

« PROBLEMATIQUE DES TIC ET HANDICAP dans la quête de l'émergence des pays du Sud »

I. INTRODUCTION

Outils emblématiques de la révolution technologique des dernières décades, les TIC offrent de formidables opportunités de développement individuel, éducationnel, professionnel et sociétal entre autres. Quel que soit le prisme sous lequel elles sont considérées, les TIC épousent des formes spécifiques (télévisuelle, télématique, téléphonique, multimédia...) et instaurent de nouveaux modèles d'échange qui viennent se greffer aux formes qui leur préexistent, mais aussi auxquelles elles prêtent des visages nouveaux. Elles semblent revêtir la force d'une divinité giga-puissante, vers qui tout le monde se tourne pour implorer une intercession et une onction. Leur intrusion asymétrique – les TIC sont timidement utilisées en zone de campagne, consommées de manière addictive en ville - dans nos sociétés fait dire à Stephen Coleman qu'*«elles offrent la possibilité d'un nouvel environnement pour la communication publique qui est interactif, relativement accessible, sans contrainte de temps ou de distance, et inclusif. Tout comme les TIC ont eu de profonds effets sur la façon dont les gens travaillent, achètent, [...] elles vont établir de nouveaux canaux pour connecter les citoyens, même isolés des institutions de la gouvernance.»* Dans cette perspective plusieurs clés de lecture s'offrent à nous pour convertir la transformation induite de nos usages en ressorts de l'émergence, sans obérer les droits des consommateurs. Emergence d'une société contributive, consommations collaboratives et sécurisées, nouveaux risques, nouvelles solutions sont des éléments nouveaux du changement du paradigme, lequel affecte à la musique, à la presse, à l'éducation, à la gouvernance, à la santé et la culture un autre visage.

II. ETAT DES LIEUX

L'accès aux TIC s'élargit indubitablement ici et là. Que ce soit dans la lutte contre la propagation du SIDA, du paludisme, dans les combats pour la préservation de l'environnement ou plus généralement dans les actions de promotion de la démocratie, dans la formation ou en matière d'insertion socioprofessionnelle, les TIC sont souvent courtisées. Elles offrent un nouveau mode de communication avec les individus sur la nature, la forme et les comportements (mal)sains, provoquent une augmentation non seulement quantitative mais aussi qualitative des informations disponibles sur ces sujets, prenant en compte les aspects de rapidité de transfert, de quantité d'utilisateurs et de capacité d'archivage. A titre d'illustration, les apprenants ont un attrait certain pour les enseignements reposant sur des supports numériques, lesquels contribuent à l'amélioration non seulement l'assiduité mais également leur participation et leur assimilation des cours, et partant leurs prestations et de leur performance en situation d'apprentissage. Mues par le vent de la globalisation, les TIC ont généré l'accroissement de la circulation d'informations et de connaissances à l'échelle planétaire, non seulement sur les angles économiques et politiques, mais davantage sur le plan culturel. Bien plus, elles véhiculent des valeurs culturelles et identitaires, des us et coutumes, des politiques, des informations.

Nonobstant cette progression fulgurante, plusieurs citoyens des pays en voie de développement et une frange non-négligeable dans les pays dits développés sont exclus de ce processus. Comme un signe du destin ou une ironie du sort, tous ceux qui y accèdent ne sont pas toujours en mesure de les utiliser librement afin de promouvoir leurs intérêts sociaux, économiques et politiques puisque le plus souvent ils sont consommateurs et non propriétaires ou créateurs. L'appropriation et le contrôle des TIC par un nombre de personnes de plus en plus

restreint peuvent limiter le potentiel remarquable de ces technologies en tant qu'outils de renforcement des capacités sociales. C'est cet état de chose qu'on ressort malaisément par l'expression TIC et Handicap. Pour faire simple, si utiliser un ordinateur, accéder à Internet, éditer un texte, lire un ouvrage ou document, acquérir un article en ligne, effectuer une transaction financière sur la toile... sont des besoins d'une simplicité déconcertante pour les uns, elles peuvent être des tâches d'une extrême complexité pour une catégorie non moins importante d'utilisateurs. L'informatique et les nouvelles technologies devraient faciliter l'intégration des personnes vivant avec un handicap, que cette intégration soit scolaire, professionnelle ou sociale. Dans cette catégorie, faut-il se le rappeler, se recrutent toutes les personnes possédant une déficience, un désavantage, ou pour tout dire un handicap fut-il sensoriel, cognitif ou moteur. Autrement dit, le handicap, dans le cadre cette contribution se comprend comme un désavantage physique ou social inhérent à une incapacité fonctionnelle ou non, dans l'exécution d'une tâche individuelle voire commune.

Dans la plupart des pays du Sud, de nombreux services se font de plus en plus par l'intermédiaire d'internet : banque, poste, commerce en ligne, transfert, règlement des factures d'eau et d'électricité, éducation, divertissement... et nous se sommes pas exhaustifs. L'ordinateur, les logiciels, les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs formes et leurs usages actuels ne sont pas véritablement accessibles aux personnes handicapées et renforcent le sentiment d'exclusion chez ces personnes.

III. TIC ET E-GENERATION

Le déploiement sans précédent de l'informatique au cours des dix dernières années a conduit à l'apparition à la fois d'une nouvelle race d'hommes et de femmes totalement *adoubée* aux TIC (e-generation) et

de nouvelles formes technico-organisationnelles qui donnent aux ordinateurs un rôle essentiel dans la conception et la gestion des systèmes techniques économiques ou sociaux. Il serait inadmissible de passer sous silence la notion de génération électronique. Il n'est plus rare en effet de voir des personnes se réveiller en pleine nuit et d'avoir le réflexe de vérifier si elles ont reçu un SMS, un mail ou s'il y a encore des gens en ligne dans leur groupe d'échange sur un réseau social. Le côté dynamique des réseaux leur offrant la possibilité non seulement de consommer, mais aussi d'interagir : communiquer avec des amis, renforcer les liens d'amitié, se divertir seul ou en bloc, programmer et planifier des escapades ou des excursions, poster des photos, se partager des informations, et bien sûr des réponses aux devoirs.

Cependant nul n'est assez naïf pour penser que les TIC ne furent conçues que pour les personnes sans infirmités. Les TIC sont une fenêtre sur le monde qui devrait permettre à tout le monde sans exception de s'exprimer, d'échanger et d'apprendre par le biais de plates-formes dédiées à cet effet, bref de s'épanouir.

IV. CONSOMMATION DES TIC ET HANDICAP

Le désamour ou le faible intérêt des personnes en situation de handicap pour les TIC n'est pas fortuit. Sans être exhaustif et même si elles ne le légitiment pas, on peut retenir les raisons suivantes :

- ❖ Le matériel électronique est relativement cher pour les ressources modestes des personnes vivant avec un handicap.
- ❖ Le manque de compétence adéquate, qui pose l'épineux problème de la généralisation de l'usage des technologies de l'information et des communications électroniques dans les établissements scolaires et universitaires, laquelle permettrait à terme aux

personnes handicapées d'acquérir les compétences et les diplômes dont les entreprises ont besoin.

- ❖ Ces personnes ont un faible accès au matériel du fait des infrastructures dont la conception ne tient généralement pas compte des handicaps.
- ❖ Les séminaires ou les ateliers de renforcement de capacités professionnelles avec focus sur la personne en situation de handicap sont pratiquement inexistantes.
- ❖ Le matériel TIC est rapidement obsolète ou vétuste.
- ❖ Le pourcentage des opportunités d'emploi nécessitant une appropriation ou une maîtrise des TIC et prenant en compte des personnes en situation de handicap est faible.
- ❖ Un autre handicap et pas des moindres justifiant la mise à l'écart d'une frange de la population notamment dans les pays en développement demeure l'âge.
- ❖ L'accès aux TIC se pose enfin du point de vue de l'adaptabilité considérée comme adéquation entre les applications, les services et les contenus offerts d'une part, les besoins, exprimés ou non des utilisateurs d'autre part.

V. USAGES DES TIC ET PROTECTION DE LA COMMUNAUTE

L'utilisateur c'est aussi la personne avec handicap. En effet, handicapé ne veut pas dire inadapté ! Si une personne handicapée est équipée des bonnes aides techniques ou adaptations, elle peut vivre une vie à part entière et être complètement autonome. Malheureusement, rien n'est fait par les entreprises pour rendre utilisables de manière visible par les personnes handicapées les produits et services qu'elles commercialisent. Si sous d'autres cieux c'est une obligation et même qu'humainement c'est un devoir pour les entreprises d'embaucher des personnes en situation de handicap, les fabricants de logiciels, les

opérateurs de services de communications électroniques, ou les fabricants d'équipements électroniques devraient être interpellés pour la fabrication des solutions respectant les règles d'accessibilité pour tous.

Au regard de l'évolution du temps, on peut relever sans risque de se tromper que la ruée des populations vers l'utilisation des outils des TIC ne s'est aucunement accompagnée par l'élaboration d'un cadre juridique et réglementaire devant définir et garantir les droits des consommateurs (utilisateurs ordinaires et ceux en situation précaire) de ces nouveaux outils. Bien plus les notions de consommateurs et d'utilisateurs semblent univoques chez la plupart de personnes et nécessitent une clarification sémantique. Après plusieurs esquisses de définitions plus partielles et plus incomplètes les unes que les autres, c'est le décret N°2013/0399/PM du 27 février 2013 au Cameroun fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques qui lève toute ambiguïté et précise que le consommateur est une « *personne physique ou morale qui utilise des services de communications électroniques pour satisfaire ses propres besoins et/ou ceux des personnes à sa charge et non pour les revendre ou les transformer, ou toute personne qui bénéficie des prestations de communications électroniques accessibles au public* ».

Si on s'est finalement accordé sur la désignation du consommateur, la loi N°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun reconnaît au consommateur le droit:

- ❖ à l'accès aux services de communications électroniques, avec des standards de qualité et de régularité inhérents (communication) partout sur le territoire national ;
- ❖ à la liberté de choix du fournisseur de service ;

- ❖ à la non-discrimination en matière d'accès et de conditions d'utilisation du service ;
- ❖ à l'information adéquate concernant les conditions de fourniture des services, les tarifs et autres frais afférents ;
- ❖ à l'inviolabilité et au secret des communications, excepté dans les conditions légalement et réglementairement applicables ;
- ❖ à sa demande, au non divulgation de l'identificateur d'accès ;
- ❖ à la non-suspension du service fourni, excepté pour le non-respect des clauses de son contrat ;
- ❖ à l'information préalable sur les causes de suspension de son contrat ;
- ❖ à la saisine de l'Agence (le régulateur) et des organismes de protection des consommateurs des plaintes contre le fournisseur de services ;
- ❖ à des réponses du fournisseur de services concernant ses plaintes ;
- ❖ à une indemnisation pour les dommages découlant de la violation de ses droits.

Pour la garantie de ces droits, les opérateurs sont tenus de prendre des mesures relatives notamment :

- à la protection de la vie privée ;
- à la sécurité ;
- ❖ à l'information sur la qualité de service, les tarifs et les coûts de communications électroniques.

De même le régulateur s'assigne un certain nombre de rôles à arborescence quadricéphale : protection, satisfaction, équité, participation.

Force est de constater qu'au Cameroun, un foisonnement d'associations se réclame de la défense des droits des consommateurs. Leur amateurisme, leur inorganisation, leur structure quelconque et leur méconnaissance profonde du champ de leurs activités ne permet pas de leur accorder une légitimité, car il s'agit d'un secteur très technique. Peu de consommateurs connaissent leur existence et leur marge de manœuvre. Il importe de les former, de les outiller de sorte qu'à leur tour elles puissent convenablement encadrer les consommateurs, souvent victimes de plusieurs dysfonctionnements. L'organisation profonde de ceux-ci permettra aussi aux utilisateurs vulnérables d'être protégés. L'amélioration de la question d'accès des TIC aux personnes vulnérables doit devenir une priorité pour les fournisseurs de services et d'équipements dans nos pays.

VI. TIC ET INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les TIC et le foisonnement d'opportunités qu'elles offrent ne sauraient conduire vers une société poly-étagée. L'accès aux contenus numériques devrait faire partie intégrante du quotidien de tous les citoyens sans exclusive de cette ère. *« Ne pas pouvoir accéder au net pour des motifs techniques, économiques ou de handicap est un facteur de discrimination et d'exclusion »* (JDN mars 2012). A ce titre, en plus de la vulgarisation des droits des personnes en situation de handicap par l'UNESCO, droits consacrés par un arsenal juridique aux niveaux national, régional et mondial dont la Convention des Droits des Personnes Handicapées des Nations-Unies, on note que beaucoup reste à faire pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes vivant avec un handicap. En effet l'édification d'une société de l'information parfaitement inclusive devra intégrer les faits ci-après :

- Prioriser l'amélioration de l'accessibilité par tous pour les fournisseurs d'équipements (diminution des coûts des matériels, annulation de toutes taxes y afférentes) ;
- Recenser les personnes ou les besoins des personnes rencontrant des difficultés d'accessibilité ;
- Soumettre les besoins des personnes identifiées aux personnels pour leur prise en compte lors de l'élaboration des normes techniques ;
- Inciter et encourager la fourniture de par le monde des services d'information et de communications s'adossant sur des normes techniques garantissant l'accessibilité de tous ;
- Envisager une utilisation égalitaire des TIC par l'adaptation des outils aux types de handicap ;
- Encourager des initiatives allant dans le sens de la facilitation de l'utilisation des TIC par des personnes en situation de handicap quel que soit le type de handicap ;
- Promouvoir une réelle politique des Etats et des institutions sur les questions relatives à l'accès des personnes vulnérables.

En somme, l'UIT dans son rôle d'institution spécialisée des Nations Unies pour les technologies de l'information et de la communication (TIC), devra faciliter la connexion de toute la communauté sans discrimination aucune, en vue d'un accès facile et partagé. C'est aussi de la responsabilité des Etats qui ne devraient pas seulement se limiter à la théorie des textes, ainsi que d'autres entités sur le terrain, mais sur des actions concrètes et durables.

VII. L'APPORT DE L'ETAT DANS LE PROCESSUS

La transition de l'économie mondiale au numérique s'accélère à une vitesse vertigineuse. L'économie numérique constitue dorénavant la

base sur laquelle reposent les ressorts des systèmes économiques novateurs modernes. L'ampleur et la rapidité de ces bouleversements offrent pour nos états et nos gouvernements, engagés sur les sentiers de l'émergence, des perspectives extrêmement favorables pour l'innovation, la croissance et l'emploi. Cet espoir ne saurait occulter le fait que les innovations technologiques s'accompagnent d'une multitude de problèmes qui exigent une coordination des efforts pour leur faire face. Nos états sont confrontés sensiblement à des difficultés similaires. Il urge d'envisager une politique transnationale dont l'action à large spectre permettra de tirer le meilleur parti des énormes possibilités offertes par les technologies numériques qui, elles, ne connaissent pas de limite. Par la suite, les gouvernements devraient assouplir à défaut de briser les barrières nationales en matière d'application des politiques de régulation en matière du numérique. Parce que les TIC constituent la pierre angulaire de l'émergence, mieux l'épine dorsale et sur laquelle se greffent les produits et les services numériques, les gouvernements devraient envisager une adaptation de la réglementation des TIC à la finalité. Garantir l'accès à des infrastructures à haut débit fixes et sans fil très performantes, à des prix abordables reste la partie à gagner des états. Ainsi, les TIC pourraient jouer un rôle important en vue d'offrir aux personnes en situation de handicap un rôle à part entière dans notre société.

Par ailleurs, en tant que premier employeur dans la plupart des pays en voie de développement, l'état devra s'employer à former son personnel de sorte que celui-ci soit un modèle pour les autres structures et institutions.

VIII. CONCLUSION

Handicap et TIC, c'est d'abord la rencontre de deux paradigmes. Rencontre qui peut recouvrir différentes réalités. Celle d'une

technologie, d'un média, créateurs d'émotions ; et d'un individu qui doit apprendre à reconnaître les siennes. Ou celle d'un outil qui va révéler chez un individu des compétences que la société n'a pas toujours décelées.

Pour y parvenir, la communauté scientifique doit redoubler d'ingéniosité et d'adresse dans l'ultime but de relever le défi que lui lancent les handicaps. L'inclusion numérique, qui s'entend ici comme la meilleure utilisation possible des technologies numériques, directement ou indirectement, et visant à améliorer les conditions de vies et les opportunités de tous les citoyens là où ils vivent, doit devenir la parade salvatrice sans laquelle les TIC deviendraient une plateforme multidisciplinaire de l'échec et de déceptions de tout bord. L'espoir et le rêve sont permis, en ce sens que la plupart des innovations, que nous tenons pour évidentes aujourd'hui, lesquelles vont de l'ouverture automatique des portes aux écrans tactiles ont été à l'origine considérées comme des technologies d'assistance. Pour tout dire l'amélioration de l'accessibilité, handicap majeur pour l'utilisation des TIC ne se limite pas à la prise en compte des personnes en situation de handicap, mais une responsabilité et un devoir pour les acteurs du secteur dans la globalité.

L'importance des TIC à travers tous les aspects du développement durable a fait qu'ils sont devenus indispensables dans l'épanouissement de la personne humaine tout court donc un problème de droit humain. Il est désormais indispensable que tout le monde puisse avoir un accès équitable et une communication efficace par le numérique.

M. Michel TCHONANG LINZE
Coordinateur Général CAPDA
Coordonnateur Régional Afrique Centrale Réseau Panafricain Société Civile (AC SIS)