



Nations Unies

Division des politiques sociales et du développement social (DSPD)
Département des affaires économiques et sociales (DAES)



OUTILS sur
le **HANDICAP** pour l'**AFRIQUE**

ACCESSIBILITÉ

Outils sur le handicap pour l'AFRIQUE



ACCESSIBILITÉ

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION	1
2. CONTENU TECHNIQUE	3
2.A. Contexte	3
2.B. Cadre juridique	5
Point sur la situation nationale.....	6
2.C. Accessibilité et action au niveau national.....	8
2.D. Accessibilité dans des contextes spécifiques	12
Point sur la situation nationale.....	13
3. RÉSUMÉ ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	18
4. RESSOURCES UTILES	19
5. ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	20
Fiche de cours du formateur – Accessibilité, Session 1	21
Activité d'apprentissage 2.A. : Dimensions de l'accessibilité.....	22
Support : Dimensions de l'accessibilité.....	23
Fiche de cours du formateur – Accessibilité, Session 2	24
Activité d'apprentissage 2.D. : Garantir l'accessibilité.....	25
Support : Article 9.....	27
Support : Liste de contrôle pour l'organisation d'une réunion	31



Remerciements

La Division des politiques sociales et du développement social (DSPD) souhaite remercier tous ceux qui ont contribué aux Outils sur le handicap pour l'Afrique, dont le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), la Commission économique pour l'Afrique (CEA), le Bureau international du Travail (BIT), le Centre international de formation de l'OIT (CIF-OIT), l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), l'Union africaine et les gouvernements du Kenya, d'Afrique du Sud et de Zambie. La DSPD souhaite également remercier le gouvernement italien pour son soutien financier et les nombreuses organisations de personnes handicapées africaines (OPH) qui ont apporté une contribution essentielle à ces Outils.

List of acronyms

AT	Aide technique
ANVPT	Accès non visuel aux postes de travail
CDE	Comité des droits de l'enfant
CDPH	Comité des droits des personnes handicapées
CDPH	Convention relative aux droits des personnes handicapées
CE	Commission européenne
CEDAW	Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes
CEDAW	Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
CESCR	Comité des droits économiques, sociaux et culturels
CIDE	Convention relative aux droits de l'enfant
CIDE	Convention relative aux droits de l'enfant
CIF	Classification internationale du fonctionnement, Organisation mondiale de la santé
CIF-OIT	Centre international de formation de l'OIT
DSPD	Division des politiques sociales et du développement social/DAES des Nations Unies
DUDH	Déclaration universelle des droits de l'homme
G3ICT	Initiative mondiale TIC pour tous
GCP	Gestion du cycle de projet
HCDH	Haut-commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme
IFD	Institutions de financement du développement
IMF	Institutions de microfinance
ODD	Objectifs de développement durable
OIT	Organisation internationale du travail
OMD	Objectifs du millénaire pour le développement
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations Unies
ONU-DAES	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
ONUSIDA	Programme commun des Nations Unies sur le VIH/SIDA
OPH	Organisations de personnes handicapées
OSISA	Open Society Initiative for Southern Africa
PIDCP	Pacte international relatif aux droits civils et politiques

PIDESC	Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels
PIP	Programme d'intervention prolongée
PM	Partenariats multipartites
PNA	Plans nationaux d'action
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
SABE	Self-Advocates Becoming Empowered
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UIP	Union interparlementaire
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
USAID	Agence des États-Unis pour le développement international
VIH/SIDA	Virus de l'immunodéficience humaine / Syndrome d'immunodéficience acquise
VOCA	Dispositif de communication avec sortie vocale



1. PRÉSENTATION

La section de présentation fournit des informations sur les objectifs, le public cible, le contenu et le plan du module, ainsi que sur les résultats d'apprentissage.

Objectifs du module

- ▶ Souligner l'importance cruciale de l'accessibilité sous ses différentes formes pour les personnes handicapées.

À qui est destiné ce module ?

Ce module s'adresse à toute personne intéressée par le handicap ou chargée de traiter des questions relatives au handicap dans le cadre de ses fonctions professionnelles, y compris les personnes handicapées ou non qui travaillent dans la société civile, dans le service public et civil ou dans les institutions de défense des droits de l'homme. Il s'adresse également aux parlements, aux agences de développement, aux universités et au secteur privé.

De quoi traite ce module ?

Le contenu de ce module :

- ▶ examine les dispositions sur l'accessibilité de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), y compris l'accessibilité comme principe directeur et comme question transversale d'application générale dans l'ensemble de la CDPH ;
- ▶ explique les concepts clés relatifs aux différentes formes d'accessibilité et à l'accès à l'égalité avec les autres ;



© OIT/A. Florentie

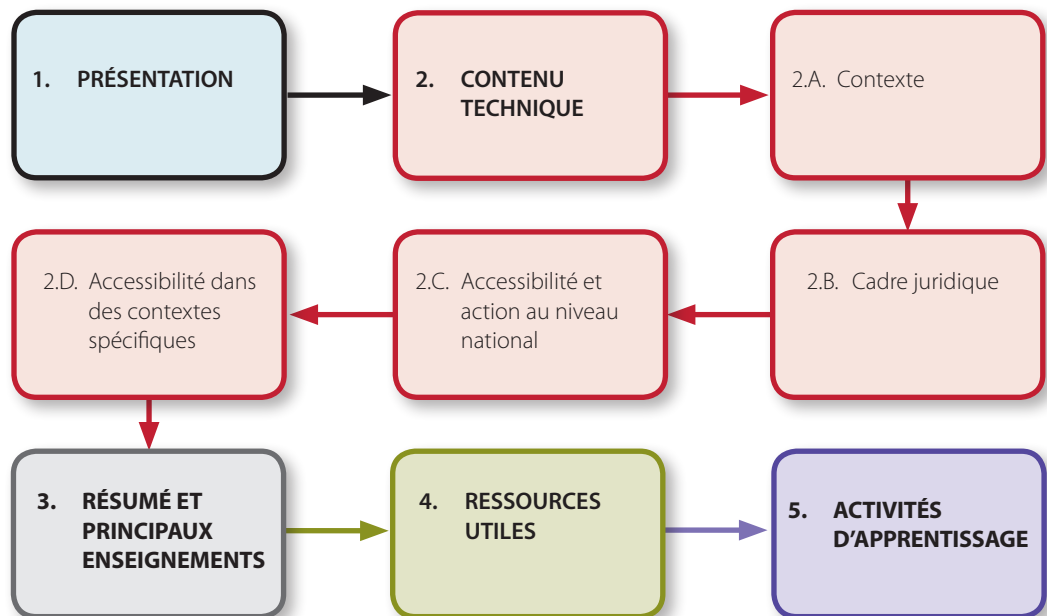
- ▶ identifie les mesures à prendre pour faire progresser l'accessibilité dans le contexte national ;
- ▶ applique les principes d'accessibilité dans différents contextes ;
- ▶ fournit une liste de ressources clés pour référence.
- ▶ inclut des activités d'apprentissage pour accompagner les supports.

Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, les participants auront :

1. étudié les dispositions sur l'accessibilité de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), y compris l'accessibilité comme principe directeur de la CDPH et comme question transversale d'application générale dans l'ensemble de la CDPH, conformément à l'article 9 ;
2. identifié les concepts clés relatifs aux différentes formes d'accessibilité et à l'accès à l'égalité avec les autres ;
3. contextualisé les principes de l'accessibilité.

Plan du module





2. CONTENU TECHNIQUE

2.A. Contexte

L'accessibilité est une condition préalable à la pleine réalisation des droits et à l'intégration des personnes handicapées dans la société et le développement. Aux fins de ce module, l'accessibilité peut être comprise comme la mise à disposition d'installations et d'environnements flexibles, qu'ils soient virtuels ou physiques, adaptés aux besoins et préférences de chaque utilisateur. Pour les personnes handicapées, cela peut être tout lieu, espace, produit ou service que l'on peut facilement approcher, atteindre, dans lequel on peut entrer et dont on peut sortir, facile à comprendre et avec lequel on peut interagir ou qui peut être utilisé de toute autre façon.¹ L'accessibilité est au cœur de la CDPH, qui consacre le droit des personnes handicapées à accéder pleinement à la vie sociale, économique, culturelle, civile et politique, à y participer et à en profiter sur une base d'égalité avec les autres personnes.

La CDPH ne définit pas le handicap. Les handicaps sont nombreux et difficiles à catégoriser. Les personnes handicapées comprennent des individus ayant des déficiences auditives, visuelles, cognitives et motrices. Chacune de ces catégories inclut un éventail beaucoup plus large de conditions. Les déficiences visuelles, par exemple, incluent la vision limitée, le daltonisme et la cécité. En outre, en vieillissant, de nombreuses personnes font face à une forme ou à une autre de handicap. La population vieillissant, la proportion de personnes handicapées augmente. De nombreuses personnes âgées de plus de quatre-vingts ans sont handicapées. Par conséquent, l'accessibilité est liée au type de handicap qui touche chaque individu. Métaphoriquement parlant, l'accessibilité ce n'est pas seulement ouvrir des portes, c'est les garder grand ouvertes. L'accessibilité permet aux personnes de faire des choses qu'elles ne pourraient pas faire autrement.

Personne ne peut jouir d'un droit de l'homme auquel il n'a pas accès, et les personnes handicapées rencontrent de nombreuses barrières qui les empêchent d'accéder totalement et de façon égale aux autres à la jouissance des droits de l'homme et à une insertion sociale complète. Les catégories de barrières rencontrées par les personnes handicapées, qui sont souvent exacerbées pour celles qui vivent dans les zones rurales ou des milieux urbains pauvres, comprennent :

1. les barrières institutionnelles, dont la législation, les pratiques ou les procédures qui interdisent activement l'accès aux personnes handicapées ou ne le facilitent pas ;
2. les barrières physiques, qui empêchent les personnes handicapées d'accéder à des environnements physiques tels que des bâtiments, des routes, des moyens de transport et des installations intérieures ou extérieures telles que des écoles, des logements, des équipements médicaux, des salles de sport et des lieux de travail ;
3. les barrières relatives à l'information, qui empêchent les personnes handicapées, particulièrement celles qui ont des déficiences visuelles ou intellectuelles, d'accéder à la forme et au contenu des informations qui peuvent être proposées sur des sites Internet, dans des brochures, des livres, à la télévision, parmi tous les vecteurs d'information dans la société ;

¹ DAES-ONU, Global Status Report on Disability and Development, p. 42 (2015), citing to UN DESA, Accessibility and Development: Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda (2013), disponible sur : http://www.un.org/disabilities/documents/accessibility_and_development.pdf

4. Les barrières en matière de communication, qui rendent difficile une pleine participation à la société ; les barrières en matière de communication pour les personnes handicapées peuvent inclure l'absence d'interprétation en langue des signes pour les personnes sourdes, des technologies inaccessibles telles que la télévision sans sous-titrage, ou des sites Internet inaccessibles aux lecteurs d'écran utilisés par les personnes non voyantes ;
5. les barrières comportementales, notamment les attitudes négatives et le manque de compréhension des questions liées au handicap des gens dans la société, qui constituent l'obstacle le plus fréquent à un accès égal des personnes handicapées ;
6. les barrières culturelles, qui peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir accès à la vie de la communauté et d'y participer pleinement. Les barrières culturelles peuvent inclure les mythes et stéréotypes sur le handicap qui sont enracinés dans la culture et peuvent susciter la peur et l'incompréhension. Dans certains cas, les croyances et pratiques négatives ciblent particulièrement certains types de handicap, tels que les handicaps psychosociaux.²

Très souvent, les personnes handicapées rencontrent une multitude de barrières, qui exacerbent leurs difficultés à réaliser leurs droits et à s'insérer dans le développement. Par exemple, dans cette vision globale de l'accessibilité, les problèmes que rencontre une personne en matière d'emploi peuvent inclure des problèmes d'accès à l'emploi, aux transports, aux bâtiments, aux lieux de travail et aux politiques des ressources humaines, entre autres.

Concepts clés associés à l'accessibilité pour les personnes handicapées dans la CDPH

La conception universelle est définie par la CDPH comme « La conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale » (art. 2). L'objectif de la conception universelle est, pour toute chose, d'être accessible à tous, y compris, mais sans s'y limiter, aux personnes diversement handicapées. La conception universelle est fondée sur le principe selon lequel les processus de conception doivent être inclusifs, produire des bénéfices équitables et être adaptés au fonctionnement humain, au genre, aux groupes démographiques et au contexte social, économique et culturel.

L'aménagement raisonnable, qui est défini dans la CDPH comme « les modifications ou ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales ». La CDPH prévoit expressément des aménagements raisonnables en lien avec la liberté et la sécurité de la personne (art. 14), l'éducation (art. 24) et le travail et l'emploi (art. 27). Tandis que l'accessibilité concerne les groupes, les aménagements raisonnables concernent les individus. Le terme « aménagement » renvoie à la responsabilité juridique de fournir une accessibilité aux personnes handicapées, par exemple par la mise à disposition d'une assistance personnelle ou la modification d'un environnement de travail physique. Le terme « raisonnable » signifie que ceux qui sont responsables de fournir un tel aménagement ne sont pas soumis à « une charge disproportionnée ou induite ». Par exemple, dans le contexte de l'emploi, il peut être considéré comme raisonnable pour une grande entreprise de transformer ses bâtiments afin d'en garantir l'accessibilité. Cependant, ces mêmes changements pourraient, dans certains cas, être considérés comme « une charge induite » s'il s'agit d'une petite entreprise (sachant que si une forme d'aménagement raisonnable impose une charge induite, d'autres formes doivent alors être envisagées). La mise à disposition d'un aménagement raisonnable est une composante importante de la non-discrimination en vertu de la CDPH.

² Les barrières culturelles et comportementales sont traitées dans d'autres modules, notamment dans le module sur « Culture, croyances et handicap » des présents Outils.

La fonctionnalité est définie comme la facilité d'utilisation des objets fabriqués par l'homme. Il s'agit de la mesure selon laquelle un produit peut être utilisé par des utilisateurs précis pour atteindre des objectifs spécifiques avec efficacité de façon satisfaisante dans un contexte spécifié. La fonctionnalité tente de remédier aux limitations ou variations des performances humaines résultant du handicap. Parmi les exemples, on peut citer le fait d'être utilisable sans vision pour les personnes non voyantes ; utilisable avec une vision diminuée pour les personnes malvoyantes ; utilisable sans entendre pour les personnes sourdes ; utilisable avec une audition faible pour les personnes qui ont du mal à entendre ; utilisable avec une dextérité manuelle limitée pour les personnes présentant un handicap physique ; et utilisable avec des capacités cognitives limitées pour les personnes ayant un handicap cognitif.

La mise à disposition désigne le fait de savoir si les produits, équipements, installations ou services qui sont censés être accessibles sont réellement disponibles. La Convention distingue à plusieurs reprises l'accessibilité au sens technique de la conception d'une part, et la mise à disposition en tant que question de distribution des ressources économiques et autres, d'autre part. Ces questions peuvent surgir, par exemple, en ce qui concerne la disponibilité de technologies d'assistance ou de produits de conception universelle et utilisables par tous, qui sont courants et communément utilisés par une grande partie de la population, tels que les ordinateurs et les téléphones portables. La mise à disposition de technologies d'assistance dépendra de facteurs tels que la capacité des personnes handicapées à se les offrir, l'existence d'un marché réactif et l'efficacité du système de distribution.

Une technologie d'assistance peut être définie comme un produit – high-tech ou rudimentaire – qui aide les personnes à participer à des activités ou tâches qui seraient autrement impossibles. Dans le contexte du handicap, on peut citer par exemple les appareils auditifs et les dispositifs d'écoute, les lunettes de vue, les fauteuils roulants ou autres dispositifs de mobilité, ou encore les feux de circulation sonores.

Voir l'activité d'apprentissage 2.A. intitulée *Dimensions de l'accessibilité*



2.B. Cadre juridique

La CDPH est le premier traité international relatif aux droits de l'homme à définir le concept d'accessibilité dans le contexte du handicap. La Convention reconnaît l'accessibilité comme un droit inhérent des personnes handicapées et associe l'accessibilité à l'accomplissement de tous les droits des personnes handicapées, expliquant « qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales ».³

L'accessibilité est donc un principe général de la Convention (art. 3) mais également un article indépendant (art. 9). L'article 9 traite de la responsabilité des États parties en ce qui concerne la garantie de l'accessibilité aux personnes handicapées, afin qu'elles puissent « vivre de façon indépendante et participer pleinement à tous les aspects de la vie », enjoignant les États parties à prendre « des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales ». Il précise plus loin que de telles mesures doivent inclure l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, y compris en ce qui concerne :

³ Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Préambule par. v

- ▶ les bâtiments, la voirie, les transports ;
- ▶ les autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;
- ▶ les services d'information et de communication ;
- ▶ les services d'urgence ;
- ▶ les autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales, garantissant ainsi l'accessibilité dans les villes, mais aussi pour les personnes vivant dans des communautés rurales.

La portée de l'article 9 ne se limite pas aux acteurs publics tels que les autorités locales et nationales ou les agences gouvernementales. Il implique aussi les acteurs privés, demandant aux États de « faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ».

Important

Bien que la CDPH ne soit pas directement contraignante pour les acteurs privés, elle oblige les États à exiger des organismes privés qui sont ouverts au public qu'ils respectent l'article 9. Les organismes privés ouverts au public comprennent, par exemple, les restaurants, les boutiques, les banques, les supermarchés, les universités privées, les associations professionnelles, les enceintes sportives et autres entités privées offrant des installations et des services au public.

L'article 9 est situé dans les articles d'application générale de la CDPH et est destiné à informer et à faciliter l'interprétation de tous les droits de l'homme abordés dans la CDPH.

Par exemple, si quelqu'un cherchait à appliquer l'article 24 sur l'éducation, un point de départ important serait l'article 9 pour examiner comment améliorer l'accessibilité des classes ou du matériel pédagogique. Cette approche explique aussi pourquoi les concepts d'accessibilité sont souvent traités de façon superficielle voire pas du tout dans les articles spécifiques de la CDPH, tels que l'article 26 concernant l'adaptation et la réadaptation : les rédacteurs de la CDPH ont conçu l'article 9 comme le point de référence commun pour toutes les questions d'accessibilité.

Ross contre Ryanair

Un homme handicapé, obligé de payer pour utiliser un fauteuil roulant à l'aéroport de Stansted, en Grande-Bretagne, a gagné un procès qui a fait jurisprudence contre le transporteur aérien Ryanair. Bob Ross, 54 ans, a fait valoir que les 18 £ qu'il a payés pour utiliser un fauteuil roulant étaient discriminatoires et que personne ne devrait avoir à les payer. En 2004, le tribunal de première instance de Londres a jugé que Ryanair avait agi illégalement en ne s'assurant pas qu'un fauteuil roulant soit proposé gratuitement à M. Ross.

Ross contre Ryanair, janvier 2004, tribunal de première instance de Londres ; décembre 2004, cour d'appel

Point sur la situation nationale

Avez-vous connaissance de jurisprudence dans votre pays concernant l'accessibilité ?



Important

L'accessibilité est étroitement liée à d'autres concepts essentiels permettant de faire progresser l'accès dans tous les domaines pour les personnes handicapées. Il est donc important de comprendre ces relations.

En 2013, les États membres, sous les auspices de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle, ont adopté un nouvel instrument international à destination des personnes ayant des déficiences visuelles, afin d'améliorer l'accessibilité des documents publiés. Le traité intitulé « 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 » entend remédier au fait que, en partie à cause des barrières de la législation sur les droits d'auteur, seuls 7 % des livres publiés dans le monde le sont dans des formats accessibles. Le traité cherche à démanteler les barrières liées aux droits d'auteurs, en demandant aux pays qui le ratifient de faire une exception à la législation nationale sur les droits d'auteurs pour les déficients visuels ou les personnes incapables de lire les imprimés. Cela signifie que les pays qui ont ratifié le traité doivent garantir que leurs lois permettent aux personnes aveugles et à leurs organisations de publier des livres sous un format accessible, sans avoir besoin de demander au préalable l'autorisation du détenteur des droits d'auteur (l'auteur ou l'éditeur). Les États parties doivent aussi autoriser l'importation et l'exportation de versions accessibles des livres et autres travaux soumis aux droits d'auteur, également sans permission du détenteur de ces droits. Cela contribue à éviter la répétition du travail de transcription dans différents pays et permet à ceux qui disposent de grandes collections de livres accessibles de les partager avec des personnes déficientes visuelles dans des pays disposant de moins de ressources.

Le Traité, qui n'est pas encore entré en vigueur, a été ratifié par le Mali et signé par plus de vingt États africains.

Au niveau régional, en 2015, la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples a adopté la Résolution *CADHP/Res.305 (EXT.OS/XVIII) 2015* sur l'accessibilité des personnes vivant avec un handicap. Dans la Résolution, la Commission appelle les États parties, l'Union africaine et ses Organes à prendre des mesures immédiates et efficaces afin de garantir que tous les équipements et services ouverts au public ou à leur disposition soient accessibles aux personnes handicapées ; à veiller à ce que les réunions auxquelles les populations participent se tiennent en des lieux accessibles aux personnes handicapées ; à veiller à ce que toutes les informations destinées aux populations en général soient diffusées sous tous les formats accessibles et à l'aide de technologies adaptées à différentes formes de handicaps ; et à reconnaître et à promouvoir l'utilisation de la langue des signes aux niveaux national, sous-régional et continental. Il appelle aussi les États qui ne l'ont pas encore fait à ratifier le Traité de Marrakech.⁴

⁴ CADHP/Res.305 (EXT.OS/XVIII) 2015, disponible à l'adresse : <http://www.achpr.org/fr/sessions/18th-eo/resolutions/305/>

2.C. Accessibilité et action au niveau national

Les obligations générales énoncées dans l'article 4 font apparaître la nécessité d'enraciner les obligations de la CDPH dans la législation nationale. Les éléments nécessaires pour établir une base législative solide en matière d'accessibilité comprennent des obligations d'accessibilité, des politiques, plans, stratégies et mécanismes de recours relatifs à l'accessibilité, ainsi que des responsabilités, un suivi, des indicateurs et des marqueurs permettant de rendre concrètes les obligations en matière d'accessibilité. Essentiellement, l'article 4 demande aux États parties de consulter et de faire participer les personnes handicapées à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques et processus de décisions, y compris lors de la formulation des normes d'accessibilité dans le contexte des droits de la CDPH.

Législation. Dans de nombreux pays, l'application intégrale des exigences de la CDPH nécessite l'adoption ou la modification des normes d'accessibilité nationales et sectorielles. Dans un premier temps, les États parties doivent, en concertation étroite avec les personnes handicapées et leurs organisations représentatives, examiner dans quelle mesure les lois et codes existants sont conformes à la CDPH. Les normes d'accessibilité doivent être intégrées à la législation pour ce qui concerne tous les aspects de l'accessibilité, y compris l'environnement physique (notamment la construction et la planification), les transports (notamment les bus, les bateaux, les avions de ligne), l'information et la communication (notamment les télécommunications et équipements audio/vidéo), et doivent tenir compte de l'accessibilité des services. Les normes doivent assurer l'accessibilité à tous, en tenant compte de la diversité des handicaps. L'application des normes d'accessibilité doit être obligatoire.

Les normes d'accessibilité doivent aussi être intégrées aux lois de lutte contre la discrimination et pour l'égalité. De telles lois doivent avoir pour but d'éradiquer les barrières à l'accès qui constituent des discriminations directes et indirectes, d'assigner des obligations aux acteurs publics et privés et d'introduire une variété de mesures permettant d'instaurer un accès équitable à tous les droits.

Exemples de législations : En Afrique et au-delà

Dans son Communications Act (2013), l'Ouganda s'engage, dans le cadre de sa Commission des communications, « à promouvoir la recherche en matière de développement et d'utilisation de nouvelles techniques et technologies de communication, y compris celles qui promeuvent l'accessibilité des personnes handicapées et des autres membres de la société aux services de communication ». Cette loi exige aussi que le conseil de la commission des communications intègre au moins un membre handicapé. (THE UGANDA COMMUNICATIONS ACT, 2013 5(l) et 9(3).

En 2008, la Malaisie a promulgué une loi sur le handicap qui offre des dispositions détaillées sur l'accessibilité dont les composantes clés sont les suivantes :

- Le préambule de la loi reconnaît « l'importance de l'accessibilité à l'environnement physique, social, économique et culturel, à la santé et à l'éducation, à l'information et à la communication, pour permettre aux personnes handicapées de participer pleinement et effectivement à la société ».
- La loi comprend un chapitre sur l'accessibilité qui dispose, dans son article 26 : « Les personnes handicapées doivent avoir le droit d'accéder aux installations, aménagements, services et bâtiments publics ouverts ou proposés au public et de les utiliser sur une base d'égalité avec les personnes sans handicap, mais sous réserve de l'existence ou de l'émergence de situations de nature à mettre en danger la sécurité des personnes handicapées ».
- La loi précise les obligations relatives à l'accès dans les domaines suivants :
 - accès aux installations de transports publics ;
 - accès à l'éducation ;
 - accès à l'emploi ;
 - accès à l'information, à la communication et aux technologies ;
 - accès à la vie culturelle ;
 - accès aux loisirs, aux divertissements et au sport.
- La loi couvre l'accès à la santé pour les personnes handicapées.
- Elle englobe l'accès à une assistance en situation de risque et d'urgence humanitaire.

Source: The Malaysian Persons with Disabilities Act de 2008, Loi 685.

La législation nationale doit fournir un accès à des recours en cas de non-respect des droits à l'accessibilité des personnes handicapées, notamment dans le contexte des aménagements raisonnables. Les institutions traitant des allégations de discrimination en raison du handicap sont habituellement les tribunaux, les autorités administratives, les institutions des droits de l'homme et les ombudsmen nationaux, qui doivent être accessibles à toutes les personnes handicapées sans discrimination et conformément aux principes d'accessibilité. Ces institutions doivent statuer ou étudier les plaintes rapidement, de façon impartiale et indépendante et traiter les violations alléguées relatives à la CDPH et à l'article 9, y compris les actions ou omissions des acteurs privés. Ces institutions doivent aussi être habilitées à proposer des solutions telles que des indemnisations, réparations, restitutions, une réhabilitation, une garantie de non-répétition et des excuses publiques. Les États parties doivent garantir que ces mesures sont effectivement mises en œuvre.

Les aménagements raisonnables dans la loi et en pratique

États-Unis, Americans with Disabilities Act (ADA), 1990

Le titre 1 de l'ADA définit les « aménagements raisonnables » en ce qui concerne l'emploi, comme suit :

- a) Rendre les installations utilisées par les employés facilement accessibles et utilisables par les personnes handicapées ; et
- b) restructuration de l'emploi, horaires de travail à temps partiel ou modifiés, réaffectation à un poste vacant, acquisition ou modification d'équipements ou d'appareils, ajustements ou modifications appropriés des examens, supports ou politiques de formation, mise à disposition de lecteurs ou d'interprètes qualifiés, et autres aménagements similaires pour les personnes handicapées.

Le titre 3 de l'ADA définit les « modifications raisonnables » en ce qui concerne l'obligation de garantir que les personnes ne subissent pas de discrimination fondée sur leur handicap dans la jouissance pleine et égale des biens, services, installations, privilèges, avantages ou aménagements de tout lieu ou aménagement public par toute personne qui possède, loue ou gère un lieu public, comme suit :

...un manquement à apporter des modifications raisonnables aux politiques, pratiques ou procédures, quand de telles modifications sont nécessaires pour fournir de tels biens, services, installations, privilèges, avantages ou aménagements aux personnes handicapées, sauf si l'entité peut démontrer que de telles modifications altéreraient fondamentalement la nature de tels biens, services, installations, privilèges, avantages ou aménagements[.]

Union européenne (UE) Directive-cadre en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi, 2000

L'article 5 de la Directive-cadre de l'UE impose le devoir aux États membres de l'Union européenne d'exiger des employeurs qu'ils fournissent des aménagements raisonnables aux personnes handicapées. L'article 5 demande notamment aux employeurs de prendre des mesures raisonnables pour proposer « des mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée ».

Philippines, Magna Carta for Disabled Persons, 1992

En vertu de la législation, les aménagements raisonnables dans le contexte de l'emploi comprennent : « (1) l'amélioration des installations existantes à l'usage des employés de manière à les rendre facilement accessibles et utilisables par les personnes handicapées ; et (2) une modification des horaires de travail, une réaffectation à un poste vacant, l'acquisition ou la modification d'équipements ou d'appareils, des ajustements appropriés ou des modifications des examens, des supports ou des politiques internes de formation, des règles et règlements, la mise à disposition d'aides et de services auxiliaires, et autres aménagements similaires à destination des personnes handicapées. »

Politiques, plans et stratégies. Les États parties doivent veiller à ce que des stratégies, politiques et plans d'action destinés à s'attaquer aux barrières à l'accessibilité soient en place et mis en œuvre. Ceux-ci doivent s'adresser à tous les groupes de personnes handicapées et doivent comprendre non seulement des aménagements raisonnables, mais aussi des mesures positives, notamment celles mentionnées à l'article 9, afin de parvenir plus rapidement à l'égalité. Les institutions publiques et privées doivent développer des plans d'action pour aborder la question de l'accessibilité. Un enseignement sur les principes de l'accessibilité, en parallèle avec les autres principes de

l'article 3, doit être intégré à l'enseignement inclusif et multiculturel, qu'il soit scolaire ou extrascolaire.

De nombreux pays ont mis en place un système dans lequel les organismes publics nomment un ou plusieurs agents chargés de l'accès, afin d'aider les personnes handicapées à accéder à leurs services, bâtiments et informations.

Exemple : Politique Special Needs Education (SNE) du Kenya, 2009

Par sa politique Special Needs Education (SNE) de 2009, le Kenya cherche à améliorer l'accès à l'éducation offerte aux enfants handicapés, ainsi que sa qualité.

Ainsi, cette politique met en place une stratégie pour faire progresser l'accessibilité dans un certain nombre de domaines. Par exemple, concernant l'accessibilité aux environnements physiques, la stratégie de cette politique inclut des appels à fournir des ressources afin de rendre les institutions d'enseignement accessibles aux enfants à besoins spéciaux et handicapés ; afin de garantir la mise à disposition de bâtiments, de mobilier et d'équipements adéquats et agréables, entre autres choses, dans les institutions d'enseignement destinées aux enfants à besoins spéciaux et handicapés ; et afin de garantir des modifications adéquates des équipements de cours, des pensions et des installations sanitaires en réponse aux besoins des élèves à besoins spéciaux et handicapés.

En ce qui concerne les installations et les technologies, la politique intègre des appels à fournir des informations sur les aides techniques disponibles ; à améliorer l'accessibilité et l'utilisation de logiciels permettant un meilleur accès à l'information et au matériel pédagogique ; à acquérir, normaliser, produire, fabriquer, adopter, réparer et entretenir des dispositifs d'assistance dans des ateliers d'évaluation provinciaux et auprès d'autres fournisseurs de services ; et à mettre à disposition des enseignants qui formeront les élèves présentant des besoins spéciaux et des handicaps à l'utilisation des dispositifs d'assistance.

République du Kenya, The National Special Needs Education Policy Framework (2009)

Élimination des barrières. Les États parties doivent adopter une approche active pour parvenir à une accessibilité complète aux environnements physiques, aux transports ainsi qu'à l'information et à la communication, entre autres, dont l'absence fait obstacle aux droits et à l'inclusion des personnes handicapées dans le développement. Faciliter l'accessibilité pour les personnes handicapées demande une approche globale avec un éventail de lois, politiques et programmes, y compris des mesures positives telles qu'énumérées par l'article 9. Parvenir à une société accessible demandera dans certains cas de consacrer plus de ressources à certains problèmes d'accès. Une attention particulière devra être consacrée à s'assurer que les lois et politiques sont mises en œuvre et appliquées en pratique par les autorités et les autres personnes.

De nombreux pays ont mis en place des équipes chargées de l'accès afin d'aider les organisations à améliorer l'accessibilité de leurs services, bâtiments, et informations, en :

- ▶ consultant des personnes handicapées ;
- ▶ identifiant le travail à faire pour améliorer l'accessibilité et en lui donnant la priorité ; et
- ▶ partageant leurs connaissances sur l'accessibilité, entre elles et avec d'autres équipes.

Une équipe efficace en matière d'accès :

- ▶ se réunira régulièrement autour d'un ordre du jour précis et, au terme de ces réunions chacun saura ce qu'il doit faire et quand il doit le faire ;

- ▶ consultera régulièrement des personnes handicapées et des OPH, pour s'assurer que son travail a un maximum d'effet ;
- ▶ inclura dans l'équipe au moins un membre du personnel de différents services de l'organisation ;
- ▶ inclura au moins un cadre supérieur ou un directeur ;
- ▶ inclura au moins un membre du personnel qui travaille dans le secteur :
 - des services ;
 - des bâtiments ;
 - de l'information.

Suivi, indicateurs et marqueurs. Les États parties ont l'obligation de suivre efficacement la mise en œuvre des mesures afin de respecter l'article 9 de la CDPH. Le suivi doit évaluer à la fois les mesures adoptées et les résultats obtenus quant à l'élimination des barrières à un accès effectif. Pour permettre le suivi et l'évaluation, les stratégies, politiques et plans nationaux doivent utiliser des indicateurs et des marqueurs appropriés lors de la mise en œuvre des obligations d'accessibilité de la CDPH.⁵ Les États parties doivent aussi s'assurer que les personnes handicapées sont impliquées et participent pleinement au suivi et à l'évaluation des mesures d'accessibilité.

2.D. Accessibilité dans des contextes spécifiques

Identifier les barrières et élaborer des approches pratiques pour les démanteler est une condition essentielle à l'accessibilité et un élément fondamental pour chacun des aspects des droits et de l'inclusion des personnes handicapées. Conformément à l'appel de l'Alliance africaine pour les personnes handicapées (autrefois Secrétariat de la Décennie africaine des personnes handicapées) à « promouvoir une égale prestation de services, particulièrement dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'emploi, de la formation, du développement et de l'accès à la justice pour toutes les personnes handicapées »⁶, établir une planification pour les droits de l'homme et le développement inclusif est essentiel pour parvenir à un égal accès des Africains handicapés à toutes les sphères de la vie.

Les exemples basés sur les pratiques africaines incluent, sans bien sûr s'y limiter :

Planification physique : De nombreuses barrières limitent l'accessibilité des personnes handicapées aux services dans les zones urbaines, notamment l'accessibilité aux routes, bâtiments et parcs publics. Des OPH africaines s'engagent activement dans des efforts d'urbanisme pour garantir que de tels efforts incluent les personnes handicapées et reflètent parfaitement leurs besoins. Ces efforts comprennent la lutte contre les barrières à l'accès physique lors de la construction des routes (la question des trottoirs, par exemple) ; la signalisation indiquant les accès ; la mise en place d'une interprétation en langue des signes dans les réunions d'urbanisme pour permettre la participation des personnes sourdes ; et la prise de contact avec des organisations représentant les personnes aveugles pour traiter les problèmes de sécurité liés à l'urbanisme.

⁵ Voir les publications du Comité des droits de l'homme, en particulier les commentaires généraux sur l'éducation (n° 13), la santé (n° 14), l'eau (n° 15), les droits d'auteur (n° 17), la sécurité sociale (n° 19), et ses directives pour la présentation de rapports (E/C.12/2008/2).

⁶ Communiqué de presse du Secrétariat de la Décennie africaine des personnes handicapées (Secretariat of the African Decade of Persons with Disabilities, SADPD), « African Decade of Persons with Disabilities Extended to 2019 » We Can Do 2 novembre 2008 <http://wecando.wordpress.com/2008/11/02/news-african-decade-of-persons-with-disabilities-extended-to-2019/> (consulté le 17 janvier 2013).



Point sur la situation nationale

Au Ghana, le Conseil national des personnes handicapées a collaboré avec l'Autorité des normes du Ghana pour développer des propositions de normes d'accessibilité dans le domaine de la construction. Selon ces normes, les propriétaires de bâtiments publics doivent être capable de rendre accessibles les bâtiments aux personnes handicapées, conformément à la loi sur le handicap de 2006.⁷

Des normes d'accessibilité ont-elles été adoptées dans le domaine de la construction dans votre pays ?

Communication : L'article 9 de la Convention prévoit une égalité d'accès aux technologies de l'information et de la communication et l'obligation d'identifier et d'éliminer les barrières. Alors que les communautés en ligne deviennent un important moyen d'interaction sociale et de participation à la communauté, il est essentiel pour l'insertion sociale de garantir leur accessibilité universelle. Si des normes d'accessibilité ont été développées pour rendre les sites Internet d'information plus inclusifs pour les utilisateurs handicapés et les personnes les plus âgées, de semblables efforts n'ont pas été consacrés au développement de normes d'accessibilité spécifiquement adaptées aux communautés en ligne, orientées principalement vers la communication, comme les réseaux sociaux.

Des communications accessibles impliquent que les personnes handicapées soient interrogées sur leurs préférences en termes de moyens de communication.

Transport : Il est nécessaire de réviser les meilleures pratiques de voyage maritime, terrestre et aérien. Des progrès sensibles ont été faits dans plusieurs domaines ces dix dernières années. Ces avancées incluent une accessibilité accrue à certains services locaux de bus dans les grandes villes, des améliorations d'accessibilité spécifiques dans d'autres modes de transport, une formation au handicap dans le secteur des transports, une amélioration de la consultation des personnes handicapées, des améliorations apportées à certaines gares et certains arrêts de bus, des réglementations en matière de stationnement et des assistances aux enfants handicapés dans les bus scolaires. Cependant, il reste beaucoup à faire en matière de voyages maritimes, terrestres et aériens. Certains pays ont proposé que toutes les gares et tous les arrêts de bus nouveaux ou rénovés, ainsi que tous les véhicules légers en ville ou en périphérie et tous les bus neufs, soient accessibles aux personnes à mobilité réduite ou présentant des incapacités sensorielles.

Eau et assainissement : Bien trop souvent, l'accès des personnes handicapées à l'eau et à l'assainissement est gravement limité par des obstacles nombreux tels que, entre autres, la proximité du logement par rapport au point d'eau et la nécessité de parcourir de longues distances pour accéder aux puits ou points d'eau construits sans tenir compte des barrières physiques qui empêchent les personnes à mobilité réduite d'y accéder. De la même façon, les sanitaires sont souvent inaccessibles aux personnes présentant des incapacités physiques, alors qu'il pourrait facilement en être autrement avec un peu d'anticipation. Le travail de Water Aid, en Afrique de l'Ouest, fait partie des bonnes pratiques. Il consiste à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux installations sanitaires par la mise en œuvre de solutions simples et économiques.

⁷ Déclaration de M. Nana Oye Lithur, ministre du Genre, de la jeunesse et de la protection sociale du Ghana, 54^e session de la Commission pour le développement social sur le thème prioritaire de l'agenda, point 3A : « Repenser et renforcer le développement social dans le monde contemporain », 4 février 2016, disponible sur : <http://fecris.org/fr/actualites-archives/54e-session-de-la-commission-du-developpement-social-declaration-presentee-par-la-fecris/>

Étude de cas : Projet WASH (eau, assainissement, hygiène) à Mazarabani, Zimbabwe

Mis en œuvre par World Vision avec un financement AusAID

Objectif : Améliorer la santé et la qualité de vie des enfants et des communautés pauvres et vulnérables en améliorant leur accès à l'eau, aux services sanitaires et en assurant la promotion des bonnes pratiques d'hygiène.

Activités clés :

- Construction de latrines avec installation de lavage des mains dans les foyers et les écoles
- Construction et rénovation de puits et de forages
- Sessions d'éducation participative à la santé et à l'hygiène

Stratégies d'intégration

- Les foyers dont un membre est handicapé sont prioritaires pour la construction de latrines
- Assistance technique reçue de l'Association des personnes handicapées du Zimbabwe (Disabled Association of Zimbabwe)
- Points d'eau construits à proximité des foyers dont un membre est handicapé
- Les foyers dont un membre est handicapé ont fait l'objet d'un suivi ciblé
- La formation à l'hygiène des professionnels de santé du village incluait des informations sur l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH) intégrant le handicap

Résultats

- Infrastructure WASH accessible aux personnes handicapées

Difficultés rencontrées

- L'accessibilité physique était un obstacle majeur
- Personnes handicapées non incluses dans les consultations de la communauté ou les fonctions décisionnaires
- Difficile de mobiliser la communauté afin qu'elle aide à la construction des latrines

Enseignements tirés

- Les personnes handicapées ont bénéficié du projet mais n'en ont pas été les participants actifs
- Des activités/mesures supplémentaires pourraient être intégrées dans les futurs projets afin d'améliorer l'intégration.

Adapté de la présentation de Clare Hanley : CBM-Nossal Partnership for Disability Inclusive Development on « Disability Inclusion within WASH Programs: Case studies », lors d'un cours sur « les personnes handicapées », WEDC, Nossal Institute for Global Health, CBM and WaterAid, décembre 2011, disponible à l'adresse : <http://www.inclusivewash.org.au/people-with-disabilities>

Services généraux de santé : Comprendre les besoins des personnes handicapées est indispensable pour améliorer l'accès aux services. L'accès aux services de santé est un vaste sujet lié à l'accès aux bâtiments, à la communication avec le personnel de santé, à la façon d'obtenir le consentement, d'expliquer le traitement et de gérer les rendez-vous pour toutes les personnes handicapées. Tous les personnels de santé et tous les soignants ont un rôle à jouer pour garantir que les services de santé sont aussi accessibles que possible à toute personne qui présente un handicap. Très souvent, les préjugés et l'incompréhension des causes du handicap peuvent créer d'importantes barrières qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès aux soins de santé, notamment dans les régions rurales ou reculées. L'accessibilité nécessite donc souvent, au préalable, une sensibilisation au niveau de la communauté, au sein des familles, parmi les personnels de santé et auprès des personnes handicapées elles-mêmes. Parmi les exemples de bonnes pratiques, on trouve :

- ▶ En Sierra Leone, des OPH travaillent à éliminer les préjugés associés à l'épilepsie par l'éducation et au moyen de campagnes de sensibilisation, ainsi qu'en assurant l'accès à des traitements contre les crises bon marché et souvent très efficaces qui sont inaccessibles à de nombreuses personnes vivant dans la pauvreté.⁸
- ▶ En Tanzanie et au Mozambique, les organisations nationales chargées du handicap et celles chargées du VIH ont collaboré avec Rehabilitation International afin de développer des supports pédagogiques accessibles dans le cadre de l'éducation et de la vulgarisation du VIH/SIDA.⁹

Services judiciaires et autres administrations publiques : L'accessibilité aux tribunaux et aux services judiciaires, ainsi qu'aux autres administrations publiques est essentielle pour assurer aux personnes handicapées un accès égal à la justice et aux services publics. Cette dimension de l'accessibilité soulève des barrières multidimensionnelles, de l'accès physique aux salles de tribunal pour les personnes présentant des handicaps divers à la mise à disposition de documents sous des formats alternatifs, en passant par l'accessibilité des sites Internet des tribunaux au moyen de technologies d'assistance et par l'installation de systèmes de sonorisation dans les salles d'audience. L'égalité d'accès doit inclure tous les rôles de la procédure judiciaire, des parties et témoins aux juges, jurés, procureurs et avocats. Les tribunaux situés dans des structures anciennes partout en Afrique présentent de nombreuses barrières pour les personnes à mobilité réduite : escaliers, portes étroites et toilettes inaccessibles. Les nouvelles structures financées par l'aide internationale au développement sont tout aussi problématiques car elles n'ont pas tenu compte de l'accessibilité lors de leur phase de conception et introduisent ainsi des barrières qui engendreront à l'avenir des coûts d'aménagement pour les pays bénéficiaires. Les bonnes pratiques incluent :

- ▶ En Afrique du Sud, une affaire a été présentée devant la cour pour l'égalité par une avocate en fauteuil roulant qui ne pouvait pas accéder aux bâtiments du tribunal. Dans une décision en faveur de l'avocate, la cour a estimé que l'absence

⁸ Voir Aliyah Baruchin, Stigma is Toughest Foe in an Epilepsy Fight, New York Times, 29 août 2011 <http://www.nytimes.com/2011/08/30/health/30epilepsy.html?pagewanted=all>. Voir aussi AS Brima & J McDiarmid 'The isolation of epilepsy sufferers', agence de presse Inter Press Service, 23 décembre 2011 <http://ipsnews.net/news.asp?idnews=106293> (consulté le 12 avril 2012).

⁹ Rehabilitation International et al 'HIV AIDS Awareness and Disability Rights Training Manual' (décembre 2007), http://www.aidslex.org/site_documents/DB-0045E.pdf (consulté le 16 avril 2012).

d'accès adapté était une forme de discrimination abusive et s'est engagée à rendre les bâtiments accessibles.¹⁰

- ▶ La Fédération des personnes handicapées de Zambie (Zambian Federation of Disabled Persons) a conçu et mis en œuvre un projet d'accès à la justice financé par Irish Aid pour régler la question des barrières systémiques que les personnes handicapées devaient affronter lorsqu'elles faisaient appel au système judiciaire zambien.¹¹

Services d'urgence : Pour être efficaces et utiles, les pratiques de réduction des risques de catastrophe doivent être multirisques et multisectorielles, inclusives et accessibles. Le Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophes 2015-2030 a été adopté par la troisième Conférence mondiale des Nations Unies à Sendai, au Japon, le 18 mars 2015. Tout en reconnaissant leur rôle de direction, de réglementation et de coordination, le Cadre de Sendai note que les gouvernements devraient faire participer les intervenants concernés, y compris les femmes, les enfants et les jeunes, les personnes handicapées, les pauvres, les migrants, les peuples autochtones, les volontaires, les réseaux de praticiens et les personnes âgées à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, plans et normes. Dans le contexte africain, il existe différentes formes de risque pour les personnes handicapées, et les OPH commencent à mettre l'accent sur l'importance de traiter la question de l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'urgence. Les situations de risque peuvent handicaper des personnes qui ne le sont pas, et aggraver le handicap ou créer des invalidités secondaires pour les personnes déjà handicapées. Ces circonstances ont aussi un effet sur les personnes handicapées à travers la dispersion des réseaux d'aide familiale ou communautaire ; leur déplacement ou leur abandon ; et la destruction générale des infrastructures de santé, de rééducation et de transport. De même, les situations de risque – et, en particulier, les conflits armés – peuvent avoir un effet dévastateur sur le bien-être mental et psychosocial de la population touchée.¹² La création de groupes de travail composés d'OPH s'est révélée efficace dans de nombreux pays pour aider à identifier les besoins des personnes handicapées dans des situations d'urgence.

Situations de catastrophe, d'urgence et de conflit

Les personnes handicapées sont touchées de façon disproportionnée par les situations de catastrophe, d'urgence et de conflit en raison de l'inaccessibilité des efforts d'évacuation, de réponse (y compris les abris, les camps et la distribution de nourriture) et de reconstruction. L'expérience montre que les personnes handicapées sont plus susceptibles d'être laissées en arrière ou abandonnées pendant l'évacuation en cas de catastrophe ou de conflit, en raison du manque de préparation ou de planification, ainsi que de l'inaccessibilité des installations, des services et des systèmes de transport. La plupart des abris et camps de réfugiés ne sont pas accessibles et, souvent, les personnes handicapées sont même refusées dans les abris ou camps de réfugiés parce qu'on a l'impression qu'elles ont besoin de « services médicaux complexes ». La désorganisation

¹⁰ Equality Court victory for people with disabilities' South African Human Rights Commission, 24 février 2004, <http://www.info.gov.za/speeches/2004/04022415461001.htm> (consulté le 12 avril 2012); D Reynolds 'Government sets date for all courts to be accessible' *Inclusion Daily Express* 15 septembre 2005, <http://www.inclusiondaily.com/archives/04/09/15/091504sacourtaccess.htm> (consulté le 12 avril 2012). Les auteurs remarquent que si les tribunaux les plus proches du domicile de la plaignante ont été rendus accessibles, les autres tribunaux cités dans la décision et les tribunaux en général doivent l'être aussi.

¹¹ Zambia Federation of Disability Organizations 'Advocacy and influence' http://www.zafod.org/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=61 (consulté le 12 avril 2012).

¹² Zambia Federation of Disability Organizations 'Advocacy and influence' http://www.zafod.org/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=61 (consulté le 12 avril 2012).

des réseaux physiques, sociaux, économiques et environnementaux ainsi que des systèmes d'aide touchent les personnes handicapées beaucoup plus que la population générale. Il existe aussi un risque de discrimination fondée sur le handicap quand les ressources sont rares. De plus, les besoins des personnes handicapées sont aussi négligés pendant les efforts de rétablissement et de reconstruction à plus long terme, passant ainsi à côté d'une occasion de rendre les villes accessibles et inclusives en cas de catastrophe future.

Dans le contexte de nombreux conflits armés, d'urgences humanitaires et de catastrophes naturelles, les gouvernements – tout comme les organisations chargées du développement – ont répondu de multiples façons, par des mesures politiques spécifiques et des initiatives nouvelles. Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés a, par exemple, publié un guide relatif à l'accessibilité et au travail avec des personnes handicapées en cas de déplacements forcés.¹³

Le défi consiste à tenir pleinement compte de la situation des personnes handicapées et d'intégrer leurs besoins et problèmes dans les aménagements liés à la crise, afin d'apporter des réponses à tous.

Si la plupart des mesures liées à la crise sont à court terme, elles offrent l'opportunité de préparer le terrain pour des réformes plus vastes et durables, afin de développer des politiques socio-économiques et des cadres budgétaires tenant compte du handicap. Derrière chaque crise, il existe une opportunité de faire avancer le développement incluant le handicap et l'accessibilité, afin d'en faire bénéficier tous les membres de la société à long terme.

Important

Pour pouvoir traiter les besoins en matière d'accessibilité, il est essentiel de conduire une évaluation des barrières possibles ou existantes pour les personnes ayant un handicap physique, sensoriel ou mental. De tels audits doivent inclure une participation des OPH et une représentation d'experts handicapés. Les outils d'audit sont faciles à concevoir afin d'évaluer les barrières et d'aider à créer les solutions les plus adaptées, de façon à les démanteler quel que soit le contexte.

**Voir l'activité d'apprentissage 2.D.A. ou 2.D.B.
intitulée *Garantir l'accessibilité***



¹³ UNHCR, Working with Persons with Disabilities in Forced Displacement (2011), disponible à l'adresse : <http://www.unhcr.org/4ec3c81c9.html>



3. RÉSUMÉ ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Mettre en place l'accessibilité et le principe de conception universelle (le concept qui consiste à concevoir tous les produits et l'environnement bâti de manière à être esthétiques et utilisables dans la plus grande mesure possible par tous, quels que soient l'âge, les capacités ou le statut dans la vie) dans le programme de développement, à tous les niveaux (international, national et local) permettrait de garantir que chaque environnement, espace, produit ou service, physique ou virtuel, peut être facilement approché, que chacun peut y entrer ou en sortir, interagir avec lui, le comprendre ou l'utiliser de toute autre façon, et ce, quelles que soient ses capacités. Dans le même temps, cela garantirait que les personnes handicapées sont pleinement intégrées dans tous les aspects de la vie sociale, économique, politique et culturelle, au même titre que les autres citoyens, grâce à une flexibilité accrue dans la façon dont chacun peut interagir avec son environnement physique ou virtuel.



4. RESSOURCES UTILES

- 📖 DAES, Global Status Report on Disability and Development (2015)
- 📖 Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique, Disability Inclusive Meetings : An Operational Guide (2015)
- 📖 Comité des droits des personnes handicapées, General Comment No. 2, Article 9 : Accessibility (2014)
- 📖 DAES, Accessibility and Development: Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda (2013), disponible à l'adresse : http://www.un.org/disabilities/documents/accessibility_and_development.pdf
- 📖 DAES, CRPD/CSP/2013/CRP.3, Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées, Document de travail pour la Table ronde 1 : Technology and Accessibility (2012)
- 📖 Organisation mondiale de la santé, Rapport mondial sur le handicap (2011)
- 📖 Betty Dion et Cynthia Waddell, Technical Paper on Accessibility and the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities : For an Inclusive and Accessible Society for All, préparé pour les Nations Unies en tant que documentation de base pour la réunion du groupe d'experts des Nations Unies sur l'accessibilité : Innovative and cost-effective approaches for inclusive and accessible development, Washington D.C, 28-30 juin 2010.
- 📖 Nations Unies, Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale, Accessibility for the Disabled : A Design Manual for a Barrier Free Environment (2003), disponible à l'adresse : <http://www.un.org/esa/socdev/enable/designm/index.html>
- 📖 Commission canadienne des droits de la personne, Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale : Examen général : <http://www.chrc-ccdp.gc.ca/fra/content/pratiques-exemplaires-de-conception-universelle-a-l-echelle-internationale-examen-general>
- 📖 Centre pour la conception universelle : http://www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/udprinciples.htm
- 📖 Comité des droits économiques, sociaux et culturels, General Comment No. 5 : Persons with Disabilities 1994 : [http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/\(Symbol\)/4b0c449a9ab4ff72c12563ed0054f17d?Opendocument](http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/4b0c449a9ab4ff72c12563ed0054f17d?Opendocument)
- 📖 Déclaration de Manille sur les technologies de l'information et de la communication accessibles, adoptée par le séminaire régional et interrégional de démonstration sur les TIC accessibles et les personnes handicapées, Manille, Philippines (3-7 mars 2003) : <http://www.un.org/esa/socdev/enable/maniladecl.htm>
- 📖 National Assembly of State Arts Agencies, Design for Accessibility : A Cultural Administrator's Handbook (2003) : <http://www.nea.gov/resources/Accessibility/pubs/DesignAccessibility.html>
- 📖 UN Global Audit of Web Accessibility : <http://www.un.org/esa/socdev/enable/gawanomensa.htm>
- 📖 Département américain de la justice, Americans with Disabilities Act Standards for Accessible Design (2010) : http://www.ada.gov/2010ADASTandards_index.htm
- 📖 W3C Web Accessibility Initiative : <http://www.w3.org/WAI/Policy/>



5. ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Fiche de cours du formateur – Accessibilité, Session 1

Contenu technique 2.A. : Contexte

Activité d'apprentissage 2.A. : Dimensions de l'accessibilité

Support : Dimensions de l'accessibilité

Fiche de cours du formateur – Accessibilité, Session 2

Contenu technique 2.D. : Accessibilité dans des contextes spécifiques

Activité d'apprentissage 2.D.A. : Garantir l'accessibilité – Réunions

Support : Article 9

Support : Liste de contrôle pour l'organisation d'une réunion

ou

Activité d'apprentissage 2.D.B. : Garantir l'accessibilité – Transport

Support : Article 9

Support : Liste de contrôle pour des transports accessibles

Fiche de cours du formateur – Accessibilité, Session 1

	Messages clés	Consulter le résumé et les principaux enseignements.
	Objectifs	À la fin de la session, les participants auront : - identifié les concepts clés relatifs aux différentes formes de l'accessibilité et à l'accès à égalité avec les autres ; - appliqué cet enseignement à leur contexte local.
	Organisation de la classe	Tables pour petits groupes de 4 Table ronde/Cercle de chaises pour une discussion en classe entière
	Activité	30 min. – Présentation des barrières à l'accessibilité 20 min. – Travail en groupes : Réaliser l'activité d'apprentissage 2A du support 40 min. – Étude de votre propre contexte et présentation en classe entière
	Durée	90 minutes
	Notes pour l'équipe de formation	Assurez-vous qu'il reste suffisamment de temps dans l'activité finale pour que les participants préparent leurs réponses individuelles et les présentent à la classe.
	Fiches de travail	Activité d'apprentissage 2.A. : Dimensions de l'accessibilité
	Supports	Support : Dimensions de l'accessibilité



Activité d'apprentissage 2.A. : Dimensions de l'accessibilité

Objectif : identifier les concepts clés relatifs aux différentes formes de l'accessibilité et à l'accès à égalité avec les autres.

Partie 1

Lisez le compte-rendu des problèmes d'accessibilité dans votre support « Dimensions de l'accessibilité » et déterminez s'ils sont physiques, liés à l'information ou autre. Utilisez le tableau qui suit pour présenter vos réponses. Certains thèmes peuvent représenter plus d'un type de barrière.

	Problèmes d'accessibilité
Physique	
Lié à l'information	
Comportemental	
Institutionnel	
Communication	
Culturel	

Partie 2

En pensant à vos propres espaces publics, de travail, d'étude et de divertissement, et en fonction des critères précédents, réfléchissez à vos propres connaissances ou expériences en matière de barrières à l'accessibilité. Préparez-vous à partager vos idées en classe entière.



Vous avez environ 20 minutes pour terminer la partie 1, et 45 minutes pour la partie 2 dans vos groupes.



Support : Dimensions de l'accessibilité



1. « Il n'y a pas de mal, mais qu'est-ce qui cloche chez vous ? »
2. « Il n'y a pas de feux de circulation, alors je dois compter sur les autres personnes pour traverser la rue. S'il n'y a personne, je ne peux pas traverser la rue, ou alors je prends un risque ».
3. « Quand vous avez à parler à un fonctionnaire dans un bâtiment public, le réceptionniste à l'accueil vous donne souvent une liste de numéros à appeler. Mais si vous ne pouvez pas utiliser le téléphone, alors vous ne pouvez parler à personne. Vous devez donc demander à un agent de téléphoner pour vous, et il ne le fera pas toujours. Ou alors, vous devez aller dans les lieux importants avec votre propre traducteur en langue des signes ».
4. « Il m'a dit qu'il prenait un risque supplémentaire en m'engageant et que, donc, il ne pouvait pas me payer autant »
5. « J'ai quitté mon cours au collège parce que notre travail de terrain nous a été donné au dernier moment. Je n'ai pas eu le temps de m'arranger pour avoir un preneur de notes. En fin de compte je ne pouvais pas y aller ».
6. « Ils ont dit qu'il n'y avait plus de place dans la salle de concert pour les personnes en fauteuil roulant, parce qu'ils avaient dépassé leur quota : il y en avait déjà deux ».
7. Elle m'a dit : « Tu y vois mal. Comment vas-tu pouvoir travailler avec des enfants ? »
8. « Je me suis cassé la main en tombant de la plateforme. Partout, on risque de se blesser... peut-être que s'il y avait eu des bandes tactiles qui montrent clairement où la plateforme se termine, cela ne serait pas arrivé ».
9. « Que ce soit un étranger qui a pitié de moi et me donne de l'argent (histoire vraie), un passant demandant à Dieu de faire un miracle et de me soigner (histoire vraie), un gang qui me harcèle dans la rue et essaie de me bousculer pour rire (histoire malheureusement vraie)...l'attitude des gens est à l'origine de beaucoup de problèmes pour moi »
10. « Elle est restée coincée dans son logement social au troisième étage pendant quatre mois parce que l'entrée de l'immeuble n'était accessible que par les escaliers, et que l'ascenseur ne fonctionnait que de temps en temps ».

« Je n'ai pas su qu'il y avait une réunion. C'était affiché sur le panneau d'affichage du personnel, mais à 1,50 mètre de haut et écrit en tout petits caractères ».

Fiche de cours du formateur – Accessibilité, Session 2

	Messages clés	Consulter le résumé et les principaux enseignements.
	Objectifs	À la fin de la session, les participants auront : - étudié les dispositions sur l'accessibilité de la CDPH et en particulier l'article 9 ; - contextualisé les principes de l'accessibilité.
	Organisation de la classe	Tables pour petits groupes de 4. Table ronde/chaises en cercle pour la présentation et la discussion.
	Activité	20 min. – Présentation de l'article 9. 25 min. – Travail en groupes : Terminer l'activité d'apprentissage 2.D.A. ou 2.D.B. 45 min. – Présentation du travail en groupe concernant un plan de réunion ou un schéma pour l'accès aux transports, suivie par une discussion de groupe et un échange pour combler les lacunes.
	Durée	90 minutes
	Notes pour l'équipe de formation	Commencez la session par une introduction à l'article 9 et demandez aux participants ce qui fait, selon eux, qu'il s'agit d'un principe directeur. Demandez-leur aussi comment faire pour s'assurer qu'il est pris en compte et respecté. Ensuite, répartissez les participants en groupes et réfléchissez sur l'accessibilité dans un contexte donné par rapport à l'une des deux activités d'apprentissage abordées. Pour plus d'informations sur l'activité 2.D.A. et pour vous aider à animer la conversation sur l'activité, consultez : http://www.unescap.org/sites/default/files/Disability%20Inclusive%20Meetings%20PDF.pdf
	Fiches de travail	Activité d'apprentissage 2.D.A. : Garantir l'accessibilité – Réunions <i>ou</i> Activité d'apprentissage 2.D.B. : Garantir l'accessibilité – Transport
	Supports	Support : Article 9 Support : Liste de contrôle pour l'organisation d'une réunion <i>ou</i> Support : Article 9 Support : Liste de contrôle pour des transports accessibles

Tenez compte des éléments suivants. Exploitez les expériences de votre groupe en tant que personnes ayant assisté à des réunions ou en tant que personnes ayant organisé des réunions. Qu'est-ce qui devrait, selon vous, faire partie de la liste de contrôle pour garantir une complète accessibilité ?

Choisir un lieu et un hôtel accessibles (infrastructure et matériel)

Information et communication (sites Internet, supports imprimés, diapositives, etc.)

Préparation avant la réunion (personnel, programme et horaires, transports)

Diriger des réunions incluant les personnes handicapées (personnel, documents finaux, ordre du jour)

Interagir avec les personnes handicapées

Recueillir les formulaires d'évaluation et de retour d'expérience (la langue est-elle importante ?)



Support : Article 9

1. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :
 - a) aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;
 - b) aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.
2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :
 - a) élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives ;
 - b) faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ;
 - c) assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées ;
 - d) faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre ;
 - e) mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public ;
 - f) promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information ;
 - g) promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'Internet ;
 - h) promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.



Support : Liste de contrôle pour l'organisation d'une réunion

Lectures complémentaires :

<http://www.unescap.org/sites/default/files/Disability%20Inclusive%20Meetings%20PDF.pdf>

Choisir un lieu et un hôtel accessibles

- Certains sites comme les hôtels ont des couloirs spacieux et des rampes, pour des déplacements faciles des utilisateurs de fauteuils roulants.
- Les chambres d'hôtel sont accessibles aux hôtes handicapés.
- Le personnel du site ou de l'hôtel est sensible aux besoins des personnes handicapées.
- Il y a des chemins d'évacuation d'urgence adaptés aux personnes handicapées, y compris des feux clignotants et des services de SMS pour les personnes qui sont sourdes ou malentendantes.
- Les portes sont légères, peuvent être facilement ouvertes avec le poing fermé d'une seule main, et sont pourvues de butoirs de portes ; les poignées sont à 80-100 cm du sol.
- Des toilettes accessibles sont situées près de l'espace de réunion.

Information et de communication

- Les sites Internet de la réunion sont conformes aux normes d'accessibilité telles que WCAG 2.0.
- La langue utilisée dans les documents clés est directe et facile à comprendre.
- Les supports imprimés et en ligne, mais aussi les présentations, ont des tailles de caractères de 12 à 18 et un interligne adéquat, ou un espace entre les lignes.
- Quand il est nécessaire de mettre du texte en avant, des caractères gras ou de plus grande taille sont utilisés, ceux-ci étant plus faciles à lire que les italiques ou les majuscules.
- Les documents sont imprimés sur du papier mat, non brillant, pour éviter les reflets.
- Les diapositives Powerpoint ne contiennent pas plus de six lignes de texte chacune.
- Des combinaisons de couleurs à fort contraste sont utilisées ; le noir et blanc est plus facile à lire.
- Des copies électroniques de tous les documents sont mises à la disposition de tous les participants et interprètes avant la réunion, sur clé USB, sur CD ou par courrier électronique.
- Les vidéo clips comprennent une interprétation en langue des signes ou sont sous-titrés.
- L'emplacement des éléments suivants est clairement signalé et communiqué dans des formats accessibles, tels que braille et annonces vocales audibles : toilettes, concierge, réception, bureau d'enregistrement, codes de clés.

Préparation des réunions

- Prévoyez le personnel d'assistance approprié, notamment des interprètes, des sous-titres, des volontaires et des assistants, longtemps avant la réunion.
- Informez les organisateurs, le personnel et les représentants des médias sur l'inclusion du handicap avant la réunion.
- Consultez les participants handicapés sur le temps à prévoir pour les sessions de fond et les pauses avant la réunion.

- Identifiez les prestataires de transports accessibles et réservez leurs services longtemps avant le début de la réunion.

Diriger des réunions incluant le handicap

- À l'ouverture de la réunion, le président informe tous les participants de l'agencement du lieu de la réunion, des horaires de la réunion et des services offerts — tels que services d'interprétation, soins auxiliaires et services de prise de note et de sous-titrage.
- Le Président demande aux participants de se présenter brièvement à chaque fois qu'ils interviennent dans la réunion, et encourage tous les intervenants à parler clairement et à un rythme modéré.
- Des volontaires sont disponibles pour répondre aux besoins de tous les participants.
- Les documents finaux de la réunion sont élaborés dans des formats accessibles et projetés sur un écran clairement visible pendant la session de clôture de la réunion.

Interagir avec les personnes handicapées

- Les personnes handicapées sont d'abord et avant tout des personnes ; elles ne sont pas définies qu'en termes d'incapacités ou de pathologies.
- Les personnes handicapées ne sont pas considérées comme des victimes, des objets de pitié ou de charité.
- Les personnes handicapées sont reconnues comme entièrement capables de prendre leurs propres décisions et de mener des vies fructueuses et indépendantes.
- Quand vous discutez avec des personnes utilisant un fauteuil roulant, notamment pour de longues périodes, asseyez-vous de manière à parler à la même hauteur.
- Quand vous parlez avec une personne qui est sourde ou malentendante, soyez aussi expressif que possible avec votre visage et votre corps. S'il n'est pas possible de communiquer en utilisant la langue des signes ou en parlant lentement et clairement, écrivez sur un bloc-notes.
- Demandez avant de guider ou d'aider des personnes handicapées. Souvenez-vous que toutes les personnes handicapées n'ont pas besoin d'aide tout le temps.
- Évitez de faire des suppositions sur les personnes ayant un handicap intellectuel, telles que l'idée qu'elles ne peuvent pas avoir de bonnes qualités relationnelles ou qu'elles ne sont pas capables de gérer des interactions avec différentes personnes.

Établir un formulaire d'évaluation

- Utilisez des questions du type « dans quelle mesure » pour la collecte de réponses comparables et quantitatives.
- Inclure de l'espace supplémentaire pour des commentaires écrits permet aux participants d'offrir un retour d'expérience spécifique au sujet de la réunion.
- Des sous-catégories de questions permettent des réponses spécifiques et ciblées. Par exemple, sous une question générale sur l'accessibilité du matériel d'information et des services, il peut être opportun pour les participants de noter et commenter les sites Internet, la documentation, les formats braille et DAISY du matériel, les services de langue des signes, le sous-titrage et autre.



Activité d'apprentissage 2.D.B. : Garantir l'accessibilité – Transport

Objectif : Étudier les dispositions sur l'accessibilité de la Convention relative aux droits de personnes handicapées (CDPH) et contextualiser les principes de l'accessibilité.

À partir de la liste de la page suivante, indiquez d'abord ce qui existe déjà dans votre localité et discutez des choses qui pourraient être intéressantes pour vous dans votre contexte.

Ensuite, dans votre groupe, discutez des questions suivantes :

1. Pensez aux transports au niveau de la politique et au niveau de l'activité. Pensez-vous qu'il existe une politique propice aux transports qui tient compte du large éventail des besoins de transport des personnes handicapées ?
2. De quelles innovations et pratiques prometteuses pouvez-vous nous faire part au sujet des transports, au niveau de l'activité ?



Cette tâche doit durer environ 25 minutes. Vous n'avez pas plus de 5 minutes pour faire votre présentation au groupe entier.



Support : Liste de contrôle pour l'organisation d'une réunion

	✓
Politiques nationales mettant en place des normes de service pour les transports répondant aux besoins des personnes handicapées.	<input type="checkbox"/>
Les autorités portuaires revoient les stratégies afin de garantir l'intégration des besoins des personnes handicapées.	<input type="checkbox"/>
Information publique sur les transports locaux élaborée dans différents formats (par exemple braille, audio)	<input type="checkbox"/>
Des innovations et pratiques prometteuses existent dans le secteur des transports pour les personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
Mesures actives pour subventionner/réduire le coût des transports pour les personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
Bords de trottoirs des villes abaissés pour les utilisateurs de fauteuils roulants	<input type="checkbox"/>
Boutiques d'assistance prêtant des fauteuils roulants et des scooters dans les centres commerciaux	<input type="checkbox"/>
Bus dont la hauteur de seuil s'abaisse pour permettre aux utilisateurs de chaises roulantes de monter	<input type="checkbox"/>
Formations pour tout le personnel, y compris les chauffeurs de minibus et de taxis et le personnel des aéroports, sur la façon d'aider les personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
Services conçus pour être inclusifs des différents besoins des personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
Processus de consultation bien établis avec les organisations de personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
Personne ou organisme responsable de coordonner et de faire la liaison avec les organisations représentant les personnes handicapées ?	<input type="checkbox"/>
Les chauffeurs de taxi sont-ils formés et équipés pour soulever et porter ?	<input type="checkbox"/>
Informations sur les droits des voyageurs handicapés utilisant les lignes aériennes	<input type="checkbox"/>
Un service intégré aidant les personnes lors des voyages en train	<input type="checkbox"/>
Un service de bus à la demande proposé localement pour permettre aux personnes handicapées de réserver un transport	<input type="checkbox"/>
Une législation demandant aux compagnies de transport privées d'innover et de développer des services pour les habitants handicapés	<input type="checkbox"/>
De grands magasins et centres commerciaux proposant des transports en commun gratuits ou subventionnés ou des services de courses.	<input type="checkbox"/>
Location gratuite ou subventionnée de fauteuils roulants ou de scooters	<input type="checkbox"/>
Signaux sonores aux croisements pour les personnes dont la vision est réduite	<input type="checkbox"/>
Mise à disposition locale d'assistants (publique, privée ou société civile) pour aider les personnes handicapées à accéder aux transports et à les utiliser.	<input type="checkbox"/>

