées.**

D. Observations finales

241. Comme on l'a répété à maintes reprises, les mesures mises en œuvre au moyen d'aménagements raisonnables et en appliquant le principe de la conception universelle ne sont que des étapes intermédiaires dans le long cheminement entrepris par les entités du système des Nations Unies dans la voie menant vers une accessibilité totale et exempte d'obstacles. En d'autres termes, l'inaction n'est pas de mise. Dans ce contexte, l'Inspecteur souhaiterait conclure en appelant l'attention sur quelques idées qui mériteraient d'être retenues par les différentes parties prenantes :

- Les organisations de personnes handicapées connaissant bien les questions d'accessibilité devraient dépasser le cadre des activités relevant du Comité et du Conseil des droits de l'homme, et sensibiliser activement l'opinion à cette question et exiger qu'une attention accrue lui soit accordée au sein de l'Assemblée générale, du Conseil économique et social, du Forum politique de haut niveau pour le développement durable et des organes délibérants des autres entités du système des Nations Unies ;
- Comme on l'a souligné maintes fois dans le présent rapport, le principe selon lequel « rien sur nous sans nous » doit être solidement ancré dans les activités de toutes les entités du système des Nations Unies en ce qui concerne les personnes handicapées. En d'autres termes, les organisations de personnes handicapées doivent être consultées à tous les stades où cela est jugé nécessaire, et des dispositions doivent être prises pour leur permettre de participer pleinement et efficacement à toutes les conférences et réunions, ainsi qu'au choix et la mise en œuvre des mesures visant à améliorer l'accessibilité ;
- Toutes les recommandations figurant dans le présent rapport, à une exception près, sont adressées aux chefs de secrétariat, compte tenu du rôle crucial d'encadrement qu'ils peuvent et doivent jouer dans la résolution de la problématique de l'accessibilité ;
- Les États membres et les organisations de la société civile qui s'intéressent aux questions liées à l'accessibilité devraient collaborer avec l'OMPI pour déterminer les moyens d'élargir le champ d'application des exceptions et limitations définies dans les traités sur le droit d'auteur de manière à englober les handicaps autres que la déficience visuelle, et définir ce qu'il conviendrait de faire pour tirer parti de ces exceptions et limitations en vue d'améliorer l'accessibilité de la documentation et des services destinés aux personnes présentant d'autres handicaps ;

- Les services qui, au sein des entités, sont chargés d'étudier les possibilités offertes par les avancées technologiques pour améliorer l'accessibilité devraient créer une communauté de praticiens s'intéressant aux adaptations technologiques ;
- Chaque entité, dans le cadre de son mandat et de son domaine de compétence, devrait s'interroger sur ce qu'elle peut faire de plus pour améliorer l'accessibilité, par ses propres moyens et en coopération avec d'autres entités, et devrait élaborer des programmes concrets et les mettre proactivement en œuvre.

242. Les entités du système des Nations Unies peuvent et doivent faire beaucoup plus, individuellement et collectivement, pour améliorer l'accessibilité : nous le devons aux personnes handicapées dans la quête que nous avons entreprise pour améliorer leur intégration, si nous voulons passer de la parole aux actes afin de réaliser le Programme de développement durable à l'horizon 2030.

Annexe I

Documents d'orientation sur l'accessibilité et l'intégration de la Convention relative aux droits des personnes handicapées

Documents d'orientation portant sur certains aspects de l'accessibilité

- Comité des droits des personnes handicapées, Observation générale n° 2 (2014) sur l'accessibilité.
- *Principes d'accessibilité pour les sites Web des Nations Unies*, document publié par le Département de la communication globale du Secrétariat de l'ONU¹. Fournit des conseils sur la façon de créer des sites Web accessibles des points de vue du contexte, de la conception et des technologies.
- *Guidelines for Supporting Remote Participation in Meetings for All* (Document technique de l'UIT-T)². Ce document indique les exigences à satisfaire pour faire en sorte que les réunions soient accessibles à des participants éloignés, y compris ceux qui ont un handicap et ceux qui utilisent des technologies d'assistance.
- *Guidelines for Accessible Meetings* (Document technique de l'UIT-T). Ce document indique comment organiser des réunions accessibles³.
- *Guidelines for Accessible Publishing at WHO*. Ce document contient des conseils sur la façon de rendre les documents imprimés plus accessibles aux personnes présentant une déficience visuelle, en particulier en ce qui concerne la police de caractères (fonte, taille de caractère et poids), la conception et la mise en page (alignement, tirets et espaces, marges et gouttières, positionnement du texte, contraste et combinaisons de couleurs), les images (positionnement des images, description des images, tableaux, diagrammes et graphiques), et l'impression. Il contient également une liste de contrôle pour la conception et l'impression accessibles.
- *Ask It Right : A Guide for Interviewing People with Disabilities (OMS)*. Ce document contient des suggestions sur les méthodes à utiliser pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité, les civilités et l'étiquette préconisées, ainsi que des conseils sur la façon d'interroger des personnes présentant différents types de handicap (déficiences visuelles ou intellectuelles ou au niveau de la mobilité, de l'ouïe et de la locution).
- *Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail : guide pratique (OIT, 2016)*. Ce document contient une explication de la notion d'aménagement raisonnable et des conseils pratiques, étape par étape, sur les mesures d'aménagement à prévoir sur le lieu de travail, ainsi que pour déterminer quand il convient de les mettre en œuvre.
- *Telecommunications Accessibility Checklist* (Document technique de l'UIT-T). Ce document vise à assurer que certains services et outils sont utilisables par les personnes handicapées, et préconise l'application des consignes énoncées dans cette liste à chaque élément de tâche avant, pendant et après son exécution⁴.
- Traité de Marrakech visant à faciliter l'accès des aveugles, des déficients visuels et des personnes ayant d'autres difficultés de lecture des textes imprimés aux œuvres publiées (OMPI). Cet instrument établit une série de limitations et exceptions

¹ Consultable à l'adresse : www.un.org/fr/webaccessibility/index.shtml.

² Consultable à l'adresse : www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

³ Consultable à l'adresse : www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

⁴ Consultable à l'adresse : www.itu.int/pub/T-TUT-FSTP-2006-TACL/en.

relatives au droit d'auteur afin de permettre la reproduction, la distribution et la mise à disposition d'œuvres dans des formats accessibles à ces personnes.

- *UNICEF Information Technology Services and Systems User Guide on How to Produce Accessible Web and Multimedia Content*. Ce document met notamment l'accent sur les principes de la conception accessible et explique comment rendre les sites Web accessibles sur les appareils mobiles.
- *UNICEF Information Technology Services and Systems Guideline Document for Standardization of Assistive Technology Products*. Ce document présente les différents types de technologies faisant partie de cette catégorie, notamment par profil de handicap, leurs caractéristiques techniques et les critères d'évaluation à appliquer lorsqu'il s'agit d'en faire l'acquisition.
- *Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities* (PNUD).
- *Guidance for Accessible Meetings and Events* (HCR).
- *Inclusion of Persons with Disabilities in Participatory Assessments* (HCR).

Documents d'orientation sur l'intégration de la Convention et des programmes entrepris en faveur des personnes handicapées dans les activités de programme

- *Guidance Note: Applying the Convention on the Rights of Persons with Disabilities in UNDP Programming* (2012)⁵. Ce document explique pourquoi la Convention doit être appliquée dans les programmes du PNUD, comment il convient de procéder et qui doit participer aux efforts à déployer à cette fin.
- *Business as Unusual: Making Workplaces Inclusive of People with Disabilities* (OIT, 2014)⁶. Ce document présente les arguments en faveur de l'emploi de personnes handicapées, ainsi que les pratiques optimales appliquées dans les secteurs public et privé pour assurer l'inclusion de ces personnes sur le lieu de travail.
- *Including the Rights of Persons with Disabilities in United Nations Programming at Country Level: A Guidance Note for United Nations Country Teams and Implementing Partners* (PNUD, 2011)⁷. Ce document présente des suggestions sur la prise en compte des droits des personnes handicapées dans les domaines de la coopération entre entités du système des Nations Unies au niveau des pays, de l'analyse de pays (avant l'élaboration du Plan-cadre des Nations Unies pour l'aide au développement), de la planification stratégique (élaboration du Plan-cadre et de sa matrice de résultats), du suivi et de l'évaluation.
- *Promoting the Rights of Persons with Disabilities: Disability Toolkit* (UNRWA, 2013)⁸ et *Disability Inclusion Guidelines* (UNRWA, 2017)⁹. Ces documents offrent des conseils sur la manière de prendre en compte l'inclusion des personnes handicapées dans les programmes et services de l'UNRWA.

⁵ Consultable à l'adresse :

http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/Humanity%20Divided/HumanityDivided_Full-Report.pdf.

⁶ Consultable à l'adresse : www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---soc_sec/documents/publication/wcms_207689.pdf.

⁷ Consultable à l'adresse : www.un.org/disabilities/documents/iasg/undg_guidance_note_final.pdf.

⁸ Consultable à l'adresse : www.unrwa.org/userfiles/file/disability%202/DISABILITY%20TOOLKIT%20English.pdf.

⁹ Consultable à l'adresse : www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/disability_inclusion_guidelines.pdf.

- *Charte pour l'inclusion des personnes handicapées dans l'action humanitaire*¹⁰. Cet instrument énonce les engagements à prendre pour assurer la participation de ces personnes à l'élaboration, à la planification et à la mise en œuvre des programmes humanitaires.
- *Women and Young Persons with Disabilities: Guidelines for Providing Rights-Based and Gender-Responsive Services to Address Gender-Based Violence and Sexual and Reproductive Health and Rights* (FNUAP, 2018).

¹⁰ Consultable à l'adresse : <https://humanitarian-disability-charter.org/wp-content/themes/humanitarian-disability-charter.org/pdf/charte-pour-inclusion-des%20personnes-handicapees-dans-action-humanitaire.pdf>.

Annexe II

Liste non exhaustive des normes internationales en matière d'accessibilité

DA	Nom de la norme ou directive	Entité	Description de la norme ou pratique et des aspects liés à l'accessibilité
EB	Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti (ISO 21542:2011)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spécifie un certain nombre d'exigences et de recommandations concernant des éléments de construction, assemblages, composants et accessoires qui constituent l'environnement bâti. ▪ Ces exigences portent sur les aspects constructifs liés à l'accès aux bâtiments, sur la circulation à l'intérieur des bâtiments, sur les moyens de sortie des bâtiments dans le cadre normal des événements et sur l'évacuation en cas d'urgence. ▪ Aborde également les aspects liés à la gestion de l'accessibilité dans les bâtiments¹.
EB/ TIC	Technologies de l'information – Considérations d'accessibilité pour les personnes infirmes (ISO/IEC TR 29138:2009)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fournit des indications sur une série de besoins de l'utilisateur propres aux personnes handicapées, pour permettre aux concepteurs de normes de les prendre en compte lorsqu'ils élaborent ou révisent leurs normes. ▪ Ces besoins de l'utilisateur valent également la peine d'être pris en compte par les concepteurs de produits et services informatiques et par les promoteurs de l'accessibilité².
EB/ TIC	Technologies de l'information – Lignes directrices pour l'accessibilité à l'équipement de bureau par les personnes âgées et par les personnes avec un handicap (ISO/IEC 10779:2009)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indique les lignes directrices pour l'accessibilité à prendre en compte lors de la planification, de la mise au point et de la conception de photocopieuses électrophotographiques, d'imprimantes de pages et d'appareils multifonctions. Les lignes directrices visent à améliorer l'accessibilité principalement pour les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes présentant une incapacité temporaire lorsqu'elles utilisent des équipements de bureau³.
EB	Conception accessible – Méthodes d'affichage des signes en braille sur les signalétiques, les équipements et les appareils (ISO 17049:2013)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spécifie les exigences fondamentales pour l'affichage des signes en braille sur les signalétiques, les équipements et les appareils, incluant les paramètres dimensionnels du braille et les caractéristiques des matériaux utilisés, ainsi que les lignes directrices pour la mise en œuvre effective⁴.
EB	Produits d'assistance pour personnes aveugles ou visuellement affaiblies – Indicateurs tactiles de surfaces de marche (ISO 23599:2012)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indique les caractéristiques de produits pour les indicateurs tactiles de surfaces de marche et des recommandations pour leur installation afin d'aider les personnes aveugles ou visuellement affaiblies à se déplacer en toute sécurité et de manière indépendante⁵.

¹ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/50498.html.

² Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/45161.html.

³ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/46086.html.

⁴ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/58086.html.

⁵ Consultable à l'adresse : www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:23599:ed-1:v1:en.

DA	Nom de la norme ou directive	Entité	Description de la norme ou pratique et des aspects liés à l'accessibilité
EB/ TIC	Aides fonctionnelles pour personnes ayant des déficiences visuelles et/ou des déficiences visuelles et auditives – Signaux acoustiques et tactiles pour feux de circulation (ISO 23600:2007)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indique les exigences à satisfaire en ce qui concerne les signaux acoustiques et tactiles pour les feux de circulation destinés aux piétons afin d'aider les personnes ayant des déficiences visuelles et/ou des déficiences visuelles et auditives à se déplacer en toute sécurité et de manière indépendante. ▪ Elles s'appliquent à la conception, à l'installation et à l'utilisation de signaux acoustiques et tactiles pour feux de circulation destinés aux piétons⁶.
TIC	Technologies de l'information – Interopérabilité avec les technologies d'assistance – Partie 3 : Interface de programmation d'applications d'accessibilité IAccessible2 (ISO/IEC TR 13066-3:2012)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indique les services fournis dans la plateforme Microsoft Windows pour permettre aux technologies d'assistance d'interagir avec d'autres logiciels. Définit un ensemble d'interfaces de programmation d'applications pour permettre aux applications logicielles d'activer des technologies accessibles sur la plateforme Microsoft Windows⁷.
TIC	Technologies de l'information – Règles pour l'accessibilité des contenus Web W3C (WCAG) 2.0 (ISO/IEC 40500:2012)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formule une vaste gamme de recommandations destinées à rendre les contenus Web plus accessibles. Le respect de ces lignes directrices permettra de rendre les contenus accessibles à une plus vaste gamme de personnes handicapées, y compris les personnes aveugles et malvoyantes, sourdes et malentendantes, et les personnes présentant des troubles de l'apprentissage, des déficiences cognitives, des problèmes limitant leurs mouvements, des troubles du langage, une photosensibilité et des combinaisons de ces handicaps⁸.
TIC	Ergonomie de l'interaction homme-système – Partie 171 : Lignes directrices relatives à l'accessibilité aux logiciels (ISO 9241-171:2008)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fournit des lignes directrices relatives à l'ergonomie et des spécifications pour la conception de logiciels accessibles destinés à être utilisés au travail, à la maison, dans l'éducation et dans les lieux publics. ▪ Elles couvrent les aspects liés à la conception de logiciels accessibles pour les personnes présentant le plus large éventail possible de capacités physiques, sensorielles et cognitives, y compris les personnes présentant des déficiences temporaires et les personnes âgées⁹.
TIC	Technologies de l'information – Interfaces utilisateurs – Interface utilisateur accessible pour le paramétrage de l'accessibilité (ISO/IEC 24786:2009)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indique les exigences à satisfaire et les recommandations à suivre pour le paramétrage de l'accessibilité. Cela rendra les technologies de l'information plus accessibles en assurant que les personnes handicapées puissent ajuster elles-mêmes les paramètres d'accessibilité. Elle indique également comment accéder au mode de paramétrage de l'accessibilité et l'utiliser, et comment activer directement certaines fonctions d'accessibilité¹⁰.

⁶ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/41683.html.

⁷ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/53998.html.

⁸ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/58625.html.

⁹ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/39080.html.

¹⁰ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/41556.html.

DA	Nom de la norme ou directive	Entité	Description de la norme ou pratique et des aspects liés à l'accessibilité
TIC	Technologies de l'information – Adaptabilité et accessibilité individualisées en e-apprentissage, en éducation et en formation – Partie 1 : Cadre et modèle de référence (ISO/IEC 24751-1:2008)	ISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A pour objectif de répondre aux besoins des apprenants éprouvant une déficience et de toute personne en contexte de déficience. Présente un cadre commun pour décrire et spécifier les besoins et les préférences propres à l'apprenant d'une part, et la description correspondante des ressources d'apprentissage numériques d'autre part, afin que l'interface utilisateur, les outils et les ressources d'apprentissage numérique appropriés puissent correspondre aux besoins et préférences de l'apprenant¹¹.
TIC	Initiative sur l'accessibilité du Web	WAI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Initiative sur l'accessibilité du Web lancée par le World Wide Web Consortium (W3C) a pour objet d'élaborer des stratégies, des normes et des matériels de soutien pour rendre le Web plus accessible aux personnes handicapées¹².
TIC	Services relais de télécommunications multimédias (UIT-T F.930)	UIT-T	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services de relais de télécommunications permettent aux personnes présentant des troubles de l'audition ou de la parole, et qui, sans ces services, ne pourraient pas prendre part à des télécommunications vocales ni passer des appels téléphoniques à d'autres personnes. ▪ Cette recommandation contient une description fonctionnelle de quatre types courants de services de relais utilisés aujourd'hui : relais de texte, relais vidéo, relais de service téléphonique par sous-titrage et relais de parole à parole. En outre, elle énonce les exigences fonctionnelles propres aux services de relais concernant les équipements, l'établissement des appels, l'expérience d'appel, les communications d'urgence et la récupération des messages¹³.
TIC	Système audio de navigation dans un réseau pour les personnes malvoyantes (UIT-T F.921)	UIT-T	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette recommandation explique comment concevoir des systèmes audio de navigation dans un réseau qui soient inclusifs et répondent aux besoins des personnes malvoyantes. Elle explique comment tenir compte de l'expérience des utilisateurs des systèmes audio de navigation dans un réseau et comment assurer l'interopérabilité de ces systèmes¹⁴.
TIC	Profils d'accessibilité pour les systèmes de TVIP (UIT-T H.702)	UIT-T	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette recommandation définit trois profils pour les caractéristiques d'accessibilité dans les systèmes de télévision sur protocole Internet, avec différents niveaux de prise en charge. Les informations d'accessibilité comprennent par exemple un sous-titrage, des flux en langage des signes et une description audio qui sont envoyés séparément du contenu vidéo aux appareils terminaux de télévision sur protocole Internet. Grâce à la définition des profils ci-dessus, les personnes handicapées peuvent choisir plus facilement les dispositifs terminaux disposant des fonctions dont elles ont besoin¹⁵.

¹¹ Consultable à l'adresse : www.iso.org/fr/standard/41521.html.

¹² Consultable à l'adresse : www.w3.org/WAI/.

¹³ Consultable à l'adresse : www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13571&lang=fr.

¹⁴ Consultable à l'adresse : www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13185&lang=fr.

¹⁵ Consultable à l'adresse : www.itu.int/rec/T-REC-H.702-201511-I/fr.

DA	Nom de la norme ou directive	Entité	Description de la norme ou pratique et des aspects liés à l'accessibilité
TIC	Services conversationnels multimédias (UIT-T F 703)	UIT-T	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette spécification énonce les exigences à satisfaire pour permettre une « communication totale », qui est une condition fondamentale à remplir pour la réalisation de l'objectif de conception intégratrice en tirant parti des communications multimédias. Elle énonce les principes consistant à combiner des services de télécommunications simultanés assurant le transfert d'images vidéo animées de la parole et de textes pour permettre à des personnes se trouvant à deux ou plusieurs endroits différents : a) de se voir les unes les autres ; b) de s'entendre les unes les autres ; et c) d'échanger des textes (en temps réel) entre elles, ou choisir de communiquer en utilisant l'une ou l'autre combinaison de ces trois modes et de le faire en temps réel.
TIC	Lignes directrices relatives à l'accessibilité des télécommunications pour les personnes âgées et les handicapés (UIT-T F.790)	UIT-T	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette recommandation est destinée à fournir des lignes directrices générales concernant la normalisation, la planification, le développement, la conception et la distribution de toutes les formes de logiciels et d'équipements de télécommunication et des services de télécommunication associés pour garantir leur accessibilité pour les personnes présentant la plus large plage possible de capacités. Elle contient des précisions sur le sujet de l'accessibilité et sur les moyens permettant d'incorporer l'accessibilité dans les produits et services¹⁶.
TIC	Termes et définitions dans le domaine de l'accessibilité (UIT-T F.791)	UIT-T	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les rédacteurs de normes sont en mesure d'intégrer des caractéristiques d'accessibilité dans les normes, ainsi que de rédiger des normes portant expressément sur l'accessibilité. Pour concevoir de manière satisfaisante des produits et des services, il est nécessaire de disposer d'un langage commun. Ce document a pour objet de donner des définitions qui faciliteront la mise en œuvre de ces caractéristiques d'accessibilité et normes sur l'accessibilité dans l'industrie si chacun utilise le même langage et le même vocabulaire. Il importe également que les gouvernements, les organismes publics, les ONG, l'Organisation des Nations Unies et ses institutions spécialisées utilisent un langage courant « normalisé ».
TIC	Norme DAISY (Digital Accessible Information System)	Consortium DAISY	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DAISY est un moyen de créer des livres parlés numériques pour les personnes qui souhaitent entendre et parcourir un support écrit présenté dans un format audible. Un grand nombre de ces auditeurs sont incapables de lire des imprimés, notamment en raison de leur cécité, d'une déficience visuelle, d'une dyslexie ou d'autres problèmes. Avec DAISY, on peut créer des livres parlants dans un format permettant la navigation dans une structure séquentielle et hiérarchisée comprenant un texte balisé synchronisé avec un contenu audio.

Abréviations : EB, Environnement bâti ; DA, Dimension abordée ; ISO, Organisation internationale de normalisation ; UIT-T, Secteur de normalisation des télécommunications de l'UIT.

¹⁶ Consultable à l'adresse : www.itu.int/rec/T-REC-F.790-20070a/I/fr.

Annexe III

Fourniture d'installations et de services pour les conférences et réunions, et niveaux d'adéquation

Entité	CCI		ONU/UNODC		HCR	PNUD	FNUAP	UNICEF	FAO	AIEA	OACI	OMI	UNESCO	ONUDI	UPU	ONUSIDA	OMS	OMPI														
Mise en place d'installations et de services dans l'enceinte des entités																																
Voies d'accès, entrées/sorties, passages et couloirs	O	3	O	2	O	2	O	2	O	2	O	3	O	3	O	3	O	3	O	2	O	2	O	3	O	3	O	2				
Éclairage	O	2	O	3	O	2	O	3	O	2	O	3	O	2	O	3	O	2	O	3	O	2	O	3	O	3	O	2				
Ascenseurs et escaliers mécaniques	O	2	O	1	O	2	O	3	O	3	O	3	O	2	O	1	O	2	O	1	O	2	O	1	O	2	O	2				
Salles de réunion	O	3	O	2	O	2	O	3	O	1	O	2	O	2	O	1	O	3	O	3	O	1	O	2	O	2	O	2				
Chauffage, ventilation et climatisation	O	2	O	3	O	2	O	3	O	2	N	...	O	2	O	2	O	3	O	3	O	0	O	3	O	2	O	3	O	2	O	2
Prises électriques	O	3	O	3	O	2	O	2	O	2	O	1	O	2	O	1	O	3	O	3	O	2	O	3	O	2	O	3	O	2	O	2
Toilettes	O	3	O	1	O	2	O	2	O	2	O	3	O	2	O	2	O	3	O	1	O	2	O	2	O	2	O	2	O	1		
Accès aux véhicules, garage	O	2	O	2	O	2	N	...	N	...	N	...	O	2	O	1	O	3	O	2	O	2	O	2	O	2	O	3	O	2	O	1
Installations/plans d'évacuation	O	1	O	2	O	2	O	2	O	2	O	3	O	2	O	1	O	3	O	2	O	3	O	2	O	2	O	2	O	2
Services de restauration	O	2	O	2	O	2	O	2	O	1	O	2	O	2	O	1	O	3	O	3	O	2	O	2	O	2	O	2	O	2	O	2
Services commerciaux de vente au détail	N	...	O	1	N	...	N	...	N	...	N	...	O	1	O	1	O	3	N	...	O	1	N	...	O	1	O	2	N	...
Services pour réunions et conférences																																
Sièges accessibles	O	3	O	1	N	...	O	3	O	2	O	3	O	0	O	3	O	3	O	3	O	1	O	2	O	3	O	2	O	2
Sous-titrage	N	...	O	0	N	...	O	3	N	...	O	3	N	N	...	N	...	N	...	O	0	N	...	N	...	O	2	N	2
Braille	N	...	N	...	N	...	O	3	N	...	O	3	N	N	...	N	...	N	...	N	...	N	...	N	...	O	1	N	...
Interprétation en langue des signes	N	...	O	0	N	...	O	3	O	3	N	N	...	N	...	N	...	O	0	N	...	N	...	O	2	N	...
Systèmes de vote	N	...	O	2	N	...	N	O	3	O	1	O	3	O	3	N	...	O	2	O	2	N	...	O	2	N	...
Format accessible pour la documentation électronique	N	...	N	...	O	3	O	3	N	O	2	N	...	O	2	O	2	O	2	O	2	O	2
Fauteuils roulants en réserve pour les participants handicapés	N	...	N	...	N	...	N	N	...	N	...	O	0	N	...	N	...	O	3	N	...	O	3	O	2	O	2
Dispositifs d'accessibilité à prêter aux participants	N	...	O	1	N	...	O	3	N	...	N	N	...	N	...	N	N	...	O	2	O	2	O	1

Entité	CCI	ONU/ UNODC	HCR	PNUD	FNUAP	UNICEF	FAO	AIEA	OACI	OMI	UNESCO	ONUDI	UPU	ONUSIDA	OMS	OMPI																
Services informatiques pour les réunions et conférences																																
Applications	N	...	N	...	N	...	N	O	3	N	N	...	O	2	N	O	2	O	1	O	2	O	2
Renseignements en braille	N	...	N	...	N	...	O	3	O	3	N	N	...	N	...	N	N	...	N	...	O	1	N	...
Téléphones fixes	N	...	O	2	O	2	O	2	O	3	N	N	...	O	2	N	...	O	2	N	...	O	2	O	2	N	...
Éléments de signalisation	N	...	O	2	N	...	O	3	O	3	N	...	O	1	N	...	O	1	N	...	O	2	N	...	O	1	O	2	N	...
Systèmes de vidéoconférence	O	3	O	2	O	2	O	3	O	3	O	3	O	2	O	1	O	3	O	2	O	3	O	2	O	2	O	3	O	2	O	2
Wi-Fi	O	3	O	2	O	2	O	3	O	3	O	3	O	3	O	2	O	3	O	3	O	3	O	2	O	2	O	3	O	2	O	2

Source : Réponses des entités au questionnaire du Corps commun d'inspection sur le handicap et l'accessibilité.

Clef : O, Oui ; N, Non ; (...), Pas de réponse ; 3, Répond pleinement aux besoins ; 2, Répond adéquatement aux besoins ; 1, Répond partiellement aux besoins ; 0, Ne répond pas adéquatement aux besoins.

Annexe IV

Mécanismes de coordination en matière d'accessibilité

I. Mécanismes de coordination interinstitutions
Équipe spéciale interfonctionnelle sur l'obligation de diligence du Comité de haut niveau sur la gestion
<p>Composition : Participants des réseaux techniques du système des Nations Unies et représentants d'entités des Nations Unies, y compris des représentants des services des ressources humaines, des finances et de la sécurité, des conseillers du personnel, des directeurs des services médicaux et des responsables de la gestion des installations.</p>
<p>Nature des travaux : Créée par le Comité de haut niveau sur la gestion en 2016, cette équipe spéciale a pour tâche d'améliorer l'orientation des activités et de renforcer les mesures prises dans les domaines fonctionnels des services psychosociaux, sanitaires et médicaux, de l'administration des ressources humaines et de la sûreté et de la sécurité pendant les différentes phases de l'affectation ou du déploiement (phase préparatoire, phase d'exercice et phase post-déploiement). Les entités interrogées ont signalé que la question du handicap et de l'accessibilité a été abordée dans le cadre des travaux de l'Équipe spéciale.</p>
Groupe de travail du Réseau ressources humaines sur l'emploi des personnes handicapées
<p>Composition : Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU, HCR et UNICEF.</p>
<p>Nature des travaux : Le Groupe de travail a été convoqué pour partager des pratiques optimales et examiner les questions de mise en œuvre relatives aux politiques internes d'emploi des personnes handicapées (notamment en ce qui concerne l'accessibilité du lieu de travail) dans les entités du système des Nations Unies, et pour faire rapport au Comité de haut niveau sur la gestion. Il est actuellement inactif.</p>
Réseau interinstitutions des responsables de la gestion des installations
<p>Composition : Secrétariat de l'ONU (Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, Division de la gestion des installations et des services commerciaux, et Bureau des services centraux d'appui), FNUAP, HCR, OMPI, ONUDI et UNICEF.</p>
<p>Nature des travaux : L'objectif du Réseau est de partager les pratiques optimales et les données d'expérience dans plusieurs domaines de la gestion des installations, notamment en ce qui concerne l'accessibilité des bâtiments et des salles de conférence. Il a procédé en 2011 à une analyse comparative portant sur les pratiques optimales appliquées dans le domaine de la gestion des immeubles et des installations, et a pris en compte 400 critères pour chaque entité, au nombre desquels la gestion de locaux, du matériel technique et des budgets. À l'occasion de ses réunions annuelles, des exposés ont été présentés sur : a) la prise en compte de la conception universelle dans les projets de construction ; et b) la comparaison, effectuée par la CEA, des codes nationaux d'accessibilité appliqués à diverses caractéristiques architecturales afin de déterminer les critères à utiliser pour la rénovation des installations de conférence.</p>

Équipe spéciale du Comité permanent interinstitutions sur la prise en compte des personnes handicapées dans l'action humanitaire

Composition : Organisations de personnes handicapées, ONG, entités du système des Nations Unies (dont le HCR, l'OMS, le PAM et l'UNICEF), Comité international de la Croix-Rouge, OIM, gouvernements, Direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire européennes, Secrétariat du Comité permanent interinstitutions, Secrétariat du Comité permanent interinstitutions, et groupe de référence sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence. Présidences assurées par Handicap international, International Disability Alliance et UNICEF.

Nature des travaux : L'objectif (assorti d'un délai, soit de janvier 2017 à décembre 2018) de l'Équipe spéciale est d'élaborer et de faire approuver les directives du Comité permanent interinstitutions sur l'inclusion des personnes handicapées dans l'action humanitaire. Ces directives aideront les acteurs humanitaires, les gouvernements et les communautés touchées à coordonner, planifier, mettre en œuvre, suivre et évaluer les mesures essentielles qui renforcent l'efficacité et l'efficience de l'action humanitaire ce qui permettra d'assurer la participation et l'inclusion pleines et effectives des personnes handicapées, et de favoriser l'évolution des pratiques en vigueur dans tous les secteurs et à toutes les phases de l'action humanitaire.

Groupe d'appui interorganisations pour la Convention relative aux droits des personnes handicapées (niveau mondial)

Composition : Secrétariat de l'ONU (Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, Département des communications mondiales, Département des opérations de paix, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, Bureau des services centraux d'appui, HCR et UNISDR), commissions régionales (Bureau des commissions régionales à New York, CEA, Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes, CESAP et Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale), et fonds et programmes (FNUAP, HCR, ONU-Femmes, ONU-Habitat, ONUSIDA, PNUD, Service de l'action antimines, Volontaires des Nations Unies, UNICEF et Unité d'appui à l'application de la Convention sur l'interdiction des mines antipersonnel), institutions spécialisées (OIT, OMPI, OMS, OMT, ONUDI, UIT et UNESCO). Observateurs : Association internationale de développement, Banque mondiale et International Disability and Development Consortium. Cosecrétariat assuré par le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU et le HCR. Présidence tournante assurée par ONU-Femmes.

Nature des travaux : Créé par le CCS en 2006, le Groupe d'appui interinstitutions sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées est chargé de promouvoir la participation du système des Nations Unies aux activités consacrées aux questions relatives au handicap, d'en élargir la portée et d'en augmenter l'efficacité, et de veiller à ce que la Convention soit mise en œuvre avec toute l'efficacité voulue. Il a collaboré avec le Groupe des Nations Unies pour le développement durable à l'élaboration d'une note d'orientation sur la prise en compte des droits des personnes handicapées dans les programmes des Nations Unies entrepris au niveau des pays. Il a également établi une compilation des outils et autres ressources, dont des lignes directrices, des outils de référence et d'autres matériels sur le handicap qui lui ont été communiqués par ses membres. Il dispose actuellement d'un groupe de travail chargé d'élaborer d'ici février 2019 un plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies pour renforcer l'action de ce dernier en faveur des droits des personnes handicapées. Créé en 2017, ce groupe de travail a pour objectif de recenser les obstacles à la mise en œuvre de la Convention et d'assurer la prise en compte des questions de handicap dans le système des Nations Unies en élaborant des directives et normes claires et consolidées sur le handicap pour le système. Ces activités sont dirigées par des experts en matière de handicap issus des diverses entités du système des Nations Unies, certains d'entre eux étant des personnes handicapées.

Réunion annuelle internationale sur les services linguistiques, la documentation et les publications (niveau mondial)
Composition : 80 entités du système des Nations Unies et autres organisations internationales. Présidence : Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences du Secrétariat de l'ONU.
Nature des travaux : Organisée pour la première fois en 1967, la Réunion annuelle internationale sur les services linguistiques, la documentation et les publications est devenue une instance et un réseau d'envergure internationale qui tient des réunions annuelles rassemblant des fournisseurs de services linguistiques et de conférence pour leur permettre de partager les pratiques optimales appliquées dans le domaine des services linguistiques, de conférence et de publication. Elle a créé un groupe de travail sur l'accessibilité qui a pour tâche d'effectuer une enquête sur les services et ressources auxquels les entités membres ont recours, ainsi que sur les méthodes qu'elles utilisent pour assurer la prise en charge des participants handicapés aux conférences, d'analyser les pratiques optimales et de formuler des directives à appliquer pour promouvoir la coopération dans ce domaine à l'avenir. Elle organise également des ateliers sur les services accessibles.
Équipe spéciale du Groupe des Nations Unies pour le développement durable sur les locaux communs
Composition : Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS), FNUAP, HCR, PAM, PNUD et UNICEF.
Nature des travaux : Coprésidée par le HCR et le PAM, l'Équipe spéciale fournit des conseils et des outils aux équipes de pays et aux entités des Nations Unies qui ont l'intention d'entreprendre des projets de rénovation, de construction ou de réinstallation dans une Maison des Nations Unies ou des locaux communs. Elle étudie et recommande également des solutions visant à améliorer l'efficacité et accroître le nombre des Maisons des Nations Unies et de locaux communs du système des Nations Unies à l'échelle mondiale. Elle a élaboré des normes et directives internationales pour la conception des locaux communs des Nations Unies, lesquels comprennent une section sur l'accessibilité et la sécurité. Elle fournit également une assistance technique aux équipes de pays qui en font la demande, notamment en ce qui concerne l'accessibilité du site, des bureaux et des installations de conférence envisagés.
Partenariat des Nations Unies pour la promotion des droits des personnes handicapées
Composition : OIT, OMS, PNUD, Secrétariat de l'ONU (Département des affaires économiques et sociales et HCDH) et UNICEF.
Créé en tant que fonds d'affectation spéciale multidonateurs en 2011 ¹ , le Partenariat a pour objectif de renforcer les capacités des parties prenantes nationales, et plus particulièrement celles des gouvernements et des organisations de personnes handicapées, à mettre efficacement en œuvre la Convention par la formation de coalitions et le renforcement des capacités au niveau national. Il ne fournit pas de fonds destinés à financer la mise en œuvre de pratiques internes.

¹ Les fonds d'affectation spéciale multidonateurs sont des instruments de financement créés par deux ou plusieurs entités des Nations Unies pour promouvoir les activités servant à appuyer un objectif précis ou entreprises dans un pays donné. Ces fonds permettent aux États de verser des contributions financières ciblées en complément de leurs contributions au budget de l'ONU.

II. Mécanismes de coordination intra-institutions
Comité des services communs (Vienne)
Composition : AIEA, Office des Nations Unies à Vienne, ONUDC et ONUDI.
Nature des travaux : Le Comité des services communs est chargé de diriger les activités visant à résoudre toutes les questions découlant du régime de copropriété applicable au Centre international de Vienne. Il fournit des conseils stratégiques et assure la coordination en ce qui concerne la gestion globale des services communs suivants : sécurité, services médicaux, économat, gestion des bâtiments et restauration. Il assume les mêmes fonctions en ce qui concerne les arts et les expositions, la garderie, le garage et le nouveau bâtiment des conférences (bâtiment M).
Équipe spéciale du Conseil des droits de l'homme sur les services de secrétariat, l'accessibilité pour les personnes handicapées et l'utilisation des technologies de l'information
Composition : Bureau du Conseil des droits de l'homme, HCDH et Office des Nations Unies à Genève (des représentants des États Membres et d'autres parties prenantes y participent également).
Nature des travaux : Créée en juillet 2011, cette équipe spéciale a pour mandat d'étudier les questions liées à l'amélioration des services de secrétariat fournis au Conseil et à ses mécanismes, à l'accessibilité des travaux du Conseil aux personnes handicapées et à la possibilité d'utiliser les TIC. Elle tient régulièrement des consultations avec les États, les organismes nationaux de défense des droits de l'homme, des ONG et d'autres parties prenantes concernées pour l'éclairer dans l'exécution de ses travaux. En décembre 2017, elle a adopté un plan d'accessibilité ² qui définit les domaines prioritaires et les mesures connexes à prendre pour éliminer les obstacles qui empêchent actuellement les personnes handicapées de participer aux travaux du Conseil et de ses mécanismes et d'y accéder. Ce plan vise également à déterminer les ressources nécessaires, dans la mesure du possible, le calendrier à observer et les entités responsables. Sa mise en œuvre sera suivie par l'équipe spéciale avec la participation de personnes handicapées.
Groupe de travail interdépartemental sur les questions d'accessibilité (niveau mondial)
Composition : Secrétariat de l'ONU (Département des affaires économiques et sociales, Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité (Bureau de la gestion des ressources humaines, Bureau chargé du Plan-cadre d'équipement et Service de la gestion des installations), Département des communications mondiales, Bureau des technologies de l'information et des communications et HCDH). Invités : ONU-Femmes et UNICEF.
Nature des travaux : Créé en 2006 et coprésidé par le Département des affaires économiques et sociales et le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le Groupe de travail interdépartemental sur les questions d'accessibilité fait fonction de réseau consultatif à titre volontaire (puisque'il n'a aucun mandat officiel) à l'échelle du Secrétariat pour les coordonnateurs chargés des questions d'accessibilité et de handicap. Il a pour tâche d'élaborer une politique d'accessibilité applicable à l'échelle du Secrétariat pour permettre aux personnes handicapées de participer pleinement et efficacement à tous les aspects des activités de l'organisation. Il est notamment chargé de fournir des services d'interprétation et une documentation accessibles à l'occasion des réunions et conférences qui ont lieu dans tous les locaux du Secrétariat de l'ONU, ainsi que d'assurer l'application de politiques d'emploi et de maintien en poste tenant compte des personnes handicapées et de veiller à ce que les conditions de travail offertes aux fonctionnaires handicapés leur permettent de bénéficier d'une accessibilité optimale. Le Groupe de travail a mené une enquête pour recueillir des informations sur les obstacles en matière d'accessibilité au Siège de l'ONU.

² Consultable à l'adresse : www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/APlan_15.12.2017_ADOPTED.DOCX.

Groupe de coordination intersectorielle de l'UIT (niveau mondial)
Composition : Trois bureaux et le Secrétariat général de l'UIT.
Nature des travaux : Ce groupe a été créé en 2015 pour renforcer la coordination et la collaboration entre les bureaux concernés afin d'éviter tout chevauchement d'activités et d'optimiser l'utilisation des ressources. Il a examiné les propositions de projets à financer par le Fonds d'accessibilité de l'UIT, ainsi que la mise en œuvre des mesures confiées à cet organe. Il encourage les activités de sensibilisation à l'accessibilité dans tous les aspects des travaux de l'UIT, ce qui a des répercussions sur les processus d'achat.
Groupe de travail de la CESAP sur l'accessibilité
Composition : Divisions et sections de la CESAP (sections chargées de l'administration, de la gestion des conférences, de la sécurité, de la gestion des installations, et du développement social, Division de l'environnement, équipe chargée du projet de mise aux normes parasismiques, et centre médical).
Nature des travaux : Créé en 2016 en application de la résolution 70/170 de l'Assemblée générale, le Groupe de travail est chargé de fournir des informations techniques sur les procédures organisationnelles actuellement utilisées dans les divers domaines cibles en matière d'accessibilité (environnement bâti, TIC et services) et de faciliter l'élaboration et la mise en œuvre de l'Initiative pour l'accessibilité et l'inclusion, qui s'inspire des résultats d'une évaluation globale de l'accessibilité réalisée précédemment.
Groupe de travail de la CEA sur l'accessibilité (Addis-Abeba)
Composition : Départements et bureaux de la CEA (Section des technologies de l'information et des communications, centre de soins de santé, départements de la gestion des conférences, des ressources humaines, de la gestion des installations, et de la sûreté et de la sécurité, et syndicat du personnel), et quatre entités hébergées dans les locaux de la CEA (FNUAP, PNUD, UNESCO et UNICEF).
Nature des travaux : Créé en 2016 par la Secrétaire exécutive de la CEA en application de la résolution 70/170 de l'Assemblée générale, le Groupe de travail exerce la plus grande partie de ses activités dans trois domaines principaux, à savoir l'évaluation de l'accessibilité dans les secteurs de l'environnement physique, des médias électroniques et du recrutement, la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité, et le contrôle et le suivi. Il diffuse des renseignements sur les problèmes d'accessibilité dans les locaux de la CEA, ainsi que sur les difficultés à surmonter pour importer en Éthiopie des matériels et des services liés à l'accessibilité. Le Groupe de travail est présidé par le chef du département de la gestion des installations et se réunit une fois par mois. Il est actuellement en train d'élaborer son mandat, entre autres documents, dans lequel sont notamment définies ses stratégies à court et à long terme.
Équipe spéciale interne d'ONU-Femmes sur le handicap et l'inclusion (niveau mondial)
Composition : Coordonnateurs en poste dans divers services du Siège et dans des bureaux régionaux et de pays d'ONU-Femmes.
Nature des travaux : Les seules informations dont on dispose à ce sujet sont que cette équipe a été créée en 2017 et qu'un atelier sera organisé à la fin de décembre 2019 ; l'accessibilité sera l'un des principaux thèmes qui y seront examinés.

Équipe spéciale de l'OMS sur le handicap (niveau mondial)

Composition : Représentants des bureaux régionaux et des différents groupes en place au siège de l'OMS (en activité de 2008 à 2011).

Nature des travaux : L'Équipe spéciale a été créée pour appuyer la mise en œuvre de la Convention. Elle était chargée de veiller à ce que les programmes et projets de l'OMS soient conçus et mis en œuvre en tenant compte des personnes handicapées. Ses responsabilités consistaient notamment à recenser les activités et les initiatives, y compris les résolutions adoptées par l'Assemblée mondiale de la Santé et les comités régionaux de l'OMS, afin de repérer les lacunes et les possibilités, à organiser des séminaires et des modules de formation à l'intention du personnel afin de le sensibiliser et de lui permettre de mieux comprendre les questions liées au handicap, et à répondre aux besoins des fonctionnaires et des visiteurs handicapés, en particulier en ce qui concerne l'accès aux informations et aux bâtiments de l'OMS, ainsi qu'aux emplois qui y sont offerts. L'Équipe spéciale a adressé à la Directrice générale de l'OMS des recommandations à prendre en compte pour la politique future à appliquer en matière de handicap à tous les niveaux de l'organisation.

Annexe V

Liste non exhaustive des modules de formation sur le handicap et l'accessibilité

Formation	Modalité	Fréquence	Thème central	Entité
Atelier de sensibilisation au handicap	Atelier	Récurrent (sur demande)	Handicap/ Accessibilité	DGACM (New York)/ DCM (Genève)
Programme d'apprentissage sur la diversité (2017)	Face à face	Une fois	Diversité/ Droits de l'homme	BGRH (New York)
Cours en ligne sur l'inclusion des personnes handicapées (en cours d'élaboration)	Apprentissage en ligne	Inconnue	Handicap/ Accessibilité	
Sensibilité au handicap (2009)	Inconnue	Inconnue	Inconnue	HCDH (Genève, New York)
Formation sur les aménagements raisonnables	Face à face	Une fois	Handicap/ Accessibilité	
Formation sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées et son protocole facultatif	Face à face	Récurrent	Handicap/ Accessibilité	
Convention relative aux droits des personnes handicapées et son protocole facultatif – LMS-2967 (2017)	Apprentissage en ligne	Une fois	Handicap/ Accessibilité	CEA (Addis-Abeba)
L'ONU pour tous	Face à face	Récurrent	Diversité/ Droits de l'homme	CCI
Formation sur l'inclusion des personnes handicapées	Face à face	Récurrent	Handicap/ Accessibilité	HCR
Travailler avec des personnes handicapées dans les déplacements forcés (en cours d'élaboration)	Apprentissage en ligne	Une fois	Handicap/ Accessibilité	
L'ONU pour tous	Face à face	Récurrent	Diversité/ Droits de l'homme	ONU-Femmes, FNUAP
Personnes handicapées, aptitudes, capacités, employabilité (en cours d'élaboration)	Apprentissage en ligne	Récurrent	Handicap/ Accessibilité	FNUAP, PNUD
Séances de formation virtuelle sur le travail avec les personnes handicapées (deux heures) pour les bureaux participant au Programme PNUD-VNU de formation des jeunes cadres handicapés	En ligne	Une fois	Handicap/ Accessibilité	PNUD
L'ONU pour tous	Face à face	Récurrent	Diversité/ Droits de l'homme	FNUAP

Formation	Modalité	Fréquence	Thème central	Entité
Programme de sensibilisation aux opérations inclusives et durables (en cours d'élaboration)	Inconnue	Inconnue	Diversité/ Droits de l'homme	UNICEF
Formation du personnel en matière de droits de la personne	Face à face	Récurrent	Diversité/ Droits de l'homme	ONU-Habitat
Formation destinée aux agents de sécurité	Inconnue	Inconnue	Inconnue	OACI
Formation du personnel affecté aux réunions (en cours d'élaboration)	Inconnue	Inconnue	Inconnue	
Formation en ligne sur les personnes handicapées	Apprentissage en ligne	Récurrent	Handicap/ Accessibilité	OIT
Sensibilisation des huissiers, des agents de sécurité et des autres membres du personnel	Face à face	Récurrent	Handicap/ Accessibilité	
Intégration du point de vue des personnes handicapées dans les travaux de l'UIT	Inconnue	Inconnue	Handicap/ Accessibilité	UIT
Séance de formation pour l'information et la sensibilisation du personnel	Face à face	Une fois	Inconnue	OMT
Formation sur la publication de documents accessibles	Face à face	Une fois	Handicap/ Accessibilité	OMPI

Abréviations : DCM, Division de la gestion des conférences ; DGACM, Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, BGRH, Bureau de la gestion des ressources humaines. Pour tout autre acronyme, veuillez consulter la liste des acronymes et abréviations.

