



Assemblée générale

Distr. générale
14 février 2022
Français
Original : anglais

Soixante-seizième session
Point 144 de l'ordre du jour
Corps commun d'inspection

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

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport est soumis en application de la résolution [74/253](#) de l'Assemblée générale, dans laquelle celle-ci a prié instamment le Secrétaire général d'appliquer dans tous les locaux et pour toutes les conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies les 10 recommandations énoncées dans le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions des entités du système des Nations Unies » ([JIU/REP/2018/6](#)). L'Assemblée a invité les chefs de secrétariat et les organes délibérants des organismes des Nations Unies à donner suite aux recommandations, sans préjudice des mesures qui sont prises pour donner suite à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap. Elle a prié le Secrétaire général de lui présenter, durant la partie principale de sa soixante-quinzième session, un rapport d'étape sur l'application de ladite résolution. L'établissement du présent rapport et le compte rendu des progrès réalisés ont été considérablement retardés par la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19).

Les progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport du Corps commun d'inspection sont décrits dans le présent rapport.



I. Aperçu général

1. Les conférences et réunions sont un élément central des processus de délibération et de décision des organes des Nations Unies. Or, les personnes handicapées se heurtent à de nombreux obstacles d'ordre technique, physique et autre qui les empêchent d'y participer pleinement et à égalité. En 2018, pour donner suite à une proposition formulée par le Secrétariat, le Corps commun d'inspection a examiné la situation concernant l'accessibilité des conférences et réunions des Nations Unies aux personnes handicapées, afin d'évaluer les obstacles existants et les moyens de les surmonter.

2. Dans la note du Secrétaire général (A/74/217/Add.1), les entités des Nations Unies ont accueilli favorablement le rapport du Corps commun d'inspection intitulé « Améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux conférences et réunions des entités du système des Nations Unies » (JIU/REP/2018/6) et ont fait des observations sur les conclusions et recommandations qui y étaient formulées. Dans sa résolution 74/253, l'Assemblée générale, ayant examiné la note sur le rapport du Corps commun d'inspection ainsi que les observations du Secrétaire général et celles du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination sur cette question, a prié instamment le Secrétaire général d'appliquer, selon qu'il conviendrait et dans les meilleurs délais, les 10 recommandations énoncées dans le rapport du Corps commun d'inspection, dans tous les locaux et pour toutes les conférences et réunions de l'Organisation des Nations Unies, et a invité les chefs de secrétariat et les organes délibérants des organismes des Nations Unies à donner suite aux recommandations, sans préjudice des mesures qui étaient prises pour donner suite à la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap. En outre, elle a prié le Secrétaire général de lui présenter, durant la partie principale de sa soixante-quinzième session, un rapport d'étape sur l'application de ladite résolution.

3. Dans le présent rapport, le Secrétaire général fait le point sur la situation en matière d'accessibilité des conférences et manifestations des Nations Unies, décrit les progrès accomplis par le Secrétariat dans la mise en œuvre des 10 recommandations et présente les plans du Secrétariat pour leur mise en œuvre intégrale. L'établissement du présent rapport et le compte rendu des progrès accomplis ont été considérablement retardés par la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), qui a également mis en lumière les vulnérabilités supplémentaires des personnes handicapées et la nécessité de disposer d'outils leur permettant de participer pleinement, à égalité avec les autres personnes. Les enseignements tirés à cet égard seront utiles pour viser à une participation à égalité des personnes handicapées aux conférences et manifestations des Nations Unies.

II. Progrès réalisés dans l'amélioration de l'accessibilité

4. Les efforts déployés par le Secrétariat en matière d'accessibilité sont guidés par les résolutions 73/341 et 74/253 de l'Assemblée générale, par la Convention relative aux droits des personnes handicapées et par la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, qui comporte un indicateur consacré aux conférences et manifestations (indicateur 6.1). Au titre de la Stratégie, les personnes handicapées doivent bénéficier de services accessibles et inclusifs, et d'un accès aux espaces physiques et aux informations. Tout comme l'environnement physique, les espaces numériques doivent également être conçus pour être accessibles à toutes et tous.

A. Siège

5. En été 2018, des services spécialisés de consultants ont été achetés, dans le cadre d'une initiative proactive lancée pour réaliser un examen de l'accessibilité des locaux et installations du Siège, lors de l'évaluation menée au cours de cette même période par le Corps commun d'inspection. L'examen réalisé par les consultants, ainsi que les commentaires reçus des personnes handicapées utilisatrices des locaux et installations, et les consultations tenues avec le Comité directeur pour les questions d'accessibilité, ont servi de base à l'établissement d'un plan triennal d'amélioration de l'accessibilité au Siège. La mise en œuvre de ce plan a démarré en 2020 et s'est poursuivie en 2021. En raison de retards provoqués par la pandémie, les travaux ne devraient s'achever qu'en 2023. Le réaménagement des salles de bains à des fins d'accessibilité, l'installation de portes à commande électrique, la création d'une entrée donnant sur la rue accessible aux fauteuils roulants et la mise au point d'un élévateur pour fauteuil roulant permettant d'accéder à la tribune de la salle de l'Assemblée générale, sont quelques-unes des réformes opérées à ce jour.

6. Si la pandémie a fortement entravé les efforts en matière d'accessibilité, elle a également fait ressortir l'impérieuse nécessité pour le Siège d'améliorer ses opérations, le recours inattendu au télétravail ayant mis en évidence les réformes qui s'imposaient d'urgence pour permettre aux personnes handicapées de participer aux conférences et aux réunions, sur un pied d'égalité avec les autres. Les plateformes et logiciels existants avaient leurs limites, qui ont entravé la possibilité de garantir aux personnes handicapées, en particulier aux utilisatrices et utilisateurs aveugles ou malvoyants, un accès adéquat aux réunions virtuelles. Des adaptations et aménagements fréquents ont été opérés en 2020 et 2021 afin de répondre aux exigences, de réagir aux retours d'information et de définir les moyens optimaux de garantir cet accès.

7. Les services de documentation et de réunion au Siège ont été rendus plus accessibles et des efforts constants ont été déployés pour prendre en compte l'accessibilité et sensibiliser à la question de l'inclusion. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a utilisé son propre réseau de personnes référentes dans des domaines spécifiques et continue de coordonner son action avec celle d'autres prestataires de services et bureaux qui ont d'autres spécialités et qui tiennent les rênes des systèmes et des processus, comme le Bureau de l'informatique et des communications, le Service de la gestion des installations et des activités commerciales, et la Division des achats. Les efforts en matière d'accessibilité ont visé à coordonner les exigences, sensibiliser les utilisatrices et utilisateurs, prévoir des places accessibles, assurer le fonctionnement du Centre d'accessibilité, sensibiliser les fournisseurs de technologies, rédiger une documentation accessible et assurer l'interprétation en langue des signes. Ainsi, dans le cadre des travaux visant à améliorer l'accessibilité des systèmes d'enregistrement, un formulaire de demande en ligne a été lancé, en 2020, pour faciliter les demandes de services et l'installation d'aménagements permettant d'assurer l'accessibilité des réunions.

8. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences s'est également engagé dans des consultations permanentes avec des organisations représentant les personnes handicapées ou travaillant pour leur compte, et avec d'autres partenaires, afin d'améliorer l'accessibilité et de combler les lacunes en matière d'accessibilité numérique qui ont été exacerbées par la pandémie. Durant la période de télétravail, et même avec une présence très limitée sur place, des services d'impression en braille ont continué d'être fournis et les places accessibles dans les salles de réunion sont restées opérationnelles.

9. L'interprétation à distance en langue des signes est assurée depuis 2019 par visioconférence. La pratique a évolué depuis les premiers essais, à la demande du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, pour devenir une procédure standard. Le Département a recruté et coordonné les services d'interprètes en langue des signes pour les réunions disposant de crédits, dans le budget ordinaire, affectés à ces services, finançant parfois aussi ces derniers au moyen de ressources extrabudgétaires. Utilisant la combinaison de plateformes et de services de réunions virtuelles susmentionnée, le Bureau de l'informatique et des communications, en coopération avec le Département, a pu offrir un soutien intégré en matière d'accessibilité.

10. Le Bureau de l'informatique et des communications a déployé trois plateformes commerciales standards – Microsoft Teams, Webex ou Zoom – pour les réunions virtuelles, en fonction des exigences de la réunion ou de la manifestation. Chacune de ces plateformes intègre des éléments destinés à les rendre conformes aux normes d'accessibilité. Un service de sous-titrage en temps réel est offert sur demande lors des réunions inscrites au calendrier de l'ONU. Il est également fourni, contre remboursement, pour les réunions non inscrites au calendrier et les manifestations spéciales, sur demande. Depuis le début de la pandémie, le service est assuré à distance et relayé par visioconférence. Toutes les plateformes utilisées peuvent héberger ce service, grâce à une interface de programmation d'applications.

B. Genève

11. L'Office des Nations Unies à Genève a publié une instruction permanente relative à l'organisation de réunions et de conférences accessibles dans les locaux des Nations Unies, qui énonce des directives stipulant que l'organisation d'une réunion accessible requiert l'association et la coordination d'un certain nombre de services différents et une approche proactive et globale pour répondre aux besoins spécifiques des participantes et participants à la conférence. L'instruction couvre la gestion des demandes d'aménagement raisonnable et établit le principe selon lequel l'accessibilité est un droit pour tous les participants et participantes aux réunions et conférences et une responsabilité pour tous les départements et services. Elle définit clairement les attributions et les meilleures pratiques de chaque service et contribue à la sensibilisation et à la promotion d'un leadership fort en matière d'accessibilité.

12. En ce qui concerne l'accès physique, les personnes handicapées bénéficient automatiquement d'un accès prioritaire à leur arrivée à l'Office des Nations Unies à Genève, où elles reçoivent une carte d'accès leur permettant d'ouvrir la porte qui leur est accessible. Elles se voient également remettre un plan des locaux où sont indiqués les emplacements des portes, ascenseurs et toilettes accessibles. Pour les visiteurs et visiteuses qui décident de se rendre au Palais des Nations en voiture, des places de stationnement prioritaires sont réservées aux personnes handicapées. En ce qui concerne les réunions, les exigences en matière d'accessibilité sont enregistrées via Indico, qui est un système de gestion des participants aux réunions administré par le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences. L'Office travaille à rendre le processus d'enregistrement sur Indico entièrement accessible. Les services tels que l'interprétation en signes internationaux et le sous-titrage sont fournis dans les limites des ressources approuvées ou, sur demande, au moyen de ressources extrabudgétaires. La Division de la gestion des conférences travaille en permanence à l'amélioration des procédures et services en réponse aux commentaires des utilisateurs et utilisatrices et en consultation avec les organisations représentant les personnes handicapées. Les bonnes pratiques en matière d'aménagements raisonnables sont enregistrées et intégrées dans une boîte à outils d'inclusion du handicap sur l'intranet.

13. Le site Web de l'Office des Nations Unies à Genève est entièrement accessible aux personnes handicapées et donne des orientations et des informations générales concernant l'accessibilité. Il a été créé conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web de l'Initiative pour l'accessibilité du Web du World Wide Web Consortium et aux principes d'accessibilité pour les sites Web des Nations Unies. Le site Web est mis en service à titre expérimental à l'aide de lecteurs d'écran, des travaux supplémentaires étant menés pour trouver des solutions aux éléments qui ne sont pas compatibles avec lesdits lecteurs.

C. Nairobi

14. À l'Office des Nations Unies à Nairobi, des services d'accessibilité sont fournis pour les réunions et conférences en fonction du budget et comprennent généralement la diffusion sur le Web et la diffusion audio en direct en ligne ; le sous-titrage en temps réel pour personnes sourdes, l'interprétation en signes internationaux et en langues des signes nationales, et la lecture en braille. Guidé par la résolution 73/341 de l'Assemblée générale, l'Office dispose de places accessibles aux représentantes et représentants handicapés assistant à ses réunions officielles. Les progrès des technologies de conversion de la parole en texte et de lecture automatique dans un environnement multilingue sont suivis de près, en vue d'une utilisation potentielle.

15. L'Office des Nations Unies à Nairobi dispose d'un groupe d'action chargé d'appliquer la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, composé de membres du personnel de différents services, qui s'efforcent de détecter les lacunes existantes et de recenser les possibilités de transformer le lieu d'affectation en un environnement plus favorable à l'intégration des personnes handicapées. Dans le cadre de son examen stratégique des biens immobiliers, l'Office a identifié, dans ses installations, un certain nombre de cas où la conformité aux codes d'accessibilité était insuffisante. Ces lacunes sont examinées dans le cadre du programme stratégique d'investissement patrimonial, qui prévoit un investissement ciblé à grande échelle pour les bureaux, installations de conférence et bâtiments du complexe. Selon les principes de conception universelle, les installations de conférence actuelles ne sont pas physiquement accessibles et, comme elles sont réparties sur plusieurs niveaux, elles ne peuvent plus de ce fait être considérées comme répondant aux exigences. Alors que les nouvelles installations de conférence devront respecter les normes et les meilleures pratiques internationales en matière d'accessibilité, l'approche de la conception ne vise pas simplement à respecter les codes, mais plutôt à adopter une approche visant à l'accès universel dans le but d'offrir un environnement physique qui favorise l'inclusion et la prise en compte des besoins, dans un souci d'équité, de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités.

16. Dans le cadre de l'examen stratégique des biens immobiliers, une évaluation détaillée des conditions d'accessibilité de base est faite pour examiner les installations existantes et recenser les améliorations requises afin de garantir aux personnes handicapées un accès physique au complexe de Nairobi, dans des conditions d'équité. Ce processus s'appuie notamment sur les technologies de l'information et des communications, utilisées pour faciliter la signalisation directionnelle et l'inclusion dans le cadre des réunions, activités et manifestations. Les principes adoptés pour mener à bien les travaux destinés à assurer un accès physique dans des conditions d'équité devraient créer un précédent pour d'autres travaux qui seront menés dans le complexe, notamment des travaux de construction et de réaménagement prévus pour les zones extérieures, les passerelles entre les bâtiments et autres installations d'appui, en vue de réaliser l'objectif de l'accès universel dans tout le complexe. À cette fin, l'Office des Nations Unies à Nairobi est également en passe de signer un contrat de services professionnels qui lui permettront d'effectuer une évaluation de

base des conditions d'accessibilité de l'ensemble du complexe existant afin d'élaborer un plan beaucoup plus complet et solide destiné à satisfaire à des normes d'accessibilité qui soient acceptables dans tout le complexe. Les travaux ont démarré en 2021 et les plans seront progressivement mis en œuvre, au titre d'un programme annuel.

D. Vienne

17. Les réformes au titre de l'accessibilité et de la conception universelle opérées au Centre international de Vienne relèvent d'un effort collectif déployé par les organisations sises à Vienne. Un état des lieux des conditions d'accessibilité du Centre offertes aux participants aux conférences a été réalisé en 2019, en collaboration avec le Conseil autrichien chargé des questions de handicap. Les conclusions et recommandations qui en sont issues ont été communiquées aux fournisseurs de services communs du Centre, notamment de services de gestion des installations et de sécurité. Un inventaire des dispositifs d'adaptation pour les participantes et participants aux conférences a été dressé, et une liste d'articles supplémentaires à acheter a été établie, suivant les orientations du Conseil.

18. L'Office des Nations Unies à Vienne a cherché à acquérir des dispositifs d'adaptation et à moderniser le mobilier des salles de conférence, pour donner suite aux recommandations formulées par des experts externes afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Le recours fréquent à des plateformes de réunion en ligne durant la pandémie, y compris pour des réunions hybrides intégrant la modalité en présentiel, a entraîné l'utilisation de technologies adaptées telles que le sous-titrage automatique. Entre autres activités de renforcement des capacités, il y a lieu de citer l'organisation, dans le cadre d'une formation formelle, de séances de sensibilisation du personnel de conférence et des guides touristiques à la question du handicap.

19. Depuis le début de 2020, plusieurs travaux de réforme des bâtiments du Centre international de Vienne ont été effectués ou sont en cours. Des portes coulissantes automatiques ont été installées à toutes les entrées principales du rez-de-chaussée, et la rampe extérieure a été étendue. Les points d'accès aux garages ont été équipés de capteurs avertissant les personnes handicapées à l'approche des portes, et de nouveaux garde-corps, éclairages et systèmes d'alarme ont été installés. Des ascenseurs accessibles ont été installés dans certains bâtiments et sont en cours d'installation dans le reste du Centre. Il est prévu de procéder à des travaux de rénovation des toilettes, pour les rendre conformes aux normes d'accessibilité autrichiennes.

E. Commissions régionales

20. À la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), des efforts constants ont été déployés pour améliorer l'accessibilité des conférences et des manifestations. Le projet mis actuellement en œuvre pour moderniser le Centre de conférence de l'Organisation des Nations Unies à Bangkok prévoit plusieurs réformes pour plus d'accessibilité, notamment l'installation de rampes, des plans de salles accessibles aux fauteuils roulants, des caméras professionnelles pour l'interprétation en langue des signes et un système activé à la demande permettant le sous-titrage à distance. Une salle de conférence intégrant ces nouvelles fonctionnalités a été rouverte en 2019, et la rénovation des autres salles sera achevée en 2022.

21. Le Centre d'accessibilité de la CESAP, créé en 2015 grâce à des contributions extrabudgétaires, met des équipements à la disposition des personnes handicapées participant à des conférences et à des manifestations qui se tiennent au Centre de conférences. Des discussions sont en cours pour améliorer encore le Centre d'accessibilité et l'utiliser pour sensibiliser à la question et promouvoir les efforts déployés par l'ONU et les États Membres pour améliorer l'accessibilité aux niveaux national, régional et mondial.

22. L'équipe dirigeante de la CESAP, avec, à sa tête, la Secrétaire exécutive, travaille à améliorer l'accessibilité de toutes les réunions intergouvernementales. À l'appui de cet effort, un programme d'intelligence artificielle a été mis au point pour offrir un sous-titrage en temps réel rentable et efficace. Le programme est utilisé pour les réunions intergouvernementales ou autres depuis 2020. Une interprétation en signes internationaux est également assurée dans la mesure du possible, notamment dans le cadre des sessions annuelles de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique, du Forum Asie-Pacifique pour le développement durable et de divers comités. La CESAP encourage également les autres entités des Nations Unies qui utilisent le Centre de conférences ou les services du Groupe de la gestion des conférences à améliorer l'accessibilité de leurs réunions en proposant un service d'intelligence artificielle pour le sous-titrage en temps réel et une interprétation en signes internationaux.

23. La CESAP a publié une directive interne sur les conférences et réunions accessibles en 2020, afin d'aider concrètement le personnel à préparer et organiser des conférences et réunions tenant compte de la question du handicap. Le document a été établi à l'issue d'une évaluation de référence de l'accessibilité et de l'aménagement raisonnable pour les conférences et manifestations, réalisée en 2017.

24. À la Commission économique pour l'Afrique (CEA), un centre d'accessibilité a été créé en décembre 2019 pour garantir la tenue de manifestations inclusives et répondre aux besoins des membres du personnel, des visiteurs et des représentants handicapés. Le centre fournit des services de transport aux personnes handicapées, ainsi que du matériel tel que loupes vidéo pour malvoyants, gaufreur de Braille et fauteuils roulants manuels ou motorisés. En novembre 2020, la Commission a adopté des instructions permanentes pour la gestion des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées assistant à des conférences et réunions au Centre de conférences des Nations Unies à Addis-Abeba.

25. La Section des publications et de la gestion des conférences dispose d'une personne référente et de suppléants pour l'accessibilité, qui sont chargés de faire la liaison avec les autres sections et départements pour veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient respectées conformément aux principes de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap. Le système d'inscription interne utilisé à la CEA, iEvent, ne comporte pas de fonctions accessibles, mais un champ a été ajouté au formulaire d'inscription pour permettre aux participants et aux organisateurs de la manifestation d'indiquer s'ils ont besoin d'assistance. Une fois l'information reçue, tout l'appui nécessaire est fourni aux participantes et participants depuis le moment de leur arrivée sur place, y compris pour la délivrance de leur carte d'accès et l'enregistrement dans les salles de conférence, jusqu'à leur sortie de l'enceinte. La CEA s'emploie également à déployer la version 2 du système d'enregistrement Indico, qui devrait intégrer certaines fonctionnalités d'accessibilité. En outre, le questionnaire utilisé à la CEA pour recueillir les commentaires des utilisatrices et utilisateurs contient des questions relatives à l'accessibilité de l'enregistrement, des installations de conférence, des toilettes et des espaces de restauration. Les réponses reçues au questionnaire permettent au centre d'améliorer

en permanence l'offre d'aménagements raisonnables destinés aux personnes handicapées.

26. En mars 2020, la participation à distance à toutes les réunions et conférences organisées à la CEA a été rendue possible grâce à une solution hybride de conférences incluant l'interprétation simultanée à distance. En outre, des services en langue des signes et de sous-titrage ont été fournis pour toutes les grandes manifestations. Le Centre de conférence fait actuellement l'objet de travaux d'aménagement, le but étant, entre autres améliorations de l'accessibilité, d'installer des podiums accessibles avec des pupitres réglables pour les deux salles des plénières.

27. La direction de la CEA est engagée dans l'élaboration de politiques globales sur l'accessibilité, telles que la mise au point d'une stratégie d'inclusion du handicap à l'échelle de la Commission, de directives de communication sur le handicap et d'un document d'orientation de haut niveau sur l'inclusion du handicap. Le personnel des services de conférence est invité et encouragé à suivre une formation sur l'accessibilité en ligne, dans le cadre des plans de perfectionnement du personnel ; 80 % des membres du personnel devraient avoir reçu une telle formation avant la fin de 2021.

28. La Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale a mis en œuvre des instructions permanentes pour l'accessibilité et a progressé dans son travail concernant la conception d'un flux de travail électronique utilisé pour la soumission des demandes avec les informations y relatives, y compris pour ce qui est des exigences en matière d'accessibilité, la refonte de son site Web conformément aux directives d'accessibilité minimum, l'utilisation d'écrans avec son dans les ascenseurs, et l'utilisation accrue de l'outil Indico pour l'enregistrement des participantes et participants et la prise en compte de leurs besoins. Le Groupe des voyages a mis en place des directives d'accessibilité pour les participants. En outre, des mesures d'accessibilité ont été prises pour le hall principal et d'autres salles de conférence.

III. Application des recommandations formulées par le Corps commun d'inspection

Recommandation 1

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

29. Le Secrétariat élabore actuellement des directives sur l'accessibilité aux conférences et réunions des Nations Unies des personnes handicapées – représentants et représentantes d'États, membres du personnel, représentants et représentantes de la société civile ou autres participants –, lesquelles seront soumises aux États Membres, pour examen. Les directives s'aligneront sur les dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées qui concernent l'accessibilité et sur la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap. Dans la Convention sont énumérés quatre domaines clés dans lesquels le concept d'accessibilité est vital, à savoir : l'environnement physique, les transports, l'information et la communication, et les autres équipements et services ouverts au public.

30. Les personnes handicapées doivent bénéficier d'un accès à égalité aux conférences et manifestations des Nations Unies afin de pouvoir participer pleinement à la prise de décision au nom des États Membres, des organisations et des groupes que celles-ci représentent. Pour garantir cet accès, il importe de supprimer les obstacles entravant la participation de ces personnes et d'adopter une approche intégrée fondée sur la conception universelle.

31. Dans les directives sur l'accessibilité aux conférences et réunions des Nations Unies, l'on reconnaîtra l'accessibilité comme un droit humain fondamental et comme la responsabilité de tous et toutes. Cette reconnaissance est une condition préalable pour que les personnes handicapées puissent participer pleinement et véritablement aux réunions et aux conférences, à égalité avec toutes les autres personnes. Les directives seront rédigées sur la base de la Convention, en particulier de ses articles 9 et 21, et en consultation avec les organisations représentant les personnes handicapées. La publication des directives témoignera de la détermination de l'Organisation à assurer et promouvoir la participation des personnes handicapées aux réunions et conférences des Nations Unies.

32. Comme il sera établi dans les directives, le principe d'accessibilité devra être pleinement pris en compte dans tous les projets de rénovation et de construction de nouvelles installations de conférence dans les centres de conférence des Nations Unies. Le principe de la conception universelle sera pris en compte dans la mise au point de toutes les nouvelles installations, prestations et technologies liées aux conférences et aux réunions, tandis que les installations, prestations et technologies existantes seront adaptées rétroactivement pour répondre aux besoins des personnes handicapées et, lorsqu'il ne sera pas possible de le faire, des aménagements raisonnables seront mis en place.

33. Dans les directives, il est également prévu d'effectuer des contrôles d'accessibilité et de vérifier le respect des exigences applicables aux conférences organisées hors Siège, ainsi que de rendre toutes les informations et communications accessibles aux personnes handicapées. Ces contrôles serviront à confirmer que des services d'accessibilité tels que l'interprétation en langue des signes et le sous-titrage en temps réel sont fournis pour toutes les réunions habilitées à en bénéficier, y compris les réunions virtuelles et hybrides. Les directives concrétiseront le principe selon lequel les mesures visant à garantir l'accessibilité pour les personnes handicapées et à leur permettre de participer aux réunions à distance à égalité avec les personnes non handicapées sont à mettre en œuvre sans préjudice de l'obligation de garantir à ces personnes l'accessibilité aux réunions en présentiel. Les directives serviront également à souligner la nécessité d'instaurer des procédures claires pour demander des aménagements raisonnables et d'appliquer des critères clairement définis pour approuver ou refuser de telles demandes, ainsi que la nécessité de donner aux participantes et participants un accès aux personnes référentes et aux centres d'accessibilité.

34. Entre autres principes et normes clés, il y a lieu de citer la nécessité de prendre en compte les considérations d'accessibilité dans tous les flux de travail liés à la planification, à la mise en place et au déroulement de conférences et de manifestations accessibles, et d'établir un cadre pour la prise en compte des retours d'information des personnes handicapées, de manière à formuler des recommandations qui permettent d'apporter des améliorations en permanence. Les éléments ci-après seront mis en lumière dans les directives : l'importance de consulter les personnes handicapées et ceux et celles qui les représentent, d'effectuer des inspections régulières et de donner des renseignements sur l'accessibilité et les aménagements dans les notes d'information, ainsi que d'établir des normes minimales et des lignes

directrices pour l'accessibilité des conférences et réunions, et des mécanismes permettant de surveiller le respect de ces normes.

35. Afin de mettre en œuvre les directives, diverses actions devront être entreprises, notamment des mesures visant à garantir que les procédures, les installations et le matériel de vote sont appropriés, accessibles et faciles à comprendre et à utiliser. Il faudra recueillir des données statistiques et d'autres informations pertinentes permettant de détecter et de surmonter les obstacles à l'accessibilité rencontrés par les personnes handicapées et de garantir à ces personnes l'accessibilité. Ces procédures de collecte devront respecter les garanties sur la protection des données, afin d'assurer la confidentialité et le respect de la vie privée des personnes handicapées. Elles devront respecter, en outre, les normes internationalement acceptées de protection des droits humains et des libertés fondamentales et les principes éthiques qui régissent la collecte et l'exploitation des statistiques.

36. Une ou plusieurs personnes référentes devront être désignées pour les questions relatives à la mise en œuvre des directives, le Secrétariat envisageant de créer ou désigner un dispositif de coordination chargé de faciliter les actions liées à cette mise en œuvre dans les différents départements, divisions et sections.

37. Eu égard à ce qui précède, le Secrétariat assurera à l'interne une coordination au sein de son réseau de personnes référentes et consultera les comités directeurs et les groupes de travail des États Membres sur l'accessibilité, les représentantes et représentants handicapés à titre individuel, et les représentants et organisations de personnes handicapées, afin de poursuivre l'élaboration d'un énoncé de mission complet et de directives sur l'accessibilité des réunions et conférences des Nations Unies.

Recommandation 2

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

38. Le Secrétariat travaille avec ses interlocuteurs du pays hôte pour s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont reflétées dans l'accord avec le pays hôte. Les accords de ce type précisent les exigences relatives aux salles de conférence, aux installations et aux services, notamment la fourniture de rampes pour fauteuils roulants, de places accessibles, d'équipements d'assistance et d'outils connexes.

39. Le Bureau des affaires juridiques fournit conseils et appui aux bureaux et départements du Secrétariat concernant les accords conclus avec le pays hôte et les accords connexes, y compris la formulation idoine pour les dispositions relatives à l'accessibilité que doivent utiliser l'ONU et les États Membres qui accueillent des conférences des Nations Unies et des manifestations analogues organisées en dehors du Siège. Le lieu prévu dans le pays hôte pour la tenue d'une manifestation est déterminé par le gouvernement et le bureau ou département du Secrétariat qui l'organise.

Recommandation 3

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

40. L'équipe chargée des questions de handicap, du Cabinet du Secrétaire général, coordonne le réseau de personnes référentes à l'échelle du système pour la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap, créée en juin 2019 pour remplacer le Groupe de travail interdépartemental sur les questions d'accessibilité. Le réseau se compose de personnes référentes provenant de l'ensemble du système des Nations Unies. Le Secrétariat dispose d'un réseau de personnes référentes sur la Stratégie, qui examine la question de l'accessibilité – un des domaines clés de la Stratégie. Le Département de l'appui opérationnel et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité coordonnent le réseau et en ont élaboré le mandat. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences est très actif, étant donné son rôle de chef de file, dans la planification des conférences, la documentation, l'interprétation, l'appui aux réunions et la mise à disposition de secrétariats techniques et du Centre d'accessibilité.

41. En 2019 a été créée, à l'Office des Nations Unies à Genève, une équipe chargée de l'inclusion des personnes handicapées, composée de représentants de chaque division ainsi que de membres du personnel qui, vivant avec un handicap, apportent à son travail un éclairage personnel. La Directrice de la Division de la gestion des conférences est la présidente de l'équipe et la personne référente à Genève pour la mise en œuvre de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap.

42. Des personnes référentes pour l'accessibilité ont également été désignées à l'Office des Nations Unies à Vienne et dans les commissions régionales pour qu'elles assurent la coordination des services accessibles offerts dans le cadre des réunions.

Recommandation 4

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

43. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences aborde la question de l'accessibilité des services de conférence dans le Recueil des politiques, pratiques et procédures administratives des services techniques de secrétariat, des services de protocole et de liaison et des services de conférence, qui fait l'objet de mises à jour régulières. La version 2021 du Recueil inclut des questions telles que l'accès aux installations de conférence, la disposition des places, les réunions, l'information et la documentation électronique. La coordination avec toutes les parties prenantes, la clarté des procédures de financement et de planification des flux de travail, l'aide apportée par le truchement des centres d'accessibilité et la sensibilisation sont autant de moyens d'aider les représentants et participants handicapés à contribuer sur un pied d'égalité aux travaux de l'Organisation.

44. En 2019, l'Office des Nations Unies à Genève a élaboré et publié sur son site Web une instruction permanente relative à l'organisation de réunions et de conférences accessibles. Ce document relève des bonnes pratiques et sert de modèle à d'autres lieux d'affectation et au Siège. En outre, un programme de sensibilisation a été organisé à l'intention du personnel des services qui sont en contact avec les personnes handicapées.

45. L'instruction permanente est applicable à l'organisation de conférences et de réunions accessibles tenues dans les locaux de l'Office des Nations Unies à Genève, mais elle ne couvre pas tous les aspects relatifs à l'organisation de conférences et de réunions accessibles en dehors des locaux de l'Organisation. Les dispositions de ce document sont applicables à la gestion des demandes d'aménagement raisonnable

émanant de personnes qui souhaitent assister et participer pleinement à une conférence ou à une réunion devant se tenir dans les locaux de l'Organisation. Ce document fournit des conseils sur la planification et l'organisation de réunions accessibles, le but étant de permettre à toutes les personnes d'y assister et d'y participer pleinement, sur un pied d'égalité. Il vise à promouvoir une approche holistique et globale fondée sur le principe selon lequel l'accessibilité est un droit pour tous les participants et participantes aux réunions et conférences, et une responsabilité pour tous les départements et services. Il instaure des directives claires concernant le rôle de chaque service concerné dans l'amélioration de l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées et définit les meilleures pratiques en la matière. La Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique s'est elle aussi dotée d'un guide opérationnel sur les réunions tenant compte de la question du handicap.

46. Le Bureau des ressources humaines fait le nécessaire pour s'assurer que les considérations relatives à la prise en compte du handicap, y compris les aménagements raisonnables et l'accessibilité, sont intégrées dans ses publications, en particulier depuis le lancement de la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap. Ayant recueilli des informations spécialisées pour l'élaboration de la circulaire du Secrétaire général intitulée « Fonctionnaires handicapés : emploi et accessibilité au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies » (ST/SGB/2014/3), le Bureau a également contribué à la mise au point de la Stratégie et d'autres initiatives liées au handicap et à l'accessibilité, et son personnel a participé à une formation spécialisée sur l'accessibilité.

Recommandation 5

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

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

47. Au Siège, des travaux sont en cours pour faire en sorte que les systèmes d'enregistrement soient pleinement accessibles aux personnes handicapées. Un formulaire en ligne a été lancé au premier trimestre de 2020 pour faciliter les demandes de services et l'accessibilité des réunions, et des enquêtes de satisfaction sont prévues, à l'issue des réunions, concernant l'accessibilité des installations et des services. L'introduction d'un tel formulaire s'est révélée particulièrement opportune lorsque les déplacements ont été rendus impossibles à cause des mesures de confinement, obligeant le Centre d'accessibilité de New York à rester fermé.

48. Depuis la reprise des activités sur place, des informations sur les installations et services accessibles sont communiquées via le Centre d'accessibilité. En outre, des efforts sont déployés pour garantir l'accès des participantes et participants aux personnes référentes et pour prendre en compte les considérations d'accessibilité dans tous les aspects de la planification et de l'organisation des réunions. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences s'efforce d'améliorer en permanence les systèmes d'enregistrement et de veiller à ce que les participantes et participants soient tenus au fait des installations et services accessibles. Des réunions de coordination et des visites régulières sont prévues par les organisateurs de manifestations nécessitant des services accessibles afin de consulter les personnes handicapées et leurs représentants et d'adapter les prescriptions aux besoins réels.

49. À Genève, le processus d'enregistrement sur Indico est actuellement perfectionné, le but étant de le rendre entièrement accessible. Les secrétariats qui se chargent d'organiser des manifestations peuvent d'ores et déjà remplir un formulaire qui contient des questions relatives aux exigences en matière d'accessibilité. Le site Web de l'Office des Nations Unies à Genève est entièrement accessible aux personnes handicapées et donne des orientations et des informations générales concernant l'accessibilité. Il est mis en service à titre expérimental à l'aide de lecteurs d'écran, des travaux supplémentaires étant menés pour trouver des solutions aux éléments qui ne sont pas compatibles avec ces lecteurs.

50. Un guide d'accessibilité est fourni dans le cadre des efforts visant à rendre plus accessibles les réunions et conférences des Nations Unies à Genève. Il existe également une enquête, dont les participants à la réunion peuvent se servir pour donner leur avis. Un nouvel outil de production des plans de salle permet de visualiser les équipements présents dans chaque salle de réunion et les fonctionnalités d'accessibilité. Les plans de salle peuvent être imprimés en grand format et affichés devant chaque entrée afin d'aider représentantes et représentants à trouver leur place dans la salle.

51. Le Service de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Vienne a engagé les secrétariats à demander des renseignements sur les besoins en matière d'accessibilité dans les formulaires d'inscription aux conférences, le but étant de mieux comprendre les exigences des plateformes de réunion et d'encourager la participation, et à renseigner sur l'accessibilité dans les documents d'information destinés aux participants aux conférences. Il a également contribué à l'élaboration d'un guide de l'organisateur de réunions sur l'accessibilité des réunions et des conférences au Centre international de Vienne, en vue de faciliter la participation des personnes handicapées.

Recommandation 6

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

52. Depuis mai 2020, le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies au Siège et à Genève, Vienne et Nairobi a mis en œuvre des modalités de participation à distance aux réunions (virtuelles et hybrides) tenues pendant la pandémie de COVID-19, recourant à l'interprétation simultanée à distance et utilisant des plateformes entièrement accessibles aux personnes handicapées, pour assurer la continuité des activités. Les difficultés rencontrées par les personnes handicapées pour accéder aux réunions virtuelles ont été signalées et, par la suite, le Secrétariat s'est employé à sensibiliser les fournisseurs de plateformes et a coordonné son action avec celle du

Bureau de l'informatique et des communications pour trouver les moyens idoines de remédier à ces difficultés et d'améliorer les conditions d'accès.

53. Alors que la participation à distance à des réunions via des plateformes commerciales d'interprétation simultanée à distance a été autorisée, à titre exceptionnel, pour assurer la continuité des activités durant la pandémie, si l'on devait vouloir en faire une fonction permanente, il faudra un mandat exprès de la part des États Membres et des fonds correspondants pour étendre le service d'interprétation simultanée à distance au-delà de cette période d'exception, au vu des coûts de fonctionnement et des défis importants liés à l'organisation de réunions virtuelles et hybrides.

Recommandation 7

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

54. En ce qui concerne la publication d'instructions permettant de procéder à des évaluations périodiques de l'accessibilité, le Siège met actuellement en œuvre un plan triennal d'améliorations de l'accessibilité établi à l'issue d'une évaluation de l'accessibilité des locaux menée en 2018. Le plan devrait être entièrement exécuté en 2023, après quelques retards dus à la pandémie. Une demande de financement d'une évaluation de l'accessibilité à réaliser dans les locaux du Siège sera prise en compte dans la présentation du budget ordinaire de 2024.

55. L'équipe chargée des questions de handicap, du Cabinet du Secrétaire général, a publié en août 2021 des directives sur la consultation des personnes handicapées.

Recommandation 8

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

56. Le Réseau achats du Comité de haut niveau sur la gestion, avec le soutien de l'équipe chargée des questions de handicap du Cabinet du Secrétaire général, a publié en novembre 2020 des directives sur l'inclusion du handicap dans les procédures d'achat. Le Manuel des achats révisé prend en compte les considérations d'accessibilité dans les procédures d'achat et garantit, autant que possible, que les nouvelles acquisitions n'ajouteront pas aux difficultés existantes. Le Manuel comporte les dispositions en matière d'accessibilité suivantes :

- Afin de créer un environnement inclusif pour les personnes handicapées, le service demandeur doit s'assurer, dans la limite du raisonnable, que les considérations d'accessibilité sont prises en compte dans la définition des besoins et que les nouvelles acquisitions ne créent pas de nouveaux obstacles.
- Il faut s'assurer que les petites et moyennes entreprises, les entités à but non lucratif et les entreprises appartenant à des minorités, à des femmes ou à des personnes handicapées ne sont pas exclues de l'étude de marché. Il convient de prendre dûment en compte les canaux de communication dans la ou les langues

locales afin d'atteindre le public locuteur et de garantir une mise en concurrence internationale effective.

- Le site Web externe de la Division des achats a été mis à jour pour inclure de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité et permettre ainsi aux différentes parties prenantes d'accéder à des informations utiles, y compris, par exemple, aux milieux d'affaires recherchant des débouchés d'adjudications potentiels et aux États Membres accédant aux statistiques sur les achats.
- Le Secrétariat a adopté la définition du terme « fournisseurs qui tiennent compte du handicap » et l'a intégrée dans son programme de sensibilisation décrit dans l'instruction permanente sur la communication avec les fournisseurs publiée en janvier 2021.
- Afin de s'assurer que tous les collègues chargés des achats au Secrétariat sont sensibles aux questions d'accessibilité et d'inclusion du handicap dans le processus d'acquisition, la Division des achats a organisé une séance consacrée à ces questions lors de la conférence virtuelle qu'elle a tenue en septembre 2020, et à laquelle ont participé les chefs des services d'achats de plus de 35 entités du Secrétariat. La présentation enregistrée est à ce jour disponible en ligne pour les responsables des achats au Secrétariat.
- En 2020, le Secrétariat a travaillé avec d'autres organismes des Nations Unies au sein du Réseau achats du Comité de haut niveau sur la gestion, dans le cadre d'une équipe spéciale sur la prise en compte du handicap dans les achats, et a contribué à la publication, en octobre 2020, d'un document d'orientation destiné à aider tous les organismes des Nations Unies à mettre en œuvre de manière efficace et cohérente la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap dans toutes les fonctions d'achat du système des Nations Unies (www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020_un_disability_inclusion_strategy_guidelines_indicator_8.pdf).
- En outre, la version actualisée du plan de sélection des fournisseurs est en cours de révision et de finalisation, le but étant d'encourager la prise en compte des fournisseurs qui tiennent compte du handicap lors de la sélection des soumissionnaires et de permettre l'enregistrement de ces évaluations pour la mesure des indicateurs clefs de performance pertinents.
- Grâce au processus de l'appel d'offres électronique, l'Organisation s'efforce de rendre les procédures d'achat et les documents y afférents accessibles aux personnes handicapées afin que celles-ci puissent y participer. La question de savoir dans quelle mesure le système d'appel d'offres électronique peut être rendu accessible doit être examinée plus avant avec l'équipe chargée de la mise en œuvre de la solution retenue, ce qui sera une entreprise complexe.
- En ce qui concerne les critères au titre de l'indicateur 8 (« Un objectif est fixé et atteint pour le nombre ou la proportion de documents d'achat pertinents dans lesquels l'accessibilité est une condition obligatoire »), leur mise en œuvre nécessitera l'approbation de l'Assemblée générale. Le cadre actuel de passation de marchés prescrit par l'Assemblée ne prévoit pas spécifiquement la prise en compte de considérations sociales dans l'élaboration des stratégies d'achat, dont relèveraient les pratiques en matière d'achats tenant compte du handicap.

Recommandation 9

Les chefs de secrétariat des entités du système des Nations Unies devraient élaborer et mettre en œuvre, par l'intermédiaire des mécanismes interinstitutions pertinents, d'ici à décembre 2021, un module de formation

spécialisée obligatoire, commun à l'échelle du système, sur l'inclusion du handicap et de l'accessibilité, à l'intention du personnel participant directement ou indirectement au service des conférences et réunions, notamment mais pas exclusivement le personnel de la gestion des conférences, de la gestion des infrastructures et des services, des ressources humaines, des achats, du service en charge des questions juridiques, des services des technologies de l'information et des communications, des services médicaux, de l'information au public, et des services de la sécurité et de la sûreté.

57. Le Bureau des ressources humaines lancera prochainement un nouveau cours sur la prise en compte du handicap, conformément à l'engagement visant à « ne laisser personne de côté », afin de promouvoir un programme de développement inclusif qui favorise l'égalité des chances pour toutes et tous. L'objectif du cours intitulé « Inclusion du handicap : créer une Organisation des Nations Unies accessible et inclusive » est de contribuer à la création, au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, d'un environnement de travail inclusif et accueillant pour les personnes handicapées, en sensibilisant le personnel à la question du handicap et au fait de travailler avec des personnes handicapées.

Recommandation 10

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

58. Cette recommandation est adressée aux organes délibérants. Dans le cas de l'Organisation des Nations Unies, le Secrétaire général fera régulièrement rapport, comme l'Assemblée générale l'a demandé.

IV. Conclusions et recommandations

59. Le Secrétaire général a appliqué un certain nombre de ces recommandations et continuera d'œuvrer à l'application des autres recommandations, comme indiqué dans le présent rapport.

60. L'Assemblée générale pourra souhaiter prendre note du présent rapport.