



Assemblée générale

Distr. générale
10 janvier 2025
Français
Original : anglais

Conseil des droits de l'homme

Cinquante-huitième session

24 février-4 avril 2025

Points 2 et 3 de l'ordre du jour

**Rapport annuel du Haut-Commissaire des Nations Unies
aux droits de l'homme et rapports du Haut-Commissariat
et du Secrétaire général**

**Promotion et protection de tous les droits de l'homme,
civils, politiques, économiques, sociaux et culturels,
y compris le droit au développement**

Droits des personnes handicapées et technologies et outils numériques, y compris les technologies d'assistance

Rapport du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme

Résumé

Dans le présent rapport, soumis en application de la résolution 55/8 du Conseil des droits de l'homme, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme examine les droits des personnes handicapées et les technologies et outils numériques, y compris les technologies d'assistance.

S'appuyant sur les précédents rapports demandés par le Conseil des droits de l'homme dans sa résolution 49/12, le Haut-Commissariat étudie de manière plus détaillée la question des technologies numériques et des technologies d'assistance en tant qu'éléments des dispositifs de prise en charge et de soutien des personnes handicapées, qu'il avait déjà examinée dans son rapport sur les bonnes pratiques tirées des dispositifs de soutien qui favorisent l'inclusion des personnes handicapées dans la société^a. Il apporte en outre un complément à l'étude thématique sur la prise en charge et le soutien des personnes handicapées du point de vue des droits de l'homme, qu'il avait menée en application de la résolution 54/6 du Conseil.

^a A/HRC/55/34.



I. Mandat et portée des travaux

1. Dans sa résolution 55/8, le Conseil des droits de l'homme a prié le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) de réaliser une étude thématique sur les droits des personnes handicapées et les technologies et outils numériques, y compris les technologies d'assistance. Le présent rapport s'inscrit dans le prolongement des précédentes études thématiques du HCDH sur les dispositifs de soutien et de prise en charge destinés aux personnes handicapées¹.
2. Le Haut-Commissariat s'est appuyé sur 59 contributions émanant d'États membres et d'autres parties prenantes, notamment d'organisations régionales, d'organisations de la société civile, d'organisations de personnes handicapées et d'institutions nationales des droits de l'homme, qui seront toutes publiées en ligne².
3. Dans le présent rapport, le Haut-Commissariat rappelle combien il importe d'adopter une approche des dispositifs de prise en charge et de soutien fondée sur les droits des personnes handicapées qui tienne compte de l'utilité des technologies numériques et des technologies d'assistance³. On trouvera dans la section II un résumé et une compilation des normes internationales relatives aux droits de l'homme, l'accent étant mis en particulier sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées. La section III donne un aperçu des principaux enjeux et des bonnes pratiques se rapportant aux technologies numériques dans les domaines de la gouvernance en ligne, de l'accès à l'information, des outils favorisant l'accessibilité et des équipements d'assistance. La section IV traite de l'importance des technologies numériques et des technologies d'assistance dans les systèmes de prise en charge et de soutien, et la section V contient des recommandations destinées aux États et à d'autres parties prenantes.

II. Technologies numériques et technologies d'assistance dans le système international de protection des droits de l'homme

A. Les technologies numériques sous l'angle des droits de l'homme

4. Les expressions « technologies de l'information et des communications », ou « technologies numériques », désignent un large éventail de solutions matérielles et logicielles comprenant des outils, des applications et des plateformes utilisés pour transmettre, enregistrer, créer et échanger des informations et des données⁴. Les technologies numériques peuvent servir de technologies d'assistance lorsqu'elles permettent d'améliorer l'accessibilité.
5. Les technologies numériques ont transformé les États, les communautés, les entreprises et les foyers. Elles peuvent améliorer la prestation de services et accroître l'efficacité, mais elles présentent toujours des risques pour les droits de l'homme, notamment en ce qui concerne le droit à la vie privée et à la non-discrimination, ainsi que des risques liés aux inégalités en matière d'accès et d'utilisation, notamment la violence et les inégalités fondées sur le genre⁵.

¹ A/HRC/55/34 et A/HRC/52/52.

² Voir <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2024/call-inputs-human-rights-council-resolution-558-rights-persons-disabilities>.

³ A/HRC/55/34, par. 21, 22, 41 et 42.

⁴ Sur la base de la définition de l'Institut de statistique de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) (voir <https://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>).

⁵ UNESCO, « Women for ethical AI: outlook study on artificial intelligence and gender », document établi en vue de son examen à la conférence « Women 4 Ethical Artificial Intelligence » (Femmes et intelligence artificielle conforme à l'éthique), tenue à Paris le 30 octobre 2024, p. 7.

6. Les groupes marginalisés sont les plus exposés au risque d'exclusion lorsque le rendement de l'investissement prime sur l'obligation de respecter les droits de l'homme, et cela porte atteinte à leur dignité et nuit à leur inclusion. À mesure que les technologies évoluent, il est essentiel de remédier à leurs effets négatifs et de veiller à ce que tous les groupes de la société, y compris les personnes handicapées, bénéficient équitablement des avantages qu'elles offrent, notamment en ce qui concerne les technologies numériques⁶.

7. Lors de l'élaboration, de l'utilisation et de la réglementation des technologies numériques, il est essentiel d'appliquer les cadres relatifs aux droits de l'homme afin de prévenir l'exclusion des groupes marginalisés. L'application de cadres juridiques fondés sur les droits de l'homme permet de réduire la fracture numérique car elle oblige les gouvernements et les entreprises à faire preuve de transparence et d'équité, ce qui favorise la mise en place d'un environnement numérique conforme à l'éthique et inclusif, y compris au moyen de mesures d'action positive lorsque cela est nécessaire⁷.

8. Les technologies numériques ont une incidence sur les droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels, et les organes chargés des droits de l'homme se préoccupent de plus en plus des conséquences qui en découlent. Bien que la plupart des instruments relatifs aux droits de l'homme ne mentionnent pas expressément les technologies numériques, le Conseil des droits de l'homme et les organes chargés des droits de l'homme ont clairement établi que la législation relative aux droits de l'homme s'appliquait à l'environnement numérique⁸.

9. Selon les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les entreprises du secteur des technologies numériques doivent respecter les droits de l'homme et, pour ce faire, recenser les risques, y remédier et les atténuer. Cela suppose d'exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, d'adopter des pratiques transparentes concernant les données, de garantir l'accessibilité et de faire en sorte que la conception des produits ne soit pas discriminatoire, en particulier à l'égard des personnes handicapées, de manière à s'assurer que les innovations respectent les principes de protection de la vie privée, d'égalité et de dignité. Dans sa définition de l'économie du soin, l'Organisation internationale du Travail fait référence à la solidarité et à l'économie sociale⁹.

10. Le droit à la protection de la vie privée soulève des préoccupations particulières en ce qui concerne les personnes handicapées. L'augmentation du nombre de données collectées, en particulier d'informations sensibles, multiplie les risques de discrimination, de divulgation non autorisée et d'utilisation abusive des données. Les États doivent appliquer des mesures de protection des données garantissant un traitement sûr des données à caractère personnel, notamment des mesures permettant d'assurer la transparence, de limiter la collecte des données à des fins légitimes bien déterminées et de protéger les données contre tout accès non autorisé. Les mégadonnées et l'intelligence artificielle font peser de nouvelles menaces du fait de l'existence d'ensembles de données biaisés et d'algorithmes discriminatoires¹⁰.

11. Le droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et aux abus est particulièrement important dans l'environnement numérique. Des mesures particulières, associées au droit à la protection de la vie privée, doivent être prises pour prévenir le cyberharcèlement¹¹.

Mécanismes indépendants des Nations Unies relatifs aux droits de l'homme, au handicap et aux technologies numériques

12. La Convention relative aux droits des personnes handicapées mentionne les questions liées aux technologies de l'information et des communications, aux nouvelles technologies et à Internet. L'article 2 de la Convention donne une définition de la communication,

⁶ Pacte numérique mondial, par. 3.

⁷ Ibid., par. 22, 23 et 25.

⁸ Résolution 20/8 du Conseil des droits de l'homme.

⁹ Résolution concernant le travail décent et l'économie du soin, adoptée par la Conférence internationale du Travail à sa 112^e session (2024), par. 9 à 14.

¹⁰ Voir A/HRC/49/60.

¹¹ Voir A/HRC/56/31.

l'article 4 prévoit l'obligation pour les États parties de mener ou de promouvoir des activités de recherche sur les nouvelles technologies et de faciliter l'accès à celles-ci, et l'article 9 dispose que les États parties doivent promouvoir l'accessibilité des technologies de l'information et des communications dès le stade de la conception. Selon l'article 21, les États parties doivent faire en sorte que les personnes handicapées puissent exercer le droit à la liberté d'expression sur la base de l'égalité avec les autres, notamment en exhortant les entités privées à fournir des services en ligne qui leur soient accessibles. Selon l'article 29, les États parties doivent faciliter l'utilisation des nouvelles technologies afin de permettre aux personnes handicapées de participer à la vie politique. L'article 32 traite de la coopération internationale en matière d'acquisition et de mise en commun des technologies d'accès et d'assistance.

13. Le Comité des droits des personnes handicapées considère que les technologies numériques constituent : a) une ressource en matière de gouvernance en ligne¹² ; b) un outil d'accès à l'information¹³ ; c) un moyen de favoriser l'accessibilité, sous la forme de produits d'assistance¹⁴. Il a examiné ces technologies sous l'angle des droits à l'accessibilité, à l'accès à l'information, à l'éducation, à la protection sociale, à la vie privée, à la santé et à l'autonomie au sein de la communauté, de la collecte de statistiques et de données, de l'accès à la justice, de la sensibilisation et des situations de risque et des situations d'urgence humanitaire.

14. S'agissant des personnes handicapées, d'autres organes conventionnels ont examiné les technologies numériques en lien, entre autres, avec l'inclusion numérique, l'équité d'accès, à un prix abordable, aux services en ligne et à Internet, l'éducation numérique, la lutte contre les stéréotypes et l'accès aux avancées scientifiques¹⁵. En outre, dans le cadre des procédures spéciales du Conseil des droits de l'homme, les technologies numériques et le handicap ont été examinés en lien, entre autres, avec les obstacles à l'accès aux prestations de protection sociale, le droit à la vie privée et l'accès aux services¹⁶. En revanche, cette question a été peu abordée dans le cadre de l'Examen périodique universel¹⁷.

15. Le Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté a fait part de ses préoccupations quant à la protection de la vie privée, à la discrimination et aux inégalités en ce qui concerne l'État-providence numérique, et il a exhorté les États à réglementer les technologies en tenant compte des principes des droits de l'homme afin de garantir la transparence, le respect du principe de responsabilité et la protection des groupes de population vulnérables¹⁸.

16. Le Rapporteur spécial sur les droits des personnes handicapées a mis en évidence le potentiel que présente l'intelligence artificielle pour ce qui est d'améliorer l'accessibilité, l'indépendance et le soutien personnalisé, notamment dans les domaines de l'éducation, de l'emploi et des soins de santé. Il a toutefois mis en garde contre des risques tels que l'exclusion, la discrimination et les atteintes à la vie privée, soulignant que les systèmes d'intelligence artificielle ne tiennent souvent pas compte des besoins particuliers des personnes handicapées, ce qui accentue les inégalités¹⁹.

¹² Observation générale n° 2 (2014), par. 22 ; observation générale n° 7 (2018), par. 54 ; [CRPD/C/5](#), par. 136 ; [CRPD/C/AZE/CO/2-3](#), par. 7.

¹³ Observation générale n° 2 (2014), par. 21 et 38 ; [CRPD/C/BHR/CO/1-2](#), par. 19.

¹⁴ Observation générale n° 4 (2016), par. 23 ; observation générale n° 5 (2017), par. 39 ; [CRPD/C/ZMB/CO/1](#), par. 48.

¹⁵ [CRC/C BTN/CO/6-7](#), par. 22 ; [CEDAW/C/MYS/CO/6](#), par. 37 ; [CEDAW/C/ITA/CO/8](#), par. 25 ; [E.C.12/SWE/CO/7](#), par. 40 ; [E.C.12/AZE/CO/4](#), par. 58.

¹⁶ [A/HRC/37/56/Add.2](#), par. 57 ; [A/HRC/41/39/Add.1](#), par. 60 ; [A/HRC/52/32/Add.2](#), par. 107 (al. c)) ; [A/HRC/55/46/Add.1](#), par. 90.

¹⁷ Pour les exceptions, voir [A/HRC/38/12](#), par. 96.132 et [A/HRC/39/16](#), par. 24.334.

¹⁸ Voir [A/74/493](#).

¹⁹ Voir [A/HRC/49/52](#).

B. Technologies d'assistance et droits des personnes handicapées

17. Les technologies d'assistance permettent de mettre à profit des connaissances et des compétences au moyen de produits, de systèmes et de services connexes d'assistance, numériques et non numériques, élaborés dans le but d'aider les personnes ayant des limitations fonctionnelles à améliorer leur autonomie et leur bien-être. Les produits d'assistance comprennent tous les produits externes dont l'objectif principal est de maintenir ou d'améliorer l'autonomie et l'indépendance d'une personne²⁰.

18. Les technologies d'assistance sont expressément mentionnées dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées. L'article 4 dispose que les États parties sont tenus de mener des recherches sur les technologies d'assistance et de promouvoir l'accès à ces technologies. L'article 20 porte sur les moyens d'assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées, notamment en facilitant leur accès à des technologies d'assistance, et insiste sur la nécessité de répondre aux divers besoins de ces personnes. La Convention dispose également que les États parties doivent promouvoir les technologies d'assistance dans le cadre de la réadaptation (art. 26) et faciliter leur utilisation pour faire en sorte que les personnes handicapées puissent participer à la vie politique et à la vie publique (art. 29). L'article 32 promeut la coopération internationale à l'appui des efforts déployés pour améliorer l'accès aux technologies d'assistance au niveau mondial.

19. Le Comité des droits des personnes handicapées s'est penché sur la question des liens entre les technologies d'assistance et la situation des enfants handicapés, les situations de risque et les situations d'urgence humanitaire, l'accès à la justice, l'autonomie des personnes handicapées et leur inclusion dans la société, ainsi que l'accès à l'information, à l'éducation et à la santé²¹. Le Comité des droits de l'enfant et l'Experte indépendante chargée de promouvoir l'exercice par les personnes âgées de tous les droits de l'homme ont examiné les liens entre les technologies d'assistance et l'éducation et la robotique destinée à l'assistance aux personnes âgées²².

20. Le Comité des droits des personnes handicapées ainsi que d'autres parties prenantes ont fait part de leurs préoccupations relatives aux technologies et aux outils numériques s'agissant des aspects suivants : a) l'accessibilité²³ ; b) le coût²⁴ ; c) la formation et le renforcement des capacités²⁵ ; d) la sensibilisation et l'éducation²⁶ ; e) l'intégration dans les services publics²⁷ ; f) la coopération internationale²⁸. Le présent rapport accorde une place importante à ces éléments.

III. Technologies numériques et technologies d'assistance sous l'angle des politiques générales

A. Gouvernance en ligne et inclusion numérique : combler les lacunes auxquelles se heurtent les personnes handicapées

21. La robustesse des infrastructures numériques – qui repose sur la fiabilité de la fourniture d'électricité, la couverture du réseau mobile et fixe à large bande et les plateformes de gouvernance en ligne – ainsi que le niveau de développement sur le plan numérique des

²⁰ Organisation mondiale de la Santé (OMS), document A71/21, p. 1.

²¹ CRPD/C/PER/CO/2-3, par. 14 ; CRPD/C/ISR/CO/1, par. 24 ; CRPD/C/SAU/CO/1, par. 24 ; CRPD/C/HUN/CO/2-3, par. 43 ; CRPD/C/NOR/CO/1, par. 33 ; CRPD/C/VEN/CO/1, par. 43 ; CRPD/C/ALB/CO/1, par. 42. Voir aussi Comité des droits de l'enfant, observation générale n° 25 (2021), par. 89 à 92.

²² CRC/C/ISL/CO/5-6, par. 38 ; voir aussi A/HRC/36/48.

²³ CRPD/C/MNG/CO/2-3, par. 42.

²⁴ CRPD/C/ZMB/CO/1, par. 40.

²⁵ CRPD/C/BGD/CO/1, par. 42.

²⁶ CRPD/C/MWI/CO/1-2, par. 41.

²⁷ CRPD/C/ALB/CO/1, par. 42.

²⁸ CRPD/C/MNG/CO/2-3, par. 42.

administrations publiques, à savoir leur capacité de mettre en place, de gérer et d'utiliser des technologies numériques de pointe²⁹, contribuent grandement à l'efficacité des politiques relatives aux personnes handicapées. Le présent rapport en fournit quelques exemples.

22. Les entités publiques devraient mettre en place un cadre de politique générale en matière de technologies numériques, ainsi que des mécanismes de financement de ces technologies et d'accès à celles-ci au moyen de plateformes publiques, notamment pour ce qui concerne les programmes de soins de santé et de protection sociale. Le secteur privé contribue à ce processus en favorisant l'innovation et le développement, en fournissant des services et en distribuant des produits. La collaboration entre les différents secteurs est essentielle pour faire en sorte que des solutions novatrices et de qualité, à un prix abordable, soient mises à la disposition des personnes qui en ont besoin dans les zones mal desservies et reculées³⁰.

23. Une gouvernance en ligne bien conçue, c'est-à-dire reposant sur l'utilisation des technologies numériques pour relier les services publics, en interne et en externe, avec les entreprises et le public, contribue à la bonne gouvernance. La gouvernance en ligne peut faciliter l'accès aux services, améliorer l'efficacité et l'efficience des services fournis et favoriser une gouvernance interactive, en rapprochant les pouvoirs publics des citoyens.

24. La gouvernance en ligne a fait l'objet de critiques en ce qui concerne les risques pesant sur le droit à la protection de la vie privée, et les pratiques de traitement des données qui pourraient être une source de discrimination et d'exclusion. En outre, la conception des systèmes de gouvernance en ligne peut créer des obstacles liés à la complexité ou à l'inaccessibilité des interfaces utilisateur.

25. La gouvernance en ligne peut être un outil au service de la bonne gouvernance, mais elle ne doit pas être considérée comme une solution à tous les problèmes administratifs. Tout comme les services numériques, elle doit être adaptée aux besoins et à la situation concrète des personnes qu'elle sert et elle ne doit pas être considérée comme un moyen de remplacer les interactions humaines³¹.

26. Pour se conformer à leurs obligations relatives aux droits de l'homme et améliorer l'accès des populations mal desservies, notamment des personnes handicapées vivant dans les zones rurales, les prestataires de services de télécommunication pourraient être tenus de contribuer aux fonds de service universel, s'il y a lieu, ou de mettre en place d'autres mécanismes, tels que le principe de la couverture universelle dans les accords de licence, pour financer les infrastructures numériques. La Grenade, la Jamaïque, Sainte-Lucie et Trinité-et-Tobago ont recours aux fonds de service universel pour fournir des appareils aux personnes handicapées et leur permettre de se connecter³².

1. Approche de la gouvernance en ligne fondée sur les droits de l'homme

Participation

27. Les États font participer les personnes handicapées plus que d'autres groupes aux consultations numériques, mais il existe peu d'éléments attestant l'incidence de ces consultations³³. La conception, la création et la production conjointes de services en ligne sont des mesures efficaces de lutte contre la discrimination, mais peu d'États rendent compte de telles activités : 42 États ont rendu compte de la création conjointe de services en ligne dans le domaine de l'éducation et seulement 22 États ont rendu compte de la création conjointe de services en ligne dans le domaine de la justice³⁴. Parmi les exemples de création conjointe, on peut citer les forums multipartites organisés en Afrique du Sud, qui associent

²⁹ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*, OECD Digital Government Studies (Paris, 2021).

³⁰ Pacte numérique mondial, par. 11.

³¹ *E-Government Survey 2024* (publication des Nations Unies, 2024), p. 127.

³² Alliance for Affordable Internet et Internet Society, *Universal Service and Access Funds in Latin America and the Caribbean* (Washington, 2021), p. 4.

³³ *E-Government Survey 2024*, p. 60.

³⁴ Ibid., p. 143.

des représentants des personnes handicapées afin de garantir l'adoption de politiques et de normes inclusives³⁵, ainsi que l'Initiative pour la démocratie numérique dans le Pacifique, menée dans les Tonga et dans les Îles Salomon, qui associe des personnes handicapées à l'élaboration de stratégies en faveur de la transformation numérique³⁶.

28. Le vote par Internet peut faciliter le processus électoral³⁷. En Estonie, le Gouvernement donne la possibilité de voter par Internet, en plus du vote sur papier³⁸. Au Pakistan, Special Talent Exchange Program, organisation de défense des droits des personnes handicapées, a mis au point une application mobile permettant aux personnes handicapées d'accéder à des informations concernant leurs droits³⁹.

29. Bien que la gouvernance en ligne ait permis d'améliorer considérablement la participation des personnes handicapées, il reste encore beaucoup à faire dans ce domaine. L'accessibilité des sites Web est une priorité essentielle car ces sites constituent une interface fondamentale pour la gouvernance en ligne. On estime que moins de 2 % des 1,9 milliard de sites Web existants sont entièrement accessibles aux personnes handicapées⁴⁰. Le Gouvernement chilien a lancé le Plan national d'accessibilité universelle (2022-2032) visant à définir des normes d'accessibilité applicables aux services publics d'information et de communication, qui prévoit l'obligation de soumettre des rapports annuels sur le respect de ces normes.

Principe de responsabilité

30. En matière de gouvernance en ligne, le respect du principe de responsabilité est crucial dans les domaines du traitement des données et de la conception de services numériques inclusifs. L'administration en ligne devrait être transparente, sûre et adaptée aux besoins du public. Les États devraient gérer les données de manière responsable, en accordant une attention particulière à la protection de la vie privée et à la cybersécurité. En outre, la participation de tous les citoyens joue un rôle essentiel dans l'application du principe de responsabilité. Au Kenya, la loi sur la protection des données (Data Protection Act, n° 24 de 2019) prévoit que les particuliers peuvent contester les décisions ayant été prises uniquement sur la base d'un traitement automatisé, ce qui favorise la transparence et la protection de leurs droits (art. 35).

31. La gouvernance en ligne est également un moyen de renforcer l'application du principe de responsabilité. La publication des données relatives aux marchés publics et la numérisation des procédures judiciaires permettent aux citoyens de mieux contrôler les activités dans ces domaines. L'organisation Validity Foundation a répertorié les applications technologiques ci-après, qui sont liées aux droits des personnes handicapées et qui ont permis de mieux appliquer le principe de responsabilité à l'échelle du système judiciaire : a) les systèmes numériques de gestion des dossiers ; b) les dossiers numériques ; c) les audiences à distance et les vidéoconférences ; d) les services d'assistance à distance⁴¹.

³⁵ GSMA, *Driving the Digital Inclusion of Persons with Disabilities: Policy Considerations for Low-and Middle-Income Countries* (2022), p. 26.

³⁶ Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), « Pacific Digital Democracy Initiative (PDDI): progress report – March 2024 ».

³⁷ Sandra Obradovic, Giulia Gentile et Michael Bruter, « Study on participation of citizens with disabilities in elections » (Bruxelles, Union européenne, 2023), p. 20.

³⁸ Mart Susi, « The right to political participation of persons with disabilities ahead of the 2024 European Parliament elections: Estonia », document établi pour l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, Tallinn, janvier 2024, disponible à l'adresse suivante : https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/ee-political-participation-2024_en.docx.docx.

³⁹ Rachel Arnold, « Five principles for using technology to support election access and inclusion » (Arlington, Virginie, International Foundation for Electoral Systems, 2023).

⁴⁰ E-Government Survey 2022 (publication des Nations Unies, 2022), p. 146.

⁴¹ Voir <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2024/call-input-application-digital-technologies-administration-justice-report>.

Non-discrimination

32. Pour lutter contre la discrimination et les préjugés à l’égard des personnes handicapées dans le cadre des systèmes de gouvernance en ligne, il faut faire de l’accessibilité une priorité dans les processus de conception et de prise de décision. Des protocoles rigoureux en matière de transparence et des mesures strictes de lutte contre la discrimination sont essentiels pour garantir aux personnes handicapées un traitement équitable et prévenir leur exclusion.

33. Dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, la téléphonie mobile reste le principal moyen d'accès à Internet pour la plupart des gens. Toutefois, les personnes âgées, les femmes et les personnes handicapées sont, de manière disproportionnée, privées d'accès aux services numériques et mobiles, en particulier dans le Sud mondial⁴². Les femmes handicapées sont moins nombreuses à posséder un téléphone portable ou à utiliser Internet que les hommes handicapés. En Ouganda, seulement 5 % des femmes handicapées indiquent utiliser l'Internet mobile, contre 9 % des hommes handicapés, et seulement 41 % possèdent un téléphone portable, contre 71 % des hommes handicapés⁴³.

34. Pour prévenir la discrimination, il est essentiel de se doter d'une réglementation rigoureuse, qui prévoit notamment l'obligation de se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.2, des règles concernant les services de communication vidéo, des mesures d'accessibilité ciblées et la conception inclusive associant les utilisateurs. Au Brésil, l'accessibilité est une des conditions requises pour les sites Web des entreprises et des pouvoirs publics, et des efforts sont actuellement déployés pour appliquer les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.2⁴⁴.

35. En outre, les outils de gouvernance en ligne aident à lutter contre la discrimination en simplifiant l'accès aux services et en éliminant une partie des obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées. Au Bangladesh, les services bancaires mobiles facilitent l'accès aux allocations d'invalidité versées⁴⁵. La campagne « Accessible India » permet aux utilisateurs de signaler les problèmes d'accessibilité à l'aide d'une application mobile⁴⁶. La cybersécurité dans le secteur bancaire repose de plus en plus sur la reconnaissance faciale, technologie qui doit prendre en considération le cas des personnes ayant été défigurées.

Autonomisation

36. L'accès aux services en ligne peut rendre les tâches administratives plus aisées pour les personnes handicapées et leur laisser ainsi plus de temps pour se prendre en charge elles-mêmes. Les plateformes d'administration en ligne permettent de gérer les services plus efficacement, mais l'assistance d'une personne et la formation sont encore des éléments nécessaires pour en garantir le bon fonctionnement. Une approche hybride combinant outils numériques et assistance humaine permet de combler les lacunes en matière d'accessibilité. À Monaco, des ateliers sur l'utilisation des outils numériques sont organisés à l'intention des organisations locales de personnes handicapées⁴⁷.

37. Les technologies de communication numérique, associées aux technologies d'assistance, permettent aux personnes handicapées de constituer des communautés, de défendre leurs droits et de mettre en commun leurs expériences. Elles donnent aux personnes handicapées de nouveaux moyens de sensibiliser l'opinion, de dénoncer les injustices et de promouvoir la transformation de la société, ce qui leur permet de mieux se faire entendre dans le débat public. En République-Unie de Tanzanie, dans le cadre de la campagne

⁴² Union internationale des télécommunications et UNESCO, « The state of broadband: digital connectivity – a transformative opportunity » (Genève, 2023), p. 37.

⁴³ GSMA, « The digital exclusion of women with disabilities: a study of seven low- and middle-income countries » (Londres, 2020).

⁴⁴ Loi relative à l'inclusion des personnes handicapées (loi n° 13, 146 du 6 juillet 2015), art. 63.

⁴⁵ Aspire to Innovate (a2i), « Accelerating G2P payment digitization: lessons from the field » (Dacca, 2022), p. 4.

⁴⁶ Sugamya Bharat App (voir <https://dict.mizoram.gov.in/post/brief-note-on-sugamya-bharat-app-and-access>).

⁴⁷ Service public de Monaco, « Maison du numérique : 1 500 visiteurs en 6 mois d'ouverture », 21 février 2024, disponible à l'adresse suivante : <https://monservicepublic.gouv.mc/actualites/maison-du-numerique-1-500-visiteurs-en-6-mois-d-ouverture> ; communication de Monaco.

« Digital Advocacy for Youth with Disabilities », de jeunes handicapés sont formés à l'utilisation des médias sociaux à des fins de sensibilisation aux questions liées au handicap et de mobilisation autour de ces questions⁴⁸. Au Kenya, les organisations Benetech project et Inclusion International ont mis au point une application visant à faciliter l'autonomie des personnes ayant un handicap intellectuel⁴⁹.

2. Les technologies numériques au service de l'accès à l'information

38. Les administrations peuvent utiliser des systèmes numériques de gestion des dossiers pour coordonner efficacement des services tels que les services de santé et les services sociaux. Les solutions basées sur les services d'informatique en nuage permettent de partager des informations en temps réel, ce qui accélère et améliore la prise en charge des personnes handicapées. Par exemple, la plateforme Mi Argentina permet d'obtenir un certificat numérique unique de handicap, au moyen duquel les personnes peuvent gérer les procédures liées à leur handicap et accéder aux services sociaux et aux services de santé⁵⁰.

39. Les plateformes numériques utilisées pour recueillir des données sur les personnes handicapées permettent de fournir des services personnalisés en enregistrant les dossiers médicaux des personnes concernées et leurs besoins en matière d'équipement d'assistance. Les outils reposant sur l'intelligence artificielle et les mégadonnées permettent d'analyser les tendances, de prévoir les besoins et d'allouer des ressources pour apporter une assistance en temps voulu. En Suède, le Service de soins de santé d'Helsingborg a mis au point un outil d'intelligence artificielle visant à détecter les utilisateurs à haut risque et ceux qui sont susceptibles de bénéficier d'une réadaptation, ce qui permet de cibler les interventions, d'utiliser les ressources de manière optimale et de réduire les besoins futurs⁵¹.

40. En s'appuyant sur des initiatives associant les pouvoirs publics et les citoyens, la gouvernance en ligne permet de mettre en place un guichet unique pour les services publics et d'assurer ainsi un accès rapide et ciblé à l'information. Cela simplifie les échanges en offrant un accès en temps réel aux services, en améliorant la transparence et en réduisant les délais. À condition d'appliquer une approche fondée sur les droits de l'homme, les plateformes numériques peuvent faciliter la communication et la participation citoyenne et rendre les services publics plus accessibles et plus conviviaux. La Lituanie a mis en place un guichet unique en ligne qui permet aux particuliers d'accéder à des services d'assistance et facilite l'élaboration de plans d'assistance personnalisés⁵².

41. Dans les régions vulnérables aux catastrophes naturelles et aux effets des changements climatiques, la mise en place de systèmes d'alerte précoce accessibles et de stratégies inclusives est essentielle pour sauver des vies. Aux Bahamas, la Commission nationale des personnes handicapées a mis au point l'application AccessAbility, qui émet des alertes numériques en cas de catastrophe et met à disposition des services d'urgence accessibles par simple pression d'une touche, des itinéraires de transport accessibles et un système de localisation des utilisateurs enregistrés, ce qui, dans les situations d'urgence, permet aux services d'urgence nationaux de localiser et d'évacuer plus facilement les personnes handicapées⁵³.

42. La gouvernance en ligne, qui permet les échanges entre les citoyens et les pouvoirs publics, peut favoriser la participation du public et la transparence en matière d'élaboration des politiques. Les plateformes en ligne permettent aux citoyens d'apporter leur contribution dans le cadre de sondages, d'enquêtes et de discussions, et d'obtenir ainsi un retour

⁴⁸ Voir <https://www.youth-disability.org/advocacy-by-young-people-with-disabilities-assessing-the-outcomes-of-campaigns/>.

⁴⁹ Listen Include Respect, Inclusion International et Down Syndrome International, « Projects », disponible à l'adresse suivante : <https://www.listenincluderrespect.com/projects>.

⁵⁰ Voir <https://www.argentina.gob.ar/servicio/como-obtener-el-certificado-unico-de-discapacidad-cud> (en espagnol).

⁵¹ Voir <https://essa-eu.org/technology-tool/>.

⁵² OCDE, *Personalised Public Services for People in Vulnerable Situations in Lithuania: Towards a More Integrated Approach* (Paris, 2023), p. 35.

⁵³ PNUD, « Mobile app brings unprecedented access and opportunity to persons with disabilities in the Bahamas », 7 décembre 2022.

d'information et des points de vue variés. Cela permet d'améliorer la collaboration et d'élaborer des mesures inclusives fondées sur des données. Le portail de consultation publique du Ministère de l'inclusion, de la sécurité sociale et de la migration de l'Espagne permet aux personnes handicapées et aux organisations de contribuer à l'élaboration des politiques, ce qui favorise la transparence et l'inclusion puisque les décisions sont fondées sur les besoins réels⁵⁴.

43. Les échanges entre citoyens au moyen des médias sociaux peuvent favoriser la collaboration et la participation au niveau communautaire dans le cadre de l'examen et de la prise en considération des préoccupations relatives aux droits de l'homme. Les médias sociaux permettent également de faire des commentaires et des propositions, ce qui améliore la communication en la prolongeant au-delà des annonces faites par les pouvoirs publics. En République de Corée, la plateforme multilingue E-people permet aux citoyens de soumettre des propositions et des pétitions ainsi que de discuter des politiques en ligne⁵⁵. En Inde, SHEROES, réseau social spécialement destiné aux femmes, y compris aux femmes handicapées, donne accès à des outils, à des groupes de soutien et à des services de prise en charge et de soutien⁵⁶.

44. Le développement des services de marché en ligne, des médias sociaux et des plateformes de travail à domicile crée des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées, à condition que ces plateformes soient accessibles et conviviales⁵⁷. Le secteur privé peut contribuer à réduire les inégalités en favorisant l'inclusion des personnes handicapées et en proposant des produits accessibles à un coût abordable. En Asie du Sud-Est, la société de services Grab recrute des personnes handicapées comme chauffeurs, leur propose une formation spécialisée et aide les passagers et les chauffeurs malentendants au moyen d'une application permettant de leur envoyer des notifications⁵⁸.

3. Produits d'assistance numériques

45. L'intégration des technologies numériques peut transformer les produits d'assistance traditionnels en outils intelligents capables d'envoyer et de recevoir des données, ce qui permet de mieux comprendre le comportement des utilisateurs et d'étendre les capacités des produits. Le coût des produits d'assistance numériques est une préoccupation essentielle, mais il ne faut pas négliger les économies potentielles que ces produits permettent de réaliser en regroupant de multiples fonctionnalités en un seul appareil numérique. Les fauteuils roulants intelligents utilisent des systèmes de commande numériques s'appuyant notamment sur les mouvements oculaires, l'intelligence artificielle et des capteurs pour éviter les obstacles et faciliter les déplacements. Des signaux audio et tactiles peuvent être intégrés dans les cannes blanches utilisées par les personnes aveugles pour les aider à se déplacer de manière plus sécurisée. Les assistants virtuels utilisant l'intelligence artificielle, les équipements domestiques intelligents et les technologies portables telles que les lunettes intelligentes fournissent une assistance en temps réel, améliorant ainsi la vie quotidienne tout en facilitant la communication. Une aide technique portable, disponible en Israël, permet d'accéder en mode mains libres à des informations audio sur la santé et les soins, qui sont lues instantanément à l'utilisateur⁵⁹.

46. L'environnement numérique comprend des outils, des plateformes et des applications accessibles telles que SeeingAI, qui fournit une aide à la navigation et à la reconnaissance d'objets. Les smartphones sont désormais dotés d'outils favorisant l'accessibilité, tels que la synthèse vocale et la dictée vocale, ce qui réduit les obstacles que doivent surmonter les

⁵⁴ Voir <https://expinterweb.inclusion.gob.es/participacion/index.html> (en espagnol).

⁵⁵ Srian Krings et Sara Elder, « Digital solutions and formalization: e-formalization case study on the Republic of Korea » (Genève, Organisation internationale du Travail (OIT), 2022), p. 19.

⁵⁶ Voir <https://sheroes.com/>.

⁵⁷ Caribou Digital, « Towards more inclusive platform livelihoods: reflections on young Kenyan platform workers and sellers living with disabilities » (Farnham, Surrey, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, 2023).

⁵⁸ Grab, « Grab for Good: break the silence to empower lives », 5 octobre 2019, disponible à l'adresse suivante : <https://www.grab.com/my/blog/driver/grabforgood-break-the-silence-to-empower-lives/>.

⁵⁹ Commission « Le large bande au service du développement durable », *The Future of Virtual Health and Care: Driving Access and Equity through Inclusive Policies* (2022), p. 45.

personnes handicapées. Au Chili, le Service national des personnes handicapées travaille en collaboration avec Lazarillo et utilise l'application du même nom pour aider les utilisateurs aveugles ou malvoyants à se déplacer dans ses locaux au moyen de notifications et d'un système de géoréférencement⁶⁰.

47. Outre le coût élevé des smartphones haut de gamme, la méconnaissance des fonctions d'accessibilité par les utilisateurs handicapés représente un obstacle à l'adoption des technologies d'assistance disponibles sur ces appareils. Des activités de recherche menées au Bangladesh et au Kenya ont montré que seuls 10 % environ des personnes handicapées utilisaient ces fonctions⁶¹. Le nombre de langues disponibles pour l'utilisation des technologies d'assistance numérique, telles que la synthèse vocale et la reconnaissance vocale, est souvent limité, et il est fréquent que les éléments visuels ne reflètent pas la diversité et la représentation des groupes ethniques locaux.

B. Éliminer les obstacles grâce aux technologies d'assistance

48. Les technologies d'assistance sont essentielles pour les personnes handicapées car elles leur assurent une plus grande autonomie, favorisent leur participation et améliorent leur qualité de vie. Elles sont indispensables pour éliminer les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion, car elles permettent aux personnes de se former, de trouver un emploi et de participer à des activités sociales.

49. L'accès aux technologies d'assistance favorise l'autonomie fonctionnelle et facilite la communication et la mobilité, réduisant ainsi le besoin d'aide extérieure et renforçant l'autonomie. Les personnes qui fournissent des soins et un soutien non rémunérés s'appuient sur des technologies d'assistance qui améliorent la fonctionnalité et réduisent les besoins d'aide. En outre, les technologies d'assistance jouent un rôle essentiel tout au long de la vie, notamment en favorisant le développement du jeune enfant et la réussite scolaire, et en prolongeant l'autonomie des personnes âgées.

50. Au-delà des avantages qu'elles présentent pour les particuliers, les technologies d'assistance ont des retombées économiques et sociales considérables dont bénéficie l'ensemble de la société. En effet, ces technologies réduisent les coûts des soins de santé et de la protection sociale, augmentent la productivité en permettant à certaines personnes d'intégrer le marché du travail et réduisent les risques d'isolement et d'exclusion.

51. Lorsque les enfants handicapés n'ont pas accès aux technologies d'assistance, le revenu des ménages concernés s'en trouve limité en raison du temps consacré à des activités de soutien non rémunérées⁶². On estime que les investissements visant à fournir des aides auditives, des prothèses, des lunettes et des fauteuils roulants génèrent un rendement de 9 pour 1⁶³. Cependant, les marchés traditionnels ne privilégient pas toujours les investissements à forte valeur sociale et économique, car ces derniers peuvent être perçus comme offrant des rendements insuffisants pour les actionnaires et des marges bénéficiaires limitées.

52. Les technologies d'assistance sont indispensables pour répondre aux besoins des personnes ayant des déficiences apparues en raison d'un conflit ou d'une catastrophe, ou dont les déficiences préexistantes sont accentuées par l'interruption des services dont elles ont besoin. Il est urgent d'adopter des politiques intégrées, d'investir dans la recherche et l'innovation et de mettre en place une coopération internationale pour que ces technologies soient mises à la disposition de ceux qui en ont besoin. Les inégalités entre les hommes et les

⁶⁰ Voir <https://lazarillo.app/>.

⁶¹ Clara Aranda Jan et Sophie Pitcher, « More needs to be done to ensure persons with disabilities access and use accessibility features », GSMA, 15 janvier 2020, disponible à l'adresse suivante : <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/blog/more-needs-to-be-done-to-ensure-persons-with-disabilities-access-and-use-accessibility-features/>.

⁶² Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), *La situation des enfants dans le monde 2013 : les enfants handicapés* (New York, 2013).

⁶³ ATscale, *The Case for Investing in Assistive Technology* (2020), p. 7.

femmes constituent également un problème important : dans certains pays, les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à avoir accès aux technologies d'assistance⁶⁴.

1. Sensibilisation

53. Les avantages des technologies d'assistance et les options disponibles restent mal connus des utilisateurs potentiels et des membres de leur famille, ainsi que des prestataires de soins de santé, des décideurs et de la population. Il en résulte une sous-utilisation de ces outils et une baisse de la demande, ce qui limite encore le développement de ce marché et les investissements dans ce domaine.

54. Les prestataires de soins de santé et les agents de santé communautaires manquent souvent de connaissances sur les technologies d'assistance, ce qui les empêche de déterminer les besoins, d'orienter les patients vers les services appropriés et d'encourager l'utilisation de ces produits. Si les technologies d'assistance ne sont pas largement connues, la stigmatisation et les idées fausses persistent, ce qui crée des obstacles en matière d'accès et d'inclusion.

55. Les campagnes de sensibilisation sont essentielles pour faire mieux connaître les technologies d'assistance et mettre en évidence les avantages qu'elles présentent. Les pouvoirs publics devraient informer les personnes handicapées et leur famille des options disponibles, y compris des dispositifs de financement. En intégrant des informations à ce sujet dans les programmes sanitaires et sociaux, il est possible de toucher un plus grand nombre de personnes et de dispenser aux prestataires de soins de santé les connaissances dont ils ont besoin. À Singapour, l'Enabling Village accueille un centre des technologies d'assistance qui contribue à faire mieux connaître ces technologies et promeut leur adoption⁶⁵.

56. La collaboration avec des organisations de personnes handicapées et des groupes de défense de leurs intérêts peut stimuler les efforts susmentionnés et contribuer à la lutte contre la stigmatisation et les idées fausses. En outre, en tirant parti des plateformes numériques et des médias sociaux, il est possible d'étendre la portée des campagnes de sensibilisation, en particulier dans les zones mal desservies et reculées.

2. Coût et autres obstacles en matière d'accès

57. Plusieurs facteurs viennent entraver l'accès aux produits d'assistance, principalement leurs coûts élevés, leur disponibilité limitée et l'insuffisance des réseaux de distribution. Les services sont souvent inaccessibles dans les zones reculées⁶⁶. Un nombre insuffisant de professionnels, en particulier de femmes, sont formés à l'installation des équipements et à leur entretien, et les prestataires de soins de santé et les utilisateurs connaissent peu ces produits. Les besoins des femmes sont souvent négligés et les politiques inadaptées, les données insuffisantes et les questions de fixation des prix et de financement rendent encore plus difficile l'accès aux technologies d'assistance⁶⁷.

58. Pour remédier aux difficultés susmentionnées, il convient d'adopter des politiques intégrées qui accordent la priorité à l'inclusion des technologies d'assistance dans les systèmes d'éducation, de santé, de protection sociale et de soutien, en veillant à ce que ces services soient disponibles et abordables pour tous. Il est essentiel d'investir dans la recherche et l'innovation pour développer des produits d'assistance abordables et de qualité qui répondent aux besoins divers des utilisateurs dans différents contextes.

59. La coopération internationale, y compris la coopération Sud-Sud, est primordiale en ce qu'elle peut faciliter la mise en commun des connaissances, le renforcement des capacités et l'élaboration de normes mondiales régissant la fourniture de produits d'assistance. Les partenariats public-privé entre les États, les organisations internationales et le secteur privé

⁶⁴ OMS et UNICEF, *Global Report on Assistive Technology* (Genève, 2022), p. 50.

⁶⁵ Voir <https://www.sgenable.sg/your-first-stop/community-integration>.

⁶⁶

⁶⁶ A/77/139, par. 30 à 32 et 59 (al. b)), concernant les personnes touchées par la lèpre.

⁶⁷ OMS et UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*.

doivent respecter les normes relatives aux droits de l'homme, tout en encourageant l'innovation et l'accessibilité économique.

60. Le coût élevé des produits d'assistance s'explique par des facteurs d'inefficacité, des chaînes d'approvisionnement fragmentées, une production locale limitée et d'importantes taxes d'importation. L'insuffisance des moyens logistiques et le manque de coordination entre les parties prenantes font grimper les prix et entravent l'accès aux produits. En outre, l'absence de plateformes centralisées qui regroupent les données sur les produits et permettent la fixation des prix complique l'approvisionnement, bien que des recommandations existent dans ces domaines⁶⁸.

61. Les États devraient adopter des politiques budgétaires qui favorisent la production locale de produits d'assistance abordables et l'accès à de tels produits. Ils devraient conclure des accords commerciaux garantissant un accès immédiat à ces produits au moyen d'importations et prendre des mesures visant à faciliter la transition vers une fabrication nationale durable et une distribution mondiale équitable.

62. Il est essentiel de mettre en place des systèmes intégrés qui rationalisent la prestation de services et les moyens de financement dans les différents secteurs. Les achats groupés peuvent contribuer à faire baisser les coûts grâce à des économies d'échelle qui profitent aux bénéficiaires, en utilisant une liste de produits classés par catégorie qui repose sur des données factuelles et oriente les utilisateurs et les prestataires, et en sélectionnant des produits qui répondent aux besoins locaux⁶⁹. Encourager la production et l'assemblage au niveau local peut également contribuer à réduire les coûts et à offrir une gamme de produits adaptés aux besoins particuliers de la population⁷⁰.

63. Des systèmes de fixation des prix transparents, des budgets propres et des catalogues de produits peuvent permettre de mieux affecter les ressources et de renforcer les mesures de sensibilisation. Des initiatives existent pour améliorer les chaînes d'approvisionnement en facilitant l'achat, l'entreposage et l'expédition directe de produits d'assistance provenant de plusieurs fabricants vers les prestataires de services⁷¹. Dans le cadre d'un autre type d'initiative, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) se sont associés pour inclure dans leurs catalogues des produits d'assistance préapprouvés, ce qui entraîne une baisse des coûts et simplifie la passation de marchés avec les États⁷².

64. Dans certains pays, les systèmes de protection sociale peuvent faciliter l'accès aux produits d'assistance par l'intermédiaire de l'assurance maladie, de subventions, de transferts en espèces ou d'une mise à disposition directe⁷³. En France, les aides auditives sont prises en charge par la sécurité sociale et les complémentaires santé⁷⁴. Néanmoins, les inégalités d'accès restent généralement importantes. Par exemple, en Afrique, seuls 38 % des États subventionnent les produits d'assistance ou ont institué un système de financement ou d'assurance public qui couvre ces produits⁷⁵. L'accessibilité économique dépend en outre des coûts indirects, comme les frais de déplacement pour obtenir les produits ou assurer leur entretien. Au Tadjikistan, l'État prend en charge les frais de transport, d'hébergement et de repas des personnes handicapées lorsqu'elles doivent se déplacer pour obtenir des produits d'assistance⁷⁶.

⁶⁸ Clinton Health Access Initiative et ATscale, *Rapport 2024 sur les technologies d'assistance* (2024).

⁶⁹ OMS, *Assistive Product Specifications and How to Use Them* (Genève, 2021).

⁷⁰ OMS et UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*, par. 53 et 60.

⁷¹ Voir, par exemple, <https://www.clasphub.org/>.

⁷² OMS et UNICEF, *A Manual for Public Procurement of Assistive Products, Accessories, Spare Parts and Related Services* (Genève, 2020).

⁷³ Alexandre Cote, « Social protection and access to assistive technology in low- and middle-income countries », *Assistive Technology*, vol. 33, suppl. 1, p. S 102–S108.

⁷⁴ Clinton Health Access Initiative et ATscale, *Rapport 2024 sur les technologies d'assistance*, p. 80.

⁷⁵ OMS, Cadre pour l'élargissement de l'accès aux technologies d'assistance dans la région africaine de l'OMS (AFR/RC71/11), par. 10.

⁷⁶ Bureau régional de l'OMS pour l'Europe, *Assistive Technology in Tajikistan: Situational Analysis* (Copenhague, 2021).

65. La mise en place de politiques globales et d'un appui réglementaire est nécessaire pour renforcer l'intégration des technologies d'assistance dans les systèmes de santé et de protection sociale et lutter contre la stigmatisation. Le manque d'intégration de ces technologies dans la couverture sanitaire universelle et les systèmes de protection sociale se traduit par une prestation de services désordonnée et un accès limité. La stigmatisation et l'absence d'environnements inclusifs découragent l'utilisation de ces technologies et perpétuent l'exclusion sociale et économique des personnes qui ont le plus besoin de ces dernières.

66. Les droits de l'homme doivent façonner et éclairer les marchés. Des systèmes de santé intégrés, accompagnés d'une prise en compte de l'évolution des besoins et des nouvelles technologies, peuvent améliorer l'accès aux produits d'assistance⁷⁷. En Norvège, des centres dédiés aux technologies d'assistance font baisser les coûts par la passation de marchés publics, conseillent les utilisateurs finaux et réparent et remettent à neuf les équipements d'assistance⁷⁸. Les mesures d'incitation comme les allègements fiscaux, les subventions et les aides aux entreprises peuvent encourager l'investissement privé dans les technologies d'assistance et favoriser l'innovation.

67. Encourager la fabrication locale peut permettre d'améliorer l'accès à des produits d'assistance abordables et adaptés à des besoins particuliers, tout en réduisant les délais et les coûts de production. Au Botswana, des aides auditives peu coûteuses et rechargeables au moyen de la technologie solaire ont été mises au point⁷⁹. Au Népal, l'impression 3D de pièces de fauteuils roulants a montré qu'il était possible de produire localement, même si d'autres essais doivent être menés avant de lancer la production à plus grande échelle⁸⁰.

3. Qualité

68. La qualité des produits d'assistance est primordiale, mais l'accès à des produits fiables et de qualité est limité. Le marché est souvent inondé de produits bon marché et non conformes qui ne respectent pas les normes de sécurité ou de fonctionnalité requises, ce qui limite leur efficacité et peut entraîner des dommages pour les utilisateurs. Les produits ne sont généralement pas adaptés aux besoins particuliers des utilisateurs ou à l'environnement dans lequel ces derniers vivent, ce qui en réduit l'utilisabilité et la durée de vie. En Sierra Leone, les femmes qui ont été équipées de prothèses ou d'orthèses des membres inférieurs ont signalé des gains fonctionnels moindres, probablement en raison du fait que les appareils avaient été conçus sur la base de l'anatomie masculine et des besoins correspondants⁸¹.

69. Pour améliorer la qualité des produits, une action coordonnée doit être menée afin d'établir et d'appliquer des normes de qualité et des cadres réglementaires solides régissant les technologies d'assistance. Les États et les organisations internationales devraient mettre en place des politiques globales visant à faire en sorte que tous les produits, y compris les systèmes et les prestataires de services, soient conformes à des critères de sécurité et à des critères fonctionnels minimaux avant d'arriver sur le marché, et qu'il soit tenu compte du fait que les produits d'assistance doivent être abordables⁸².

70. Des produits d'assistance abordables et de qualité peuvent être obtenus au moyen d'une production locale adaptée au contexte et d'innovations reposant sur la recherche. La

⁷⁷ Groupe des Nations Unies pour le développement durable, « Assistive technology can revolutionize development, learning and participation: it's time children everywhere have access », 25 juillet 2024, disponible à l'adresse suivante : <https://unsdg.un.org/latest/stories/assistive-technology-can-revolutionize-development-learning-and-participation-it%20%99s>.

⁷⁸ Banque mondiale, « Accelerating the inclusion of persons with disabilities in Uzbekistan's digital economy » (Washington, 2024), annexe 1, p. 44.

⁷⁹ Voir <https://deaftronics.wordpress.com/>.

⁸⁰ Ram Chandra Thapa, « Enabling access locally: a systems approach to wheelchair provisioning in low-resource contexts (Nepal) », mémoire, University College London, 2023.

⁸¹ Lina Magnusson *et al.*, « Mobility and satisfaction with lower-limb prostheses and orthoses among users in Sierra Leone: a cross-sectional study », *Journal of Rehabilitation Medicine*, vol. 46, n° 5 (mai 2014).

⁸² OMS et UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*.

formation et la certification des prestataires de services permettent d'améliorer la qualité de l'installation et de l'entretien, ce qui garantit des dispositifs bien adaptés. L'assurance qualité et le contrôle du respect de la réglementation renforcent encore l'accès à des technologies sûres et fiables. En Inde, ALIMCO, entreprise publique, respecte les normes de qualité internationales et collabore avec un fabricant de prothèses allemand pour coproduire des composants⁸³.

4. Formation

71. Des défis importants se posent en ce qui concerne la formation aux technologies d'assistance, avant tout du fait du manque de programmes d'éducation spécialisés et de la pénurie de professionnels formés. De nombreux professionnels de santé et spécialistes de la réadaptation ne reçoivent pas ou peu de formation formelle, d'où leur impréparation à évaluer les besoins, à prescrire ces dispositifs et à soutenir leur utilisation. Les programmes de formation faisant rarement l'objet d'une normalisation, les prestataires de services ont des aptitudes et des compétences variables.

72. Dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, la pénurie de professionnels qualifiés limite l'accès à des services de qualité. Les formations devraient inclure des femmes, des filles et des femmes âgées handicapées afin de garantir l'égalité des sexes et la fourniture de services adaptés. De plus, les professionnels ne reçoivent pas une formation qui leur donne les moyens de s'adapter aux progrès du secteur. En Ouganda, les professionnels des soins de santé primaires ont été formés à l'identification et à l'orientation des personnes ayant besoin d'une réadaptation et de technologies d'assistance⁸⁴.

73. Les États et les établissements d'enseignement devraient prévoir des formations, normaliser les programmes d'études et certifier les programmes afin que les professionnels aient les connaissances requises pour fournir et entretenir des produits d'assistance. La mise en place de programmes locaux, de partenariats avec des organisations internationales et de plateformes numériques peut contribuer à renforcer les capacités et à surmonter les obstacles géographiques. Le programme de formation en ligne de l'OMS sur les produits et les aides techniques prioritaires est conçu de manière à former les professionnels des soins de santé primaires et d'autres professionnels au soutien à l'utilisation de technologies d'assistance⁸⁵. En Papouasie-Nouvelle-Guinée, les professionnels des services de santé primaires ont été formés à l'utilisation de produits d'assistance simples à l'aide de ce programme⁸⁶.

74. Il faut donner aux professionnels les moyens de remplir leur rôle en s'appuyant sur les technologies d'assistance et mettre à leur disposition les installations, le matériel et les produits d'assistance dont ils ont besoin. L'offre d'un soutien financier, notamment sous forme de bourses et de subventions, rend la formation plus accessible, attire les professionnels et contribue à constituer une main-d'œuvre qualifiée et capable de fournir des services de qualité.

IV. Technologies numériques et technologies d'assistance dans les dispositifs de prise en charge et de soutien

75. Comme suite au rapport précédent⁸⁷, le débat annuel du Conseil des droits de l'homme a porté en 2024 sur les « bonnes pratiques tirées des dispositifs de soutien qui favorisent l'inclusion des personnes handicapées dans la société ». Le Conseil a en outre adopté la résolution 55/8 sur ce sujet. Dans sa résolution 54/6, il a chargé le HCDH d'élaborer une

⁸³ Clinton Health Access Initiative et ATscale, *Rapport 2024 sur les technologies d'assistance*, p. 116.

⁸⁴ ReLAB-HS, « Rehabilitation and assistive technology are essential components of universal health coverage » (2023), p. 4.

⁸⁵ OMS, « Training in assistive products (TAP) », disponible à l'adresse suivante : <https://www.who.int/teams/health-product-policy-and-standards/assistive-and-medical-technology/assistive-technology/training-in-products>.

⁸⁶ OMS et UNICEF, *Global Report on Assistive Technology*, p. 72.

⁸⁷ A/HRC/55/34.

étude thématique approfondie sur les services à la personne et l’assistance du point de vue des droits de l’homme ; le présent rapport vient compléter cette étude.

76. Dans sa résolution 79/1, l’Assemblée générale a adopté le Pacte pour l’avenir, dans lequel les États membres ont décidé d’augmenter considérablement les investissements visant à combler le fossé entre les hommes et les femmes, y compris dans l’économie des services et du soutien à la personne, et de créer des emplois décents pour les jeunes, tout en supprimant les inégalités dans ce secteur. Les États membres ont également décidé de renforcer l’inclusion des personnes handicapées et d’investir dans les technologies d’assistance.

77. Selon la Conférence internationale du Travail, l’économie des services à la personne (ou « économie du soin ») est une économie qui comprend toutes les activités rémunérées et non rémunérées contribuant au bien-être à tous les stades de la vie et qui englobe les soignants, les bénéficiaires et les prestataires de services. Déterminée par les politiques et les normes, elle dépend fortement de la fourniture non rémunérée de soins, principalement dispensés par les femmes, ce qui a une incidence négative sur l’égalité entre les sexes⁸⁸. L’économie des services et du soutien à la personne (« économie du *care* et de l’aide aux personnes ») dans le Pacte pour l’avenir, comme cela est indiqué dans le Pacte pour l’avenir, est un concept évolutif qui élargit la définition de l’économie des services à la personne pour prendre en compte les droits particuliers des personnes handicapées et des personnes âgées, sur la base de l’égalité avec les autres.

78. On entend par « soutien » la fourniture d’une assistance permettant aux personnes handicapées d’accomplir les activités du quotidien, en exerçant un choix et un contrôle sur cet accompagnement, et de participer à la vie en société. Les dispositifs de soutien sont constitués de réseaux de personnes, de produits et de services, formels ou informels, qui fournissent cette assistance. Le soutien, ou accompagnement, est un droit de l’homme reconnu par la Convention relative aux droits des personnes handicapées⁸⁹.

A. Transformer les dispositifs de prise en charge et de soutien grâce aux technologies numériques

79. La gouvernance est une question qui relève à la fois du développement et des droits de l’homme, car des systèmes administratifs inefficaces exacerbent les difficultés que rencontrent les personnes handicapées, en augmentant souvent les surcoûts liés à leur handicap et en les privant parfois de leurs droits humains. Une mauvaise coordination intersectorielle et des systèmes de gestion du handicap inadaptés, notamment en ce qui concerne l’enregistrement des personnes handicapées, entravent l’accès de celles-ci à la prise en charge et au soutien dont elles ont besoin et créent des redondances et des situations d’exclusion.

80. En Bosnie-Herzégovine, une carte interactive qui regroupe les droits des personnes handicapées et des personnes âgées et les services à leur disposition facilite la coordination intersectorielle, réduit les difficultés pour les utilisateurs et améliore l’accès aux services. Il est essentiel de disposer de systèmes de prise en charge et de soutien centrés sur la personne pour atteindre les objectifs en matière de droits de l’homme et répondre aux différents besoins⁹⁰.

81. Les femmes sont touchées de manière disproportionnée par l’inefficacité des systèmes de gouvernance étant donné que ce sont le plus souvent elles qui assument le rôle d’aidant. En simplifiant et en intégrant les démarches administratives à réaliser dans le cadre de divers services à la personne et services de soutien (garde d’enfants, soutien aux personnes

⁸⁸ Organisation internationale du Travail, « Résolution concernant le travail décent et l’économie du soin ».

⁸⁹ A/HRC/52/52, par. 4 et 22 à 25.

⁹⁰ Entité des Nations Unies pour l’égalité des sexes et l’autonomisation des femmes, « A new interactive map enables easier access to social rights and services in Bosnia and Herzegovina », 15 février 2024, disponible à l’adresse suivante : <https://eca.unwomen.org/en/stories/news/2024/02/a-new-interactive-map-enables-easier-access-to-social-rights-and-services-in-bosnia-and-herzegovina>.

handicapées et aux personnes âgées, etc.) au moyen du numérique, on peut réduire le temps que les aidants non rémunérés consacrent à ces démarches et le nombre de tâches qu'ils doivent effectuer.

82. Un guichet unique équipé numériquement et auquel sont associés des ministères clefs (développement social, santé, transports, innovation, etc.) peut permettre de simplifier les démarches et de réduire les contraintes liées au manque de temps pour les personnes qui fournissent ou requièrent une prise en charge et un soutien. Le manque de données complètes sur les services et les besoins continue de rendre difficile la conception de dispositifs de prise en charge et de soutien efficaces selon une approche intégrée. À Bogota, un outil de géoréférencement des soins et du soutien dispensés suit les initiatives locales grâce à des enquêtes menées auprès des femmes qui assument des rôles non rémunérés dans ce domaine et qui s'organisent souvent elles-mêmes pour combler les lacunes existant au niveau local⁹¹.

83. Les politiques nationales de prise en charge et de soutien prévoient des critères d'admissibilité à l'accès aux services et prestations connexes, qui nécessitent, en règle générale, une évaluation et un enregistrement du handicap. Les Bermudes disposent d'un registre national des personnes handicapées sous la forme d'une application mobile, qui facilite l'enregistrement des personnes handicapées et, à la longue, améliorera la collecte et la gestion des données afin d'orienter les politiques, l'accès aux services à la personne et aux services de soutien et le respect des droits de l'homme⁹².

84. Les services numériques, comme la télésanté et la télésurveillance, réduisent les déplacements vers les centres médicaux, ce qui permet de libérer du temps pour que les personnes, notamment les personnes handicapées, se prennent en charge elles-mêmes. Les appareils domestiques intelligents automatisent les tâches ménagères et les applications aident les ménages à se répartir les travaux domestiques. Les femmes, surreprésentées dans ce type de travail, en tirent des avantages. Les applications de santé mentale proposent un soutien émotionnel, mais elles restent peu utilisées du fait qu'elles sont peu connues et rarement adaptées aux spécificités culturelles⁹³.

85. La robotique facilite la réalisation de tâches physiques et les achats en ligne avec livraison à domicile font gagner du temps. Les réseaux de soutien en ligne permettent d'accéder rapidement à des conseils et à des ressources et la numérisation des dossiers médicaux simplifie la gestion des informations médicales. En outre, les options de travail à distance apportent plus de flexibilité et les technologies d'assistance se substituent dans une certaine mesure au soutien en personne, ce qui permet aux gens de gérer leur temps plus efficacement.

86. L'organisation de l'autoprise en charge et des services de soutien est souvent chronophage et complexe, mais les technologies numériques peuvent contribuer à rationaliser et à simplifier ce processus. En Indonésie, par exemple, une séance d'éducation sanitaire en langue des signes indonésienne diffusée en direct et hébergée sur une plateforme de commerce en ligne a permis d'améliorer l'accès de la communauté sourde à l'autoprise en charge et leurs connaissances dans ce domaine⁹⁴. En Arabie saoudite, la plateforme virtuelle

⁹¹ Daniela de los Santos, « Mapping care: innovative tools for georeferencing care supply and demand in Latin America and the Caribbean », notes d'orientation n° 14 (Programme des Nations Unies pour le développement, 2022).

⁹² Programme des Nations Unies pour le développement, « Bermuda goes digital to bolster inclusion of persons with disabilities », 30 avril 2024, disponible à l'adresse suivante : <https://www.undp.org/jamaica/press-releases/bermuda-goes-digital-bolster-inclusion-persons-disabilities>.

⁹³ Yonas Deressa Guracho, Susan J. Thomas et Khin Than Win, « Mobile mental health application use, and app feature preferences among individuals with mental disorders in Ethiopia: a cross-sectional survey », *International Journal of Medical Informatics*, vol. 192 (décembre 2024).

⁹⁴ PR Newswire, « Supporting inclusivity and empowerment in healthcare, Bayer hosted Indonesia's "First Live Stream Using Indonesian Sign Language for Self-Care Health Education" », 11 juin 2024, disponible à l'adresse suivante : <https://www.prnewswire.com/apac/news-releases/supporting-inclusivity-and-empowerment-in-healthcare-bayer-hosted-indonesias-first-live-stream-using-indonesian-sign-language-for-self-care-health-education-302169338.html>.

Seha fournit des services de télémédecine, notamment des consultations portant sur les besoins en matière de technologies d’assistance⁹⁵.

87. Les dispositifs de prise en charge et de soutien peuvent gagner en efficacité en rationalisant leurs processus et améliorer ainsi la gestion des procédures et la prestation des services. Le soutien et les échanges humains restent toutefois essentiels, car de nombreuses personnes sont touchées par la fracture numérique. Il est nécessaire de maintenir un équilibre entre l’automatisation et la prise de décision humaine. Les outils numériques, tels que l’intelligence artificielle et les systèmes de prise de décision automatisés, peuvent améliorer l’efficacité des dispositifs, mais ils ne peuvent pas remplacer la compassion, le discernement et la discréption qu’apportent les responsables humains à la protection sociale. Les organismes de sécurité sociale devraient veiller à ce que les technologies numériques complètent les interactions humaines au lieu de les remplacer, en particulier dans les situations individuelles complexes⁹⁶.

B. Des technologies d’assistance pour renforcer l’efficacité des dispositifs de prise en charge et de soutien

88. Les personnes handicapées doivent avoir accès à des produits d’assistance adaptés à leur environnement et à leur réseau de soutien. Dans le cadre des stratégies, il convient de veiller à ce que les produits soient fonctionnels sur le long terme et à ce que les réseaux de soutien soient associés aux décisions, s’il y a lieu, afin de confirmer que le produit répond véritablement aux besoins des individus.

89. Dans le cadre des dispositifs de prise en charge et de soutien, les technologies d’assistance permettent de gagner du temps, qu’il s’agisse de la prestation des services ou de l’autoprise en charge. Par exemple, le fait de disposer d’un fauteuil roulant électrique élimine la nécessité d’être poussé par un tiers. L’intégration de ces technologies dans la planification des soins et du soutien centrés sur la personne entraîne une réduction du temps de travail, non rémunéré et rémunéré, consacré aux soins et au soutien, et une baisse des coûts globaux⁹⁷.

90. Il convient de faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux technologies d’assistance dans des conditions équitables et de tenir compte des limites de ces dernières. Les technologies favorisent l’autonomie, mais le soutien humain reste essentiel pour fournir une assistance personnalisée, communiquer en cas d’urgence et s’orienter dans des environnements complexes, en particulier en ce qui concerne les personnes qui ont des déficiences intellectuelles ou qui sont malvoyantes ou malentendantes.

91. Les technologies d’assistance (par exemple, les fauteuils roulants électriques) sont essentielles à la mobilité, mais ne répondent pas aux besoins en matière de déplacement sur de longues distances. Des transports publics accessibles et des services spécifiques de point à point restent d’une importance primordiale pour répondre aux besoins de mobilité⁹⁸. De même, pour les personnes malvoyantes, les applications qui utilisent les données des systèmes mondiaux de navigation par satellite peuvent les aider à s’orienter, mais ne peuvent pas remplacer le besoin de services de transport sûrs et accessibles dans des environnements complexes ou ruraux.

92. L’adaptation des logements et les technologies d’assistance améliorent l’accessibilité, mais ne résolvent pas tous les problèmes. Les systèmes à commande vocale peuvent aider les personnes qui ont un handicap visuel ou moteur à réaliser des tâches à l’intérieur du domicile, mais l’accessibilité extérieure (entrées, espaces communs, salles de bains accessibles, etc.)

⁹⁵ Voir <https://www.moh.gov.sa/en/Ministry/Projects/Pages/Seha-Virtual-Hospital.aspx>.

⁹⁶ Brian Lee-Archer, « Effects of digitalization on the human centricity of social security administration and services », document de travail de l’OIT n° 87 (Genève, OIT, 2023).

⁹⁷ Groupe des Nations Unies pour le développement durable, « Transforming care systems in the context of the Sustainable Development Goals and *Our Common Agenda* », document d’orientation du système des Nations Unies (2024).

⁹⁸ Groupe d’experts sur la mobilité urbaine créé par la Commission européenne (Expert Group for Urban Mobility), « How to guarantee public transport inclusiveness considering aging, gender, disabilities and reduced mobility » (2024).

nécessite souvent des modifications architecturales supplémentaires. Pour les personnes qui ont des troubles cognitifs, les technologies telles que les applications de rappel et les systèmes domestiques intelligents facilitent le quotidien, mais des dispositifs de sécurité essentiels, tels que des issues de secours accessibles et des voies clairement indiquées et faciles à suivre, sont également primordiaux pour la sécurité en général et l'utilisabilité dans les espaces partagés ou publics.

93. La diversité des besoins des différents groupes de personnes handicapées montre combien il importe d'adopter une approche équilibrée qui combine soutien humain et soutien technologique. Plutôt que de décourager l'investissement, ces limitations doivent faire prendre conscience de la nécessité d'élargir l'accès à des technologies d'assistance de qualité, qui peuvent grandement améliorer l'autonomie et la qualité de vie. Un système intégré qui associe des infrastructures accessibles, un soutien humain fiable et des technologies d'assistance avancées peut fournir la prise en charge et le soutien complets dont les personnes handicapées ont besoin pour vivre de façon plus autonome, quel que soit leur handicap.

V. Conclusions et recommandations

94. Le présent rapport met en avant le rôle que jouent les technologies d'assistance et les technologies numériques dans la jouissance des droits de l'homme, en particulier le droit de vivre de façon autonome dans la société, conformément à l'article 19 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Ce rapport s'appuie sur de précédents rapports et montre en quoi ces technologies facilitent la mise en place de dispositifs de prise en charge et de soutien complets qui tiennent compte du sexe, de l'âge et du handicap.

A. Technologies numériques

95. Comme le souligne le Comité des droits des personnes handicapées, les technologies numériques servent d'outils de gouvernance en ligne, de ressources d'information et d'équipements d'assistance et sont susceptibles d'améliorer la jouissance par les personnes handicapées de leurs droits humains, tout en soulevant des préoccupations quant au respect de ces droits⁹⁹. Les recommandations formulées ci-après visent à accroître les effets positifs des technologies numériques.

1. Gouvernance en ligne : droits, participation et principe de responsabilité

96. Les États et les parties prenantes devraient :

- a) Mettre en place des cadres de gouvernance en ligne qui soient axés sur les droits et garantissent l'accessibilité, l'application de mesures antidiscriminatoires et la transparence dans la gestion des données en ce qui concerne le droit à la protection de la vie privée et à l'égalité ;
- b) Adopter des lois et des politiques qui garantissent que la gouvernance en ligne est accessible et sûre, complète l'interaction humaine au lieu de la remplacer et favorise la participation de tous, de manière équitable et conforme à l'éthique ;
- c) Faire en sorte que des personnes handicapées de tous genres participent à la conception commune des politiques, renforcer la transparence pour établir des rapports de confiance et donner aux utilisateurs les moyens de parvenir à un accès autonome ;
- d) Mettre en place des organes de contrôle indépendants chargés de surveiller les systèmes de gouvernance en ligne, notamment l'utilisation que ces derniers font de l'intelligence artificielle. Ces organes devraient examiner les incidences que les systèmes de gouvernance en ligne ont sur les droits de l'homme et soutenir

⁹⁹ Observation générale n° 2 (2014), par. 21, 22 et 38 ; observation générale n° 4 (2016), par. 23 ; observation générale n° 5 (2017), par. 39 ; observation générale n° 7 (2018), par. 54.

l'application du principe de responsabilité en cas de violation des droits de l'homme ou d'atteinte à ces droits découlant de l'utilisation de ces systèmes ;

e) **Appliquer les normes relatives aux droits de l'homme dans le cadre des collaborations public-privé visant à combler les lacunes en matière d'infrastructures et d'accessibilité économique, en particulier en ce qui concerne les régions mal desservies et les populations insuffisamment prises en compte, notamment les femmes et les personnes âgées handicapées, ainsi que les personnes handicapées dans toute leur diversité ;**

f) **Veiller à ce que les entreprises technologiques, guidées par la réglementation nationale et les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, intègrent les précautions qui s'imposent en matière de droits de l'homme dans leurs activités, préviennent activement les risques et coopèrent à la fois avec les États et avec les populations concernées.**

2. Accès à l'information et droit à la protection de la vie privée

97. **Les États et les parties prenantes devraient faire respecter les normes d'accessibilité, garantir une protection suffisante des données et l'adoption de pratiques transparentes en la matière et rendre les plateformes numériques conformes au droit des droits de l'homme, comme le souligne la Convention relative aux droits des personnes handicapées, les États devant montrer l'exemple.**

B. Technologies d'assistance

98. L'accès aux technologies d'assistance est un droit humain essentiel pour les personnes handicapées en ce qu'il leur permet d'être autonomes, de participer davantage à la société et de gagner en qualité de vie. Les produits d'assistance numériques et non numériques favorisent l'autonomie fonctionnelle des personnes handicapées en leur donnant les moyens de suivre des études, de travailler et de participer à la vie sociale. Au-delà des avantages qu'elles apportent à chacun, ces technologies d'assistance jouent un rôle sur le plan économique et social en ce qu'elles réduisent les coûts des soins de santé, stimulent la productivité et atténuent les risques d'exclusion. L'accès à des produits abordables et de qualité reste toutefois limité en raison des coûts élevés, d'un manque de connaissances, du peu de produits de qualité disponibles, d'une pénurie de prestataires dûment formés et d'une prise en compte insuffisante des questions de genre. Une action coordonnée est nécessaire pour lever ces obstacles persistants.

1. Sensibilisation : campagnes ciblées et actions d'information inclusives

99. **Les États et les parties prenantes devraient :**

a) **Lancer des campagnes publiques d'information ciblées pour mieux faire connaître les technologies d'assistance, en mettant en évidence les avantages qu'elles présentent et en luttant contre les motifs de discrimination multiples et croisés, notamment le sexe et l'âge. Ces campagnes devraient être adaptées aux besoins et diffusées par l'intermédiaire des médias locaux, des agents de santé communautaires et des travailleurs sociaux, des administrations locales et des organisations rurales ;**

b) **Établir des partenariats avec des organisations de personnes handicapées et tirer parti des plateformes numériques pour élargir la portée des activités d'information, en particulier dans les zones rurales et mal desservies ;**

c) **Donner aux personnes handicapées les moyens de faire des choix éclairés, stimuler la demande et encourager l'investissement dans des produits d'assistance accessibles, abordables et de qualité.**

2. Accessibilité économique : partenariats locaux et soutien mondial

100. Les États et les parties prenantes devraient :

- a) Renforcer les chaînes de valeur ajoutée en fabriquant à l'échelle locale, en rationalisant la distribution et en adoptant des stratégies en ce qui concerne la passation de marchés publics pour faire baisser les prix et accroître la disponibilité ;
- b) Favoriser la participation du secteur privé par des mesures d'incitation fiscale, des subventions et des aides à la production locale, tout en encourageant les partenariats public-privé pour stimuler l'innovation et l'accès aux produits. Les États devraient en outre faciliter la collaboration entre les parties prenantes au niveau de la demande, de la production, de la distribution et de la vente de technologies d'assistance afin d'optimiser l'efficacité, d'améliorer la personnalisation et de rendre les produits plus abordables et plus accessibles, notamment au moyen des technologies numériques ;
- c) Encourager la production locale et créer des centres ou des plateformes de distribution aux niveaux régional et infranational, en particulier dans les zones rurales, afin de rapprocher les produits des utilisateurs finaux et de réduire les coûts et le temps de transport ;
- d) Conclure des accords d'achats groupés, coordonnés par des partenariats nationaux et internationaux, pour faire des économies d'échelle et réduire les coûts ;
- e) Entreprendre une coopération Sud-Sud et signer des accords commerciaux visant à faciliter le transfert de connaissances, à soutenir les centres de production régionaux et à élargir l'accès aux produits dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, notamment dans les zones rurales, en favorisant l'autosuffisance et en réduisant la dépendance aux produits importés ;
- f) Mettre en place des subventions, des régimes d'assurance sociale et des aides au transport, notamment pour les habitants des zones rurales, qui couvrent les coûts d'achat et d'entretien des produits d'assistance.

3. Qualité : normes, production locale et collaboration mondiale

101. Les États et les parties prenantes devraient :

- a) Définir des normes de qualité dans les domaines de la production et de la distribution des produits d'assistance destinés aux personnes handicapées et des services connexes et veiller au respect de ces normes ;
- b) Mettre en place des cadres réglementaires qui imposent l'obtention d'une certification, l'adoption d'un processus d'assurance qualité et le respect de critères de sécurité et de critères fonctionnels ;
- c) Investir dans la recherche et la formation de prestataires qualifiés afin de garantir la bonne installation et l'entretien des dispositifs, ce qui permettrait d'accroître leur durabilité et leur efficacité ;
- d) Favoriser la production locale pour améliorer la qualité et permettre aux fabricants d'adapter les produits aux besoins des utilisateurs et à leur environnement ;
- e) Collaborer avec des organisations internationales pour faciliter l'échange de connaissances et la mise en commun de pratiques prometteuses.

4. Formation : éducation et accessibilité

102. Les États et les parties prenantes devraient :

- a) Collaborer avec les établissements d'enseignement afin que les professionnels de santé et les professionnels de la protection sociale soient formés aux technologies d'assistance, et subventionner les programmes ;
- b) Mettre en place des programmes normalisés et créer des certifications qui garantissent la qualité des prestataires et l'uniformité de leurs compétences ;

- c) Investir dans la formation continue et établir des partenariats avec des organisations internationales pour développer la formation en ligne et la mise en commun des ressources et combler les lacunes en matière de compétences spécialisées au niveau régional ;
- d) Mettre en place des unités mobiles et des consultations de télésanté pour combler les lacunes en matière de services dans les régions reculées ;
- e) Veiller à ce que les formations, aussi bien au niveau du fond qu'au niveau de la forme, tiennent compte des questions de genre, notamment de la représentation des sexes dans leur organisation et à l'échelle des populations cibles.

C. Intégration des technologies numériques et des technologies d'assistance dans les dispositifs de prise en charge et de soutien

103. Les technologies numériques et les technologies d'assistance qui prennent en compte les droits et les besoins des personnes handicapées peuvent atténuer les problèmes de gouvernance des dispositifs de prise en charge et de soutien en réduisant les coûts et en augmentant le temps dont disposent les personnes handicapées et les aidants au sein du foyer, en particulier les femmes.

104. Les États devraient :

- a) Associer les personnes handicapées à la gouvernance numérique des dispositifs de prise en charge et de soutien et prendre en considération leurs droits humains afin que ces dispositifs tiennent compte du sexe, de l'âge et du handicap ;
- b) Adopter une conception centrée sur la personne et mettre en place des guichets administratifs et numériques uniques pour la gestion des services et l'enregistrement numérique des personnes handicapées, en maintenant en permanence un équilibre entre automatisation et interaction humaine ;
- c) Respecter l'autonomie des personnes handicapées afin qu'elles puissent exercer un contrôle sur le soutien qu'elles reçoivent, notamment au moyen de produits d'assistance numériques ;
- d) Intégrer les technologies d'assistance dans la conception des dispositifs de prise en charge et de soutien et les budgets correspondants, en tenant compte des limites et des avantages de ces technologies, pour améliorer l'autonomie, l'accès à divers environnements et la communication et réduire la dépendance au soutien humain, en particulier la dépendance au soutien apporté par les femmes, qui assument de manière disproportionnée le rôle d'aidant non rémunéré.

105. Les États devraient envisager d'accroître leur soutien aux organisations internationales et aux systèmes nationaux afin de garantir la prise en compte systématique des droits des personnes handicapées dans le domaine des technologies numériques et des technologies d'assistance, dans le cadre de l'économie des services et du soutien à la personne et d'une action plus large visant à évoluer vers une économie centrée sur les droits de l'homme.

106. Les États devraient renforcer leurs capacités en ce qui concerne :

- a) Les échanges commerciaux et l'application de droits de douane tenant compte des personnes handicapées, ainsi que le transfert de technologies, pour accroître l'accès à des produits numériques et des produits d'assistance de qualité qui respectent les droits des personnes handicapées et leurs besoins d'assistance ;
- b) La réglementation du secteur des services et du soutien à la personne afin de faire évoluer les services, notamment dans les microentreprises et petites et moyennes entreprises, le secteur à but non lucratif et l'économie sociale et solidaire (par l'intermédiaire de coopératives et d'organisations locales), en mettant l'accent sur les administrations locales et en appliquant les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ;

c) L’élargissement de la marge de manœuvre budgétaire afin d’augmenter le financement et d’améliorer l’accès des utilisateurs aux équipements numériques et aux produits d’assistance, ainsi que les mesures d’incitation fiscale visant à accroître la production et l’offre de services à l’échelle locale.
