



# **Principes pour l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap (les « Principes »)**



La GSMA, qui représente les intérêts des opérateurs de téléphonie mobile dans le monde entier, rassemble plus de 750 opérateurs et près de 400 entreprises de l'écosystème mobile au sens large (fabricants de téléphones et appareils mobiles, éditeurs de logiciels, fournisseurs d'équipements, prestataires Internet et organismes issus de secteurs liés). La GSMA organise également les MWC, événements de premier plan du secteur, à [Barcelone](#), [Los Angeles](#), et [Shanghai](#), ainsi que la série de conférences régionales [Mobile 360](#).

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le site Web de la GSMA: [www.gsma.com](http://www.gsma.com).

Suivez la GSMA sur Twitter: [@GSMA](#)

## GSMA Assistive Tech

Le programme GSMA Assistive Tech est focalisé sur l'amélioration de l'accès et l'usage des technologies mobiles pour les personnes handicapées dans les marchés émergents et maximiser les opportunités d'inclusion sociale et économique. Le programme collabore avec les acteurs clés de l'industrie mobile, des secteurs du handicap et du développement international pour réduire les écarts dans l'inclusion numérique des personnes handicapés, identifier les opportunités d'innovation et mettre en évidence la valeur des technologies d'assistance mobiles.

Cette initiative est financée par le Bureau des Affaires Etrangères, du Commonwealth et du Développement International du gouvernement britannique.

Pour plus d'informations  
[www.gsma.com/AssistiveTech](http://www.gsma.com/AssistiveTech).

Suivez GSMA Mobile for Development sur Twitter:  
[@GSMAm4d](#)



Cette initiative est financée par le Bureau des Affaires Etrangères, du Commonwealth et du Développement International du gouvernement britannique et est soutenu par la GSMA et ses membres. Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement les politiques officielles du gouvernement britannique.

---

# CONTENTS

---

<b>Contexte</b>	<b>4</b>
<b>Présentation des Principes pour l'inclusion</b>	<b>5</b>
<b>1. Promouvoir l'inclusion du handicap à tous les niveaux de l'organisation</b>	<b>6</b>
<b>2. Comprendre comment atteindre les personnes handicapées et répondre à leurs besoins</b>	<b>9</b>
<b>3. Proposer des produits et services inclusifs qui répondent aux différents besoins des personnes handicapées</b>	<b>12</b>
<b>Notes de fin</b>	<b>16</b>

---

# Contexte



Plus d'un milliard de personnes, soit **environ 15 % de la population mondiale**, vivent avec un handicap.<sup>1</sup>

Selon le rapport des Nations Unies sur le handicap et le développement publié en 2018<sup>2</sup>, « les personnes en situation de handicap sont désavantagées en ce qui concerne la plupart des objectifs de développement durable » et « des mesures concrètes sont nécessaires pour inclure le milliard de personnes handicapées dans le monde, à la fois comme acteurs et comme bénéficiaires du développement ».



Les obstacles à l'inclusion et à la participation sont exacerbés par le manque d'accès à des technologies d'assistance abordables et adaptées. **Une personne sur dix seulement** a accès aux technologies d'assistance dont elle a besoin pour mener une vie indépendante et autonome.



L'accessibilité numérique est reconnue comme une priorité essentielle dans plusieurs engagements mondiaux, notamment la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), les objectifs de développement durable (ODD) et la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, avec l'objectif fondamental de s'assurer que « personne n'est laissé de côté » dans un monde de plus en plus numérique.

## **La fracture numérique liée au handicap et concernant la téléphonie mobile (Mobile Disability Gap) entrave l'inclusion**



La connectivité est plus importante que jamais et, suite à la pandémie de COVID-19, l'utilisation des plateformes internet pour accéder à des informations, des opportunités et des services importants n'a jamais été aussi grande dans le monde.



Les téléphones portables sont des outils avantageux pour les personnes handicapées, car ils favorisent de plus en plus une meilleure inclusion en regroupant dans un seul appareil plusieurs technologies d'assistance.

Malgré son importance, l'accès à la téléphonie mobile et son usage restent inégaux. Les recherches de la GSMA<sup>4</sup> montrent que les personnes handicapées sont moins susceptibles de posséder un téléphone portable, un smartphone ou d'utiliser l'internet mobile que les personnes non handicapées.



Les opérateurs de téléphonie mobile ont donc la possibilité de diversifier et d'élargir leur clientèle en ciblant davantage les personnes handicapées. L'offre de services et de concepts plus accessibles profitera aussi certainement à leur clientèle actuelle.



Il est essentiel de garantir l'inclusion numérique. Il faut pour cela que toutes les parties prenantes agissent en connaissance de cause pour surmonter les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et mieux répondre à leurs besoins. Le moment est venu pour le secteur de la téléphonie mobile de prendre les mesures nécessaires pour que ses produits et services soient accessibles aux personnes handicapées et que celles-ci puissent en bénéficier au même titre que les personnes non handicapées.

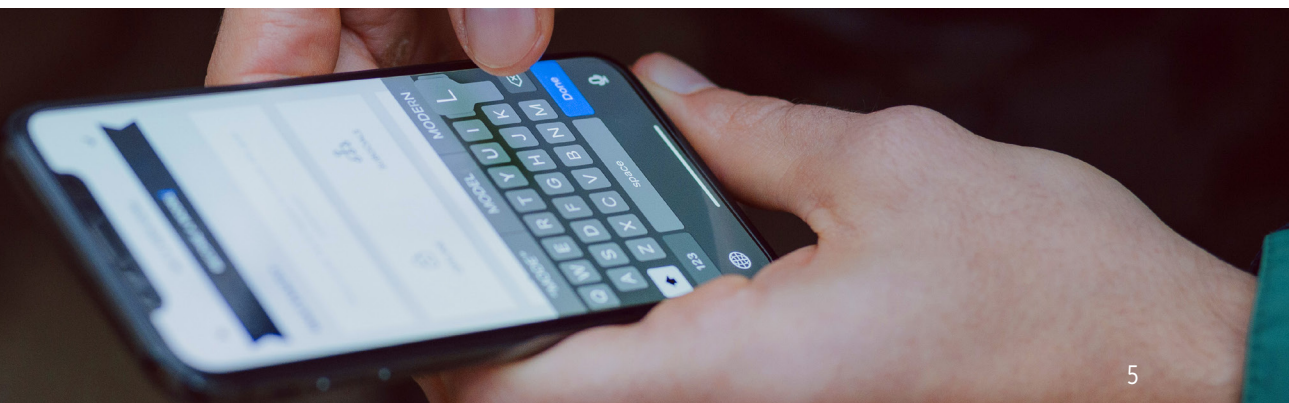
## Présentation des Principes

Le programme « Assistive Tech » de la GSMA a étudié les facteurs qui favorisent ou ralentissent l'inclusion numérique des personnes handicapées. Il en ressort clairement que pour réduire les inégalités et concrétiser cette opportunité majeure, un effort mondial est nécessaire pour modifier de façon radicale la manière dont les personnes handicapées peuvent être atteintes et incluses. Ce changement doit se produire tout au long de la chaîne de valeur des services de téléphonie mobile, depuis leur conception inclusive à la prise en compte des clients handicapés dans la stratégie globale des opérateurs, en passant par l'innovation par et pour les personnes handicapées.

En collaboration avec des opérateurs de téléphonie mobile et des spécialistes du

handicap et de l'accessibilité, la GSMA a formulé un ensemble de principes qui visent à faire progresser l'inclusion numérique des personnes handicapées. Ces principes fournissent un cadre d'action pour le secteur ainsi qu'un ensemble de recommandations à l'intention des opérateurs de téléphonie mobile dans le but de réduire les inégalités dans l'accès et l'utilisation des produits et des services mobile par les personnes handicapées

En adoptant ces principes, en faisant preuve de leadership dans l'intégration des personnes handicapées et en prenant des mesures en faveur de leur inclusion, les opérateurs de téléphonie mobile et les acteurs du numérique favoriseront une société plus inclusive et amplifieront la voix des personnes handicapées grâce aux technologies numériques.







1



# Promouvoir l'inclusion du handicap à tous les niveaux de l'organisation

---

## Promouvoir l'inclusion du handicap à tous les niveaux de l'organisation

Pour faire progresser l'inclusion numérique et équiper les personnes handicapées avec les produits et services mobiles adéquates, il est indispensable de se focaliser sur l'inclusion du handicap au niveau organisationnel et de veiller à ce qu'elle soit prise en compte dans l'ensemble de l'organisation, avec le soutien de politiques et stratégies adaptées, et sous le leadership des équipes dirigeantes. Les personnes handicapées apportent en outre des points de vue et des compétences particulières pour stimuler l'innovation et la créativité au sein des équipes. La promotion de la diversité est un moteur de la réussite commerciale.

Dans le cadre de ce principe, il existe plusieurs domaines d'action pour garantir que :



### **Le programme d'inclusion du handicap est soutenu par les équipes de direction et intégré à tous les niveaux de l'organisation**

#### **Actions recommandées :**

- Désigner un responsable au sein de la direction générale qui sera chargé de faire avancer le programme d'inclusion du handicap
- Encourager et permettre aux personnes handicapées de s'appropriier, de piloter et de co-formuler le programme d'inclusion du handicap, en veillant à ce que leur point de vue soit représenté (dans le cadre par exemple d'un « groupe de spécialistes du handicap »)
- Nommer des sponsors au sein des différentes directions de l'entreprise pour promouvoir l'inclusion du handicap et la collaboration entre les différents services
- Communiquer l'engagement des dirigeants en interne pour que le personnel comprenne l'importance de l'inclusion du handicap pour l'organisation
- Communiquer l'engagement des dirigeants à l'extérieur de l'organisation pour participer à un mouvement mondial et inciter les autres à agir en faveur de l'inclusion, de l'accessibilité et de la sensibilisation au handicap.



### **L'inclusion du handicap est prise en compte dans les politiques internes, les stratégies, les plans d'action et les indicateurs clés de performance (KPI)**

#### **Actions recommandées :**

- Intégrer l'inclusion du handicap à la stratégie de l'entreprise, en définissant notamment des objectifs et des KPI, pour s'assurer que les équipes concernées se concentrent sur l'inclusion, l'accessibilité et la sensibilisation, et que des répartitions claires de responsabilité sont définies pour garantir la réalisation de ces objectifs

- Impliquer activement des personnes handicapées et/ou des organisations qui les représentent dans la conception et l'élaboration des stratégies, des politiques et des plans de l'entreprise qui visent à promouvoir l'inclusion
- Évaluer et réviser les stratégies, les politiques, les plans et les budgets existants pour garantir que l'inclusion du handicap et l'accessibilité y sont suffisamment prises en compte et prioritaires, et que les lacunes éventuelles sont constatées en toute transparence.



## **Le personnel comprend que l'inclusion du handicap est une valeur fondamentale de l'organisation**

### **Actions recommandées :**

- Dispenser une formation au personnel, animée si possible par des personnes qui ont déjà de l'expérience sur (par exemple) : les bonnes pratiques d'inclusion du handicap, l'intégration des personnes handicapées dans les entreprises, les difficultés et les obstacles rencontrés par les clients en fonction du type de handicap, le rôle et l'intérêt de la téléphonie mobile en tant que technologie d'assistance et la manière d'améliorer le taux de pénétration et les services destinés aux clients handicapés.



## **Les personnes handicapées peuvent réussir, et réussissent, au sein de l'organisation**

### **Actions recommandées :**

- Revoir les politiques et les pratiques de gestion des ressources humaines pour garantir le recrutement et le maintien des personnes handicapées, dans l'emploi, leur accès à la formation et au développement personnel et leurs possibilités de promotion interne afin qu'elles soient représentées à tous les niveaux de l'organisation
- Vérifier que l'organisation est accessible à tous, en prenant les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes identifiés et en faisant preuve de transparence concernant les domaines non accessibles. Il s'agit notamment de veiller à ce que les locaux, les documents, les sites web/intranet, les systèmes/logiciels et les modes de collaboration soient accessibles à tous, et que chacun dispose des technologies d'assistance et de la flexibilité qui lui sont nécessaires pour travailler de façon productive.
- Mettre en place une politique d'« aménagements raisonnables »<sup>5</sup> pour répondre efficacement aux demandes d'adaptation des conditions de travail des collaborateurs handicapés
- Améliorer les compétences des équipes informatiques en matière d'accessibilité du web, dans le but d'obtenir une certification en accessibilité numérique.





2

# Comprendre comment atteindre les personnes handicapées et répondre à leurs besoins

## Comprendre comment aborder et répondre aux besoins des personnes handicapées

Les actions qui visent à favoriser l'inclusion numérique des personnes handicapées doivent s'appuyer sur une compréhension des problèmes et des contextes locaux, et sur la prise en compte du point de vue des personnes handicapées selon le principe « rien sur nous sans nous » ("Nothing about us, without us"). Les données relatives à l'inclusion des personnes handicapées sont essentielles pour lutter contre la discrimination et mieux comprendre les besoins, les points de vue et les difficultés des personnes handicapées dans le but de mieux répondre à leurs besoins. Il peut s'agir d'informations provenant de différents contextes sur les inégalités liées au handicap dans la téléphonie mobile, d'enseignements provenant de personnes ayant des types de handicap différents ou de l'évaluation d'opportunités commerciales liées au développement de nouveaux produits et services ou à l'amélioration de produits et services existants.

Dans le cadre de ce principe, il existe plusieurs domaines d'action pour garantir que :



### **Des données détaillées sont collectées et analysées pour mieux comprendre les inégalités liées au handicap dans la téléphonie mobile**

#### **Actions recommandées :**

- Au niveau organisationnel, prendre des mesures pour suivre et comprendre les inégalités liées au handicap au sein de la clientèle, et analyser la manière dont les clients handicapés utilisent les services mobiles et l'impact des mesures prises pour atteindre davantage de personnes handicapées
- Au niveau des projets ou des initiatives, collecter, analyser et suivre de façon continue des données ventilées en fonction du handicap sur l'accès et l'usage de produits et services spécifiques de téléphonie mobile afin de mesurer les progrès, d'évaluer et d'itérer
- Segmenter et analyser les données clients par handicap ainsi que d'autres facteurs clés (par exemple, le genre, le lieu, l'âge) lorsque cela est possible, afin de comprendre les différences dans l'adoption et l'usage des services mobiles et d'identifier les possibilités d'atteindre davantage de personnes handicapées
- Adopter les questions du Washington group pour la collecte de nouvelles données sur le handicap, afin de garantir la comparabilité des données et la cohérence des pratiques
- Veiller à ce que toutes les données ventilées en fonction du handicap soient collectées et stockées dans le respect des règles éthiques et des politiques nationales de protection des données



## **L'opportunité commerciale d'équiper les personnes handicapées en produits et services de téléphonie mobile est établi pour en garantir la pérennité et l'évolutivité**

### **Actions recommandées :**

- Établir le potentiel commercial global de la lutte contre les inégalités liées au handicap dans la téléphonie mobile, au niveau des projets et des organisations, pour en assurer la pérennité et l'évolutivité
- Évaluer le potentiel commercial de façon plus détaillée au niveau des projets et des initiatives (en tenant compte des flux de revenus directs et indirects) afin de justifier l'intérêt commercial de développer une clientèle parmi les personnes handicapées et d'identifier les possibilités d'améliorer le retour sur investissement de la démarche commerciale



## **Les obstacles et les besoins des personnes handicapées en matière d'accès et d'utilisation des produits et services utilisant la téléphonie mobile sont compris**

### **Actions recommandées :**

- Réaliser des études de marché pour mieux comprendre les besoins, la situation et le point de vue des personnes handicapées ainsi que les barrières qui limitent leur accès et leur utilisation des produits et services de téléphonie mobile
- Étudier les barrières comportementales et sociales, telles que la stigmatisation et la discrimination auxquelles les personnes handicapées sont confrontées en plus des barrières physiques ou technologiques
- Consulter, impliquer et écouter les personnes handicapées dans le cadre du développement et de l'itération des produits et services, selon le principe « rien sur nous sans nous ».
- Consulter les personnes qui connaissent l'expérience, les exigences et les difficultés des personnes handicapées sur le marché (les organisations de personnes handicapées ou le personnel au contact des clients handicapés, par exemple)



3

**Proposer des produits et services inclusifs qui répondent aux différents besoins des personnes handicapées**

## Proposer des produits et services inclusifs qui répondent aux différents besoins des personnes handicapées

Les personnes handicapées sont confrontées à un certain nombre d'obstacles interdépendants qui les empêchent d'accéder et d'utiliser les produits et les services de téléphonie mobile. Les résultats des recherches de la GSMA montrent ainsi que beaucoup d'entre elles ne connaissent pas les produits mobiles qui leur seraient accessibles, tandis que les téléphones portables avec accès internet, qui sont généralement les plus accessibles, sont souvent inabordables pour les personnes handicapées. Il est nécessaire de prendre des mesures pour lutter contre ces obstacles et répondre aux besoins des personnes handicapées, pour stimuler l'innovation, placer les personnes handicapées au cœur du processus de conception et saisir l'opportunité sociale et commerciale d'atteindre ce segment mal desservi de la population.

Dans le cadre de ce principe, il existe plusieurs domaines d'action pour garantir que :



### Les téléphones portables, les contenus, les produits et les services sont accessibles et abordables pour les personnes handicapées

#### Actions recommandées :

##### Accès et accessibilité

- Veiller à ce que les produits et services existants soient accessibles aux personnes handicapées (par exemple : fonction « une fois pour toutes », mots de passe utilisant la reconnaissance vocale, services sur mesure utilisant la langue des signes) et que l'ensemble des services soient compatibles avec les outils et fonctionnalités d'accessibilité (lecteurs d'écran, loupes, etc.)
- Veiller à ce que les nouveaux contenus, produits et services soient élaborés en intégrant le point de vue et les besoins des personnes handicapées (dans le cadre par exemple de la conception centrée sur l'utilisateur et des pratiques de conception inclusive ou universelle) afin d'en améliorer l'accessibilité et la facilité d'utilisation
- Veiller à ce que les procédures de vérification de l'identité des clients (Know Your Customer) pour l'achat des cartes SIM soient adaptées au niveau de risque et n'excluent pas de manière disproportionnée les personnes handicapées qui ne disposent pas forcément d'une pièce d'identité officielle.



## Accessibilité financière

- Imaginer des solutions pour rendre les téléphones portables avec accès internet plus abordables pour les personnes handicapées (au moyen par exemple de crédits, de partenariats avec des fabricants d'appareils bon marché, de solutions de paiements en plusieurs fois, etc.)
- Introduire des forfaits adaptés, des offres tarifaires ou commerciales innovantes qui tiennent compte des éventuelles problématiques économiques des personnes handicapées (par exemple : tarifs spéciaux, forfaits novateurs de données, paiement des données fractionné ou à la demande)
- Déployer des versions accessibles d'applications/de services mobiles qui sont moins consommatrices de données
- Envisager des offres promotionnelles pour encourager l'essai de produits et de services par les personnes handicapées



## Les contenus, les produits et les services sont pertinents pour les personnes handicapées

### Actions recommandées :

- Développer et/ou lancer des produits et services susceptibles d'attirer les personnes handicapées
- Améliorer les produits et services existants afin de les rendre plus attrayants pour les personnes handicapées
- Mener des campagnes de marketing pour démontrer l'intérêt des services mobiles pour les personnes handicapées
- Mener des campagnes de marketing pour sensibiliser les personnes handicapées et non handicapées aux fonctionnalités d'accessibilité
- Veiller à ce que les campagnes de marketing et de promotion soient inclusives, présentent des personnes handicapées et ne perpétuent pas les stéréotypes liés au handicap, que ce soit pour les produits destinés au grand public ou les produits spécialisés
- Étudier les possibilités de partenariat avec des organisations de personnes handicapées ou d'autres organisations concernées pour toucher les segments de consommateurs les plus susceptibles d'apprécier vos produits/services
- Favoriser la diversité du personnel commercial et des réseaux d'agents pour qu'ils soient représentatifs de la clientèle et attrayants pour celle-ci, y compris pour les personnes handicapées



## **La relation client s'adapte aux besoins des personnes handicapées**

### **Actions recommandées :**

- Veiller à ce que les agents soient capables de guider les clients qui ont des besoins spécifiques vers une gamme de téléphones adaptés qui possèdent les fonctionnalités d'accessibilité appropriées
- Veiller à ce que les points de vente soient accessibles et les agents accueillants (locaux et magasins physiquement accessibles, personnel sensibilisé au handicap et capable de communiquer efficacement avec tout le monde)
- Les services clients sont en mesure d'aider tous les clients, y compris les clients handicapés (interprètes en langue des signes par exemple)
- Les services et les agents au contact des clients ont une formation adéquate pour garantir l'absence de stigmatisation et de barrières comportementales dans leurs rapports avec les personnes handicapées
- Veiller à ce que les supports de marketing et de communication soient accessibles aux personnes handicapées (sous-titrage des contenus audio-visuels, documents imprimés en braille, description audio dans les vidéos, langue des signes dans les magasins, etc.) et faire preuve de transparence concernant les domaines non accessibles.



## **Les personnes handicapées ont les compétences numériques et l'instruction nécessaires pour utiliser les produits et les services de téléphonie mobile et connaissent et comprennent les avantages que ceux-ci peuvent leur apporter**

### **Actions recommandées :**

- Veiller à ce que le personnel et les agents au contact des clients soient correctement formés et incités à former les clients (ainsi que leurs aidants ou parents) à l'utilisation des téléphones portables pour répondre à leurs besoins, en ce qui concerne notamment les fonctionnalités d'accessibilité et l'utilisation des services mobiles
- Étudier les possibilités de partenariats avec des organisations de personnes handicapées ou d'autres organisations pour apprendre aux personnes handicapées comment accéder et utiliser les fonctionnalités d'accessibilité et les produits et services de téléphonie mobile



## Les personnes handicapées se sentent protégées et en sécurité lorsqu'elles utilisent des contenus, des produits et des services de téléphonie mobile

### Actions recommandées :

- Concevoir des produits et des services mobiles qui minimisent les risques de harcèlement et de fraude ou qui améliorent la protection des clients handicapés (par exemple : réponse vocale interactive pour les services financiers mobiles, mots de passe utilisant la reconnaissance vocale)
- Faire figurer dans les activités de marketing et de promotion la manière dont les clients, y compris les personnes handicapées, peuvent se protéger lorsqu'ils sont en ligne
- Veiller à ce que le personnel et les agents au contact des clients soient formés et incités à former les clients (ainsi que leurs aidants ou parents) aux pratiques de sécurité en ligne et aux manières d'éviter le harcèlement et la fraude.

## Notes de fin

1. Organisation Mondiale de la Santé. Voir : <https://www.who.int/health-topics/disability>
2. Rapport des Nations Unies sur le handicap et le développement: la réalisation des objectifs de développement durable par, pour et avec les personnes handicapées (en anglais) (2018) - Aperçu général en français : <http://undocs.org/fr/A/73/220>
3. La fracture numérique liée au handicap et concernant la téléphonie mobile est définie comme l'écart de probabilité de posséder ou d'utiliser un téléphone portable entre les personnes handicapées et les personnes non handicapées. Cet écart est calculé sous la forme d'un pourcentage : différence entre le nombre de propriétaires/utilisateurs non handicapés et le nombre de propriétaires/utilisateurs handicapés rapportée au nombre de propriétaires/utilisateurs non handicapés.
4. Aranda-Jan, C et Boutard, A. (2019). [Understanding the Mobile Disability Gap Report](#). GSMA
5. Un aménagement raisonnable est un changement effectué par un employeur pour éliminer ou réduire l'effet du handicap d'un salarié et lui permettre d'effectuer son travail sans être désavantagé, en fournissant par exemple des équipements spécialisés (siège ergonomique) ou en autorisant la présence d'un chien-guide sur le lieu de travail, etc.
6. Aranda-Jan, C et Boutard, A. (2019). [Understanding the Mobile Disability Gap Report](#). GSMA

[gsma.com](https://www.gsma.com)



**GSMA HEAD OFFICE**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601