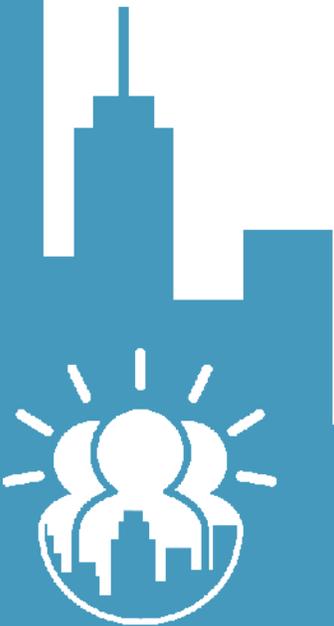


Guide pour l'adoption d'une politique d'achat de TIC accessibles

Villes intelligentes pour tous



Smart Cities for All

Remerciements

Le présent outil n'aurait pu voir le jour sans la contribution des spécialistes qui s'occupent activement de la promotion et de la mise en œuvre de TIC offrant une accessibilité accrue partout dans le monde. Ces remerciements s'adressent tout particulièrement aux relecteurs pour leur précieuse contribution :

Gunela Astbrink, directrice, GSA InfoComm

Nicole Bohn, directeur, bureau de services aux personnes handicapées de la mairie de San Francisco

David M. Capozzi, directeur général, U.S. Access Board

Arfaraz Khambatta, directeur adjoint, bureau de services aux personnes handicapées de la mairie de San Francisco

Laura Ruby, directrice, politique et normes mondiales en matière d'accessibilité, Microsoft

Hajime Yamada, président du conseil, forum des politiques en matière d'information et de communications du Japon

Renata Zanetti

1

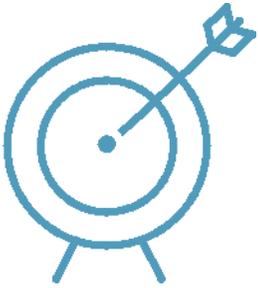
Sommaire

Partout dans le monde, les villes intelligentes jouissent d'une position unique leur permettant d'utiliser leur pouvoir d'achat considérable, notamment de technologies de l'information et des communications (TIC) pour faire avancer les droits et l'inclusion numérique des personnes handicapées et des personnes âgées. Les processus de passation de marchés publics sont de plus en plus reconnus comme un outil stratégique de grande efficacité pour promouvoir l'accessibilité de l'équipement, des logiciels, des applications et des services de TIC achetés par les gouvernements et les programmes financés par ceux-ci. L'intérêt mondial à l'égard de l'effet positif de la passation de marchés publics est principalement tributaire de deux activités bien connues de la politique publique sur l'accessibilité, à savoir, l'article 508 de la *Rehabilitation Act* aux États-Unis (régissant les achats du gouvernement fédéral, le développement, l'entretien et l'utilisation de technologies d'information et électroniques accessibles) et la norme ETSI EN 301 549 (norme européenne sur l'accessibilité qui inclut des critères d'accessibilité dans les processus de passation de marchés publics visant des produits et des services de TIC en Europe). Des spécialistes de partout dans le monde conviennent qu'il est impératif que l'accessibilité fasse partie intégrante de tous les marchés publics visant des TIC pour créer des villes intelligentes accessibles. Les programmes de villes intelligentes peuvent prendre appui sur la politique modèle existante et les pratiques exemplaires pour élaborer des politiques efficaces encadrant la passation de marchés publics visant des produits et des services de TIC accessibles.

Selon le Smart Cities Council, une ville peut être qualifiée d'intelligente si elle « utilise les technologies de l'information et des communications pour améliorer son habitabilité, sa fonctionnalité et sa durabilité ».

Objectifs

L'objectif du présent guide est d'aider les villes à adopter une politique qui exige que toutes les TIC achetées soient accessibles aux personnes handicapées et aux personnes âgées. L'adoption de politiques relatives à l'accessibilité des TIC permettra aussi à l'industrie et aux fournisseurs des villes de recevoir une orientation claire de la part des villes en cette matière. Le présent guide se veut à l'usage d'une panoplie de personnes qui s'acquittent de diverses responsabilités liées à l'achat de technologies pour les villes. Il sera aussi utile pour les fournisseurs de technologies des villes intelligentes, les spécialistes de l'accessibilité, les gestionnaires de programmes de ville intelligente, les responsables de l'élaboration des politiques, les développeurs qui développent des applications et des solutions pour les villes intelligentes, le milieu universitaire qui effectue de la recherche sur les villes intelligentes et les organismes représentatifs et les défenseurs des droits des personnes handicapées qui redoublent d'efforts pour rendre les villes intelligentes plus inclusives. Le présent document se veut un complément du document intitulé « Smart Cities for All: Guide to Implementing Priority ICT Accessibility Standards », qui répertorie les normes prioritaires qui définissent les principaux critères d'accessibilité des TIC. Chaque document peut être utilisé séparément ou en parallèle pour mieux comprendre comment les normes et les politiques peuvent être mises en œuvre pour accroître l'accessibilité des TIC dans les villes.



Selon les estimations des [Nations Unies](#), 15 % de la population mondiale, soit 1 milliard de personnes, souffrent au moins d'une condition invalidante. En outre, plus de 46 % des personnes âgées de 60 ans et plus souffrent d'un handicap, et plus de 250 millions de personnes âgées souffrent d'un handicap d'intensité modérée ou grave.

Vue d'ensemble du projet des villes intelligentes pour tous



En juin 2016, l'Initiative G3ict et l'organisme World Enabled ont donné le coup d'envoi à un projet international visant à faire le point sur la situation qui prévaut sur le plan de l'inclusion numérique et de l'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées ou âgées vivant dans les villes intelligentes partout dans le monde. Le projet comprenait un sondage auprès de plus de 250 experts internationaux, la tenue d'une série de tables rondes dans certaines villes intelligentes (Quito, Barcelone, Londres, San Francisco et New York) et la conduite d'entrevues individuelles avec des gestionnaires de programmes « villes intelligentes » et des technologues. Le projet a permis de confirmer que la majorité des villes intelligentes d'aujourd'hui ne sont pas entièrement accessibles et que, par conséquent, un fossé numérique se creuse en défaveur des personnes handicapées et âgées.

Quelque 60 % des experts mondiaux interrogés dans le cadre de l'initiative menée en 2016 croient que les villes intelligentes d'aujourd'hui désavantagent les personnes handicapées ou âgées en raison de leurs retombées négatives dans un éventail de domaines, notamment la vie autonome, le transport, le gouvernement numérique, l'emploi, l'engagement civique, la sécurité et la justice, les élections et le vote, les interventions d'urgence et les services financiers. Fait important, les experts mondiaux n'observent nulle part dans le monde un lien clair entre les normes d'accessibilité en matière de TIC et les programmes « villes intelligentes ». Bien que 67 % de ces experts croient que les projets de villes intelligentes pourraient offrir des TIC accessibles en respectant les normes internationales en la matière, seulement 18 % d'entre eux peuvent confirmer l'existence de villes intelligentes tirant profit des normes d'accessibilité en matière de TIC.

Qu'entend-on par technologies accessibles?



La norme ISO TC 159 définit l'accessibilité au sens large comme le : « degré selon lequel des produits, systèmes, services, environnements et installations peuvent être utilisés par des membres d'une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné ».

Quand il s'agit de TIC plus précisément, l'accessibilité est généralement définie par le fait qu'une technologie courante – ordinateur, téléphone mobile, kiosque libre-service ou logiciel – peut être exploitée par le plus grand nombre possible d'utilisateurs, indépendamment de leurs capacités ou incapacités.

L'accessibilité signifie qu'il est facile pour quiconque de percevoir, d'entendre et d'interagir avec un périphérique et de personnaliser son environnement numérique en fonction de ses propres préférences, besoins et capacités. Pour beaucoup de gens, l'accessibilité est ce qui rend possibles les programmes « villes intelligentes » et les services numériques accessibles.

Qu'est-ce que l'approvisionnement public?



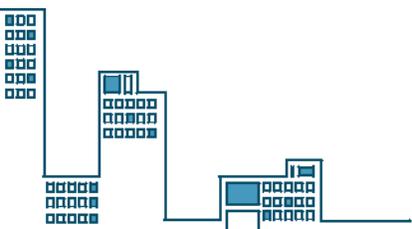
D'une façon générale, l'approvisionnement public touche les achats de biens et de services auprès d'entrepreneurs et de fournisseurs du secteur privé dans le cadre d'un processus de présentation de soumissions transparent et concurrentiel. Les politiques relatives à l'approvisionnement public établissent les attentes, les critères et les limites applicables à l'achat de biens, de marchandises et de travaux de développement d'infrastructures.

Marchés publics

«... renvoie au processus selon lequel les autorités publiques, comme les ministères gouvernementaux ou les autorités locales, achètent du travail, des biens ou des services auprès d'entreprises » (Commission européenne)

«... est le processus d'adjudication des marchés pour l'achat de biens et de services par des autorités publiques » (CENELEC)

«... renvoie à l'achat par des gouvernements et des entreprises détenues par l'État de biens, de services et de travaux » (OCDE)



Que sont les politiques encadrant l'approvisionnement public de TIC accessibles?



Les processus de passation de marchés ont attiré de plus en plus d'attention comme des outils stratégiques efficaces pour promouvoir l'accessibilité de l'équipement, des logiciels, des applications et des services de TIC achetés par les gouvernements ou les programmes financés par ceux-ci. Aujourd'hui, il est de pratique courante pour les gouvernements de promouvoir la protection des renseignements personnels et la sécurité des TIC en incluant ces facteurs dans leurs processus d'approvisionnement. L'accessibilité des TIC peut être ajoutée de façon semblable. L'intérêt mondial à l'égard de l'effet positif de la passation de marchés publics est principalement tributaire de deux activités bien connues de la politique publique sur l'accessibilité, à savoir, l'article 508 de la *Rehabilitation Act* aux États-Unis (régissant les achats du gouvernement fédéral, le développement, l'entretien et l'utilisation de technologies d'information et électroniques accessibles par le gouvernement fédéral) et la norme ETSI EN 301 549 (la norme européenne sur l'accessibilité développée pour appuyer les règles de la Commission européenne qui ajoute les critères d'accessibilité au processus de passation de marchés publics visant des produits et des services de TIC en Europe).

Pourquoi les villes sont-elles dans une position unique pour diriger l'inclusion numérique par le biais de leur politique d'approvisionnement?



La population mondiale vit de plus en plus dans les villes. La proportion de personnes handicapées et de personnes âgées vivant dans les villes a connu une croissance rapide. D'ici 2050, 70 % de la population mondiale vivra dans des villes, dont au moins 15 % seront des personnes handicapées. Les villes secondaires et tertiaires situées dans l'hémisphère sud sont en première ligne de cette croissance urbaine et 80 % des personnes handicapées vivent dans ces pays en développement. Les tendances en matière d'urbanisation et de vieillissement sont aussi étroitement liées. À l'échelle mondiale, de 2000 à 2015, le nombre de personnes âgées de 60 ans ou plus a augmenté de 68 % dans les régions urbaines par comparaison à seulement 25 % dans les milieux ruraux. Ces tendances démographiques positionnent les villes au cœur de la question des droits des personnes handicapées à l'échelle mondiale. En fait, plus de 84 % des villes dans le monde se trouvent dans des pays déjà signataires de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) des Nations Unies. Les 100 villes résilientes de la Fondation Rockefeller se trouvent dans des pays qui ont ratifié ou signé la CDPH.

Les villes sont aussi des chefs de file mondiaux en matière de technologies. En 2015, 89 % des quatre milliards de résidents urbains du monde avaient accès à la couverture mobile à large bande 3G alors que seulement 29 % de la population rurale mondiale de 3,4 milliards de personnes avaient accès à cette couverture. Les villes sont les moteurs économiques du monde et produisent 80 % du PIB mondial. À l'échelle mondiale, les 20 plus grandes villes accueillent le tiers des plus importantes entreprises et génèrent 16 % du PIB mondial. Les sociétés qui évoluent dans ces principaux carrefours commerciaux génèrent plus de 40 % du revenu combiné de l'ensemble des grandes sociétés du monde.

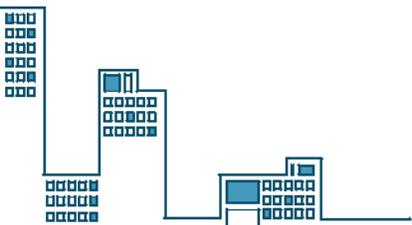
Les tendances démographiques mondiales et l'influence de ces villes à l'échelle mondiale sur les statistiques relatives aux droits de la personne, à la technologie et à la production économique donnent aux villes l'occasion d'user de leur position d'influence pour agir comme des centres mondiaux de défense des droits des personnes handicapées. Les villes peuvent utiliser les outils et les listes de contrôle contenus dans le présent guide pour inciter à une inclusion numérique accrue par le biais de politiques d'approvisionnement en matière de TIC.

2

La politique modèle en matière d'approvisionnement public de TIC

Les programmes des villes intelligentes partout dans le monde peuvent tirer parti de la politique modèle existante en matière d'approvisionnement mise au point par des organismes et des spécialistes chefs de file mondiaux. Le rapport intitulé « Model ICT Accessibility Policy Report » de l'UIT et du G3ict, est un guide pratique pour les responsables de l'élaboration des politiques de tous les échelons de gouvernement. Plus précisément, le module 6 décrit un cadre de politique de passation de marchés publics visant des TIC accessibles. La politique modèle a été conçue pour les niveaux nationaux et d'autres niveaux administratifs, et elle est grandement pertinente pour les villes et les administrations locales. Les villes peuvent adapter et intégrer les formulations de la politique lorsqu'elles élaborent une politique d'achat de TIC accessibles à l'échelle municipale.

Toutefois, pour les villes qui utilisent la politique d'approvisionnement modèle, il sera important de reconnaître qu'à certains égards importants, la nature de leur processus d'approvisionnement en matière de TIC risque d'être différente de celle des processus adoptés par les gouvernements nationaux. Par exemple, au niveau d'une administration municipale, les achats de technologies et de TIC ne se déroulent bien souvent pas comme des activités d'approvisionnement distinctes. En effet, lorsqu'une ville procède à l'achat d'une infrastructure qui inclut une composante technologique, ce besoin peut souvent être intégré au processus ou à l'approche concurrentielle. Il s'agit habituellement de processus complexes où les TIC sont un sous-ensemble enchâssé dans des marchés pluriannuels de plusieurs milliards de dollars, assujettis bien souvent à des structures d'approvisionnement complexes où le fournisseur de TIC est un sous-traitant du soumissionnaire, et où l'administration municipale risque dans les faits de déléguer la responsabilité relative au choix de la solution.



Qu'est-ce que la politique modèle?



Elle cadre avec les pratiques exemplaires mondiales et offre deux niveaux d'orientation :

- Un niveau d'orientation stratégique de haut niveau pour les autorités de réglementation et les responsables de l'élaboration des politiques par rapport à l'élaboration de politiques d'approvisionnement, aux échelles nationale, régionale ou organisationnelle, qui incorporent l'accessibilité de façon significative, mesurable et pratique;
- Au niveau des conseils pratiques à l'usage des agents d'approvisionnement et des gestionnaires de projet sur la façon d'amorcer immédiatement l'incorporation de l'accessibilité dans leurs processus d'approvisionnement.

Elle explique le besoin que les organismes responsables des marchés publics à tous les niveaux exigent obligatoirement l'accessibilité pour :

- Promouvoir l'emploi des personnes handicapées;
- Créer un marché pour des produits et des services de TIC accessibles.

Elle propose aussi des exemples de formulations qui peuvent être intégrées dans une politique dans les principales étapes de l'approvisionnement (notamment dans les demandes de propositions, le processus d'analyse, les processus de sélection, l'évaluation et l'examen).

Elle propose un modèle d'accessibilité pour le produit et un ensemble d'énoncé sur le rendement fonctionnel qui peuvent être utilisés pour évaluer une panoplie de caractéristiques relatives à l'accessibilité des TIC (fondée sur les normes d'accessibilité existantes de l'article 508 aux États-Unis ou de la norme ETSI EN 301 549 en Europe).

Elle peut être utilisée pour :

- Ajouter des critères d'accessibilité dans les politiques d'approvisionnement existantes;
- Élaborer des politiques d'approvisionnement en matière de TIC autonomes à différents niveaux de gouvernement, y compris aux échelles municipale et régionale, pour compléter les politiques existantes;
- Élaborer ou mettre à jour une politique en matière d'approvisionnement visant des TIC accessibles au niveau organisationnel.

Les principales parties de la politique modèle comprennent les suivantes :

- Définition des principaux principes, concepts et termes (p. 95-96)
- Buts et aperçus des avantages d'une politique d'achats publics visant des TIC accessibles (p. 96-98)
- Objectifs et principes (p. 98-99)
- Rôles et responsabilités (p. 100)

- Formation, développement des capacités et sensibilisation (p. 101-102)
- Description des principaux buts de la politique (p. 101)
- Justification du critère d'accessibilité dans les études préparatoires (p. 102-103)
- Étapes et activités cruciales du processus d'approvisionnement – demander des renseignements (p. 103)
- Utilisation des normes existantes pour élaborer les exigences relatives à l'accessibilité (p. 104)
- Portée de la politique pour l'achat de TIC (p. 104-105)
- Évaluation des capacités des fournisseurs de répondre aux normes d'accessibilité (p. 105-106)
- Recommandations relatives aux clauses contractuelles et à la gestion du contrat (p. 107)
- Surveillance et examen de la politique, et exemptions à ses exigences

3

Sept étapes pour adopter une politique d'achat de TIC accessibles

Les villes intelligentes qui se sont engagées envers l'inclusion numérique des personnes handicapées et des personnes âgées peuvent utiliser les sept étapes suivantes pour adopter une politique d'achat de TIC accessibles.

Il est entendu que les fonctions responsables de l'achat des technologies varieront d'une ville à l'autre. Ainsi, les sept étapes suivantes peuvent être utilisées par les personnes jouant différents rôles, y compris les responsables de l'approvisionnement, les gestionnaires de TIC, les DPI ou les commissaires aux personnes handicapées :

Étape 1 : S'organiser et sensibiliser les dirigeants

Étape 2 : Examiner les politiques d'achat et relatives aux TIC existantes.

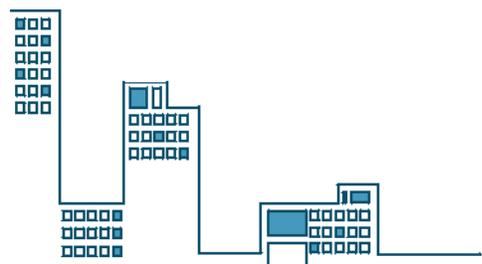
Étape 3 : Adopter une norme internationale sur l'accessibilité des TIC et la mettre en œuvre à l'échelle locale.

Étape 4 : Sensibiliser le public à l'adoption d'une politique d'achat de TI accessibles et obtenir son soutien.

Étape 5 : Adopter la politique modèle pour intégrer les lignes directrices en matière d'approvisionnement à l'échelle municipale.

Étape 6 : Procéder à la mise en œuvre dans les organismes municipaux.

Étape 7 : Examiner et surveiller la mise en œuvre de la nouvelle politique d'achat.



Étape 1 : S'organiser et sensibiliser les dirigeants



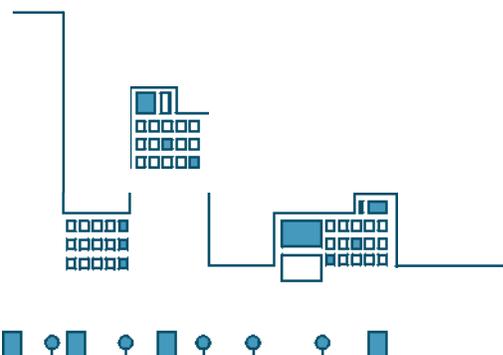
- Mettre en place une petite équipe de dirigeants municipaux et de personnes d'influence pour faire connaître le besoin d'adopter une politique d'achat de TIC accessibles et les avantages d'en adopter une (p. ex. dirigeant principal de l'information, commissaire aux personnes handicapées, responsable principal des achats, etc.).
 - Inclure l'industrie et les personnes handicapées dans le processus de consultation et dans l'équipe de direction.
 - S'assurer d'obtenir le point de vue des responsables de l'approvisionnement sur le terrain qui procéderont à l'élaboration des demandes de soumission, effectueront les analyses de conformité et les évaluations de l'accessibilité du produit, etc. Ces personnes seront essentielles à la réussite du processus de conception et de mise en œuvre de la politique d'achat.
- Créer une compréhension partagée et un langage commun parmi les petites équipes de dirigeants municipaux en organisant des séances de formation et des séminaires sur la politique d'achat de TIC accessibles, y compris en expliquant le besoin de combler l'écart numérique.
 - Utiliser en permanence de la formation et des discussions avec des associations de personnes handicapées et l'industrie pour examiner certaines des principales options en matière d'accessibilité des TIC disponibles sur le marché. Inclure les fournisseurs du marché.
- Examiner une gamme d'options pour adopter une politique d'achat et planifier les étapes suivantes.

Étape 2 : Examiner les politiques d'achat et relatives aux TIC existantes



- Vérifier si les règles d'approvisionnement existantes de votre ville font référence à l'accessibilité ou à l'inclusion et si les principales définitions sont en harmonie avec les pratiques exemplaires.
 - Voir les définitions auxquelles on fait référence dans la politique modèle (section 1).
 - Déterminer si les règles et règlements en matière d'approvisionnement de votre ville font l'objet d'un cycle de révision et d'examen régulier qui donne l'occasion d'insérer les clauses relatives à l'accessibilité et de les aligner à la politique modèle comme pratique exemplaire.
- Répertorier tout engagement ou toute politique nationale existante susceptible d'exiger déjà des politiques sur l'approvisionnement inclusif.
 - Plus de 170 pays ont ratifié la CDPH qui fait la promotion de politiques d'achat de TIC accessibles. Pour voir si votre pays en est signataire, allez à <http://bit.ly/2kEM1C7>.
 - Les politiques nationales relatives à des TIC accessibles additionnelles pourraient inclure par exemple des politiques relatives à l'éducation inclusive, les politiques exigeant l'accessibilité dans le secteur des télécommunications, des politiques exigeant des sites Web accessibles, des politiques exigeant l'accessibilité dans le secteur des services financiers, etc.

- L'organisme national responsable de la technologie ou de la question des personnes handicapées peut vous fournir les politiques nationales existantes liées aux personnes handicapées qui peuvent ensuite être utilisées pour exercer des pressions en vue de mettre en œuvre une politique d'achat de TIC accessibles. Selon le pays, ces organisations peuvent être le gouvernement ou des secteurs de la société civile.
- Vérifier si les politiques d'approvisionnement du gouvernement national de votre pays font référence à l'accessibilité.
 - En 2014, l'Union européenne a révisé sa politique d'approvisionnement (2014/24/EU) et a inclus des exigences resserrées relativement à l'accessibilité dans les processus de passation de marchés de tous les organismes publics d'Europe.
 - L'article 508 de la *Rehabilitation Act* exige que l'accessibilité fasse partie des conditions d'achat de produits et de services de TIC du gouvernement fédéral. L'Access Board des États-Unis a publié une version finale de la règle pour mettre à jour ces exigences.
 - L'UE et 18 autres pays ont des liens à des lois et des politiques d'achat nationales par le biais de la passerelle de l'Organisation mondiale du commerce à <https://e-gpa.wto.org/fr/Agreement/Latest>.
- Vérifier si votre organisme national de normalisation a adopté une norme relative à l'accessibilité des TIC comme ETSI EN 301 549, l'article 508 ou WCAG 2.0.
 - G3ict et l'ETSI peuvent être utiles pour créer une feuille de route pour l'adoption de la norme ETSI EN 301 549.
 - Pour connaître votre organisme national de normalisation, allez à http://www.iso.org/iso/home/about/iso_members.htm.
- Vérifier auprès d'autres villes à proximité si des politiques d'achat de TIC accessibles ont été adoptées.
 - La plupart des 100 villes résilientes de la Fondation Rockefeller proviennent de pays qui ont ratifié la CDPH et incluent des villes intelligentes susceptibles d'adopter des politiques d'achat de TIC accessibles.



Étape 3 : Adopter une norme internationale sur l'accessibilité des TIC et la mettre en œuvre à l'échelle locale



- Consulter le document « Smart Cities for All: Guide to Implementing Priority ICT Accessibility Standards », qui énumère les trois normes prioritaires en matière d'accessibilité des TIC.
- Choisir une norme internationale pour un renvoi direct.
 - La politique modèle traite de plusieurs raisons pour lesquelles une norme mondiale d'accessibilité des TIC devrait faire l'objet d'une incorporation par renvoi dans un document d'approvisionnement. La politique modèle souligne les normes suivantes qui sont les mêmes que les trois normes prioritaires utilisées dans le document « Smart Cities for All: Guide to Implementing Priority ICT Accessibility Standards » :
 - EN 301 549
 - L'article 508 des exigences techniques de la *Rehabilitation Act* (États-Unis)
 - W3C WCAG 2.0 /ISO/IEC 40500 (2013) (Voir section 9)

Étape 4 : Sensibiliser le public à l'adoption d'une politique d'achat de TI accessibles et obtenir son soutien

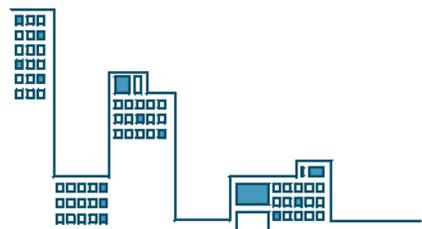


- Effectuer des exercices de développement des capacités et de formation précis sur les handicaps et l'accessibilité des TIC pour un ensemble élargi de gestionnaires gouvernementaux et professionnels des TI. Envisager de tenir des événements de sensibilisation du public.
 - Une approche en matière de formation et de développement des capacités clairement définie peut contribuer à faire connaître le nombre de personnes handicapées et l'importance de l'accessibilité des TIC pour leur inclusion.
 - Inclure des personnes handicapées aux séances de formation et aux travaux de planification. Cette pratique est en harmonie avec les principes fondamentaux de la CDPH. L'outil « Guide to Planning Accessible Meetings » est aussi un document de référence utile à cette fin.
 - La section 5.2 de la politique modèle propose des résultats d'apprentissage précis pour la formation comme : « qu'est-ce que l'accessibilité? », « comment les personnes handicapées peuvent-elles utiliser les TIC? », « la justification de l'accessibilité des TIC : sociale et commerciale », « comment préciser et évaluer l'accessibilité dans un processus d'approvisionnement? », etc.).
- Organiser des réunions des intervenants avec l'industrie, y compris les entreprises qui sont enregistrées pour fournir des plateformes d'approvisionnement.
 - Tenir des réunions avec l'industrie et d'autres intervenants pour expliquer les raisons commerciales et relatives aux droits de la personne exigeant l'adoption de politiques d'achat de TIC accessibles (voir la section 7 du guide qui explique le bien-fondé et les besoins opérationnels).
 - Souligner de quelle façon les entreprises de pointe adoptent aussi des politiques d'approvisionnement pour gérer leurs propres chaînes d'approvisionnement et les relations avec les fournisseurs.
 - Faire référence aux sources de mandat existantes à l'échelle nationale ou régionale comme les lois sur les personnes handicapées, les lois relatives à la lutte contre la discrimination ou les lois relatives à l'accès à l'information.

Étape 5 : Adopter la politique modèle pour intégrer les lignes directrices en matière d'approvi- sionnement à l'échelle municipale



- Établir un calendrier pour élaborer, adopter, mettre en œuvre et examiner la nouvelle politique.
 - La politique modèle, même si elle a été conçue pour un gouvernement national, peut être modifiée pour l'adapter à un contexte municipal.
 - L'opinion des personnes handicapées peut être une composante essentielle de ce processus.
- Examiner les principales sections de la politique modèle relative aux marchés publics visant des TIC et harmoniser les définitions.
- Définir les objectifs d'une politique municipale et s'entendre sur les principes généraux.
 - Met en valeur les six principes sous-jacents à la politique modèle : non-discrimination, inclusion, accessibilité, transparence, abordabilité et rendement de l'investissement (voir la section 3.2 de la politique modèle).
- Examiner de quelle façon les rôles et les responsabilités pourraient être distribués pour ce qui est de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une politique municipale d'achat de TIC accessibles.
 - Voir la section 4 de la politique modèle et la carte des principaux rôles pour le personnel, les conseils et les comités par rapport à une politique d'achat de TIC accessibles.
- Examiner et analyser les énoncés sur le rendement fonctionnel fondés sur les normes mondiales.
 - Les normes techniques utilisées forment une composante essentielle de la politique d'approvisionnement (voir la section 6 et l'ensemble d'énoncés sur le rendement fonctionnel à l'Annexe A de la politique modèle). Ces énoncés peuvent être incorporés par renvoi directement [p. ex. « utilisation sans vision » (2.1) « avec vision limitée » (2.2), « sans perception des couleurs » (2.3)], car ils visent à harmoniser les énoncés présentés à l'article 508 et dans la norme ETSI EN 301 549. Voir aussi le document « Smart Cities for All: Guide to Implementing Priority ICT Accessibility Standards ».



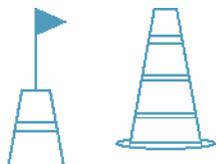


- Examiner les modèles de contrat et préciser l'accessibilité dans les contrats.
 - Examiner et adapter les modèles de contrat existants avec les agents d'approvisionnement et les services juridiques pour déterminer de quelle façon les exigences relatives à l'accessibilité peuvent être insérées dans une norme, faire référence à des normes mondiales ou incorporées dans la politique d'achat de TIC accessibles de la ville à mesure qu'elle est élaborée (voir la section 13).
- Examiner les approches pour colliger et évaluer l'information provenant des fournisseurs potentiels, y compris la capacité d'évaluer la conformité existante :
 - au niveau du produit – de préférence dans le contexte d'utilisation;
 - au niveau de la solution – c.-à-d. de quelle façon les normes d'accessibilité seront prises en charge lorsque toutes les composantes auront été élaborées et configurées pour s'agencer;
 - au niveau de la mise en œuvre – c.-à-d. comment les normes d'accessibilité seront prises en charge lorsque la solution sera intégrée dans l'environnement « de l'ouvrage fini » existant.
- Mettre en correspondance votre processus d'approvisionnement existant avec les cinq étapes d'approvisionnement décrites dans la politique modèle. Cerner les lacunes et les secteurs à harmoniser, en reconnaissant qu'à certains égards importants, comme pour ce qui est des achats de TIC intégrés, le processus municipal peut différer de celui d'un gouvernement national.
- Envisager de définir des délais de réponse précis pour la gamme d'activités des cinq étapes du processus d'approvisionnement, p. ex. délai de création d'une approbation, délai de traitement des exemptions, etc.

Les cinq étapes de l'approvisionnement

- 1. Étude préparatoire** – L'autorité responsable de l'approvisionnement examine la capacité du marché (les fournisseurs) de fournir le produit ou le service requis. Elle définit les besoins de l'organisation et des utilisateurs pour ce qui est de la solution de TIC à acheter.
- 2. Rédaction de la demande de proposition** – L'autorité responsable de l'approvisionnement rédige et envoie aux fournisseurs potentiels les détails du produit ou du service requis et les conditions d'approvisionnement. À cette étape, l'autorité responsable de l'approvisionnement sélectionnera les fournisseurs et demandera des preuves démontrant la conformité aux critères relatifs à l'accessibilité.
- 3. Évaluation des soumissions** – L'autorité responsable de l'approvisionnement évalue chaque réponse de fournisseur selon les critères établis dans la demande de proposition. L'évaluation peut autoriser les autodéclarations de conformité, les autodéclarations avec preuves à l'appui, les autodéclarations avec résultats des certificats d'évaluation d'un tiers, etc. Par exemple, aux États-Unis, dans les Voluntary Product Accessibility Templates (VPAT), les fournisseurs indiquent qu'ils ont répondu aux exigences relatives à l'accessibilité (voir la section 8).
- 4. Évaluation des produits livrables** – L'autorité responsable de l'approvisionnement doit être convaincue que les produits livrables satisfont aux critères établis dans la demande de propositions. Cela pourrait comprendre par exemple une mise à l'essai en condition opérationnelle par des personnes handicapées.
- 5. Gestion des contrats** – Définir de quelle façon l'accessibilité est adoptée dans la gestion des contrats. Cela peut comprendre un processus de traitement des exceptions et de sollicitation de la rétroaction des fournisseurs et des utilisateurs. Il s'agit d'une étape particulièrement pertinente dans le cas de l'achat de services de TIC.

Étape 6 : Procéder à la mise en œuvre dans les organismes municipaux



- Évaluer les propositions de formation actuelles sur l'accessibilité. Détecter et classer en ordre de priorité les propositions de formation manquantes.
- Élaborer un plan de formation sur l'accessibilité pour définir le public cible de la formation. Indiquer quand et comment vous rendrez la nouvelle formation disponible.
- Créer et donner des séances de formation, de développement des capacités et de sensibilisation sur cette politique, à l'usage du public et du personnel du secteur public. Élaborer/obtenir/fournir des ressources didactiques sur l'accessibilité pour répondre aux besoins fondamentaux. Utiliser les ressources didactiques élaborées et utilisées par d'autres villes et gouvernements pour combler les lacunes, lorsque c'est possible. Élaborer et publier un calendrier de formation et communiquer les propositions de formation à la direction et aux employés des organisations.
- Examiner les options de « formation du formateur » pour accroître le caractère évolutif lorsqu'une formation dirigée par l'instructeur est requise.
- Faire le suivi des employés qui suivent la formation.
- Demander la rétroaction des employés sur la formation afin d'en mesurer l'efficacité.
- Créer un processus pour surveiller la politique régulièrement (au moins tous les deux ans).
 - Prévoir du budget pour la surveillance et l'examen de la mise en œuvre et pour les changements qu'il faut apporter à la politique. Favoriser la participation des personnes handicapées aux activités de surveillance et d'examen, p. ex. utilisateurs finaux, employés municipaux et citoyens.
- Partager les histoires de réussite, y compris avec d'autres villes intelligentes et intervenants, du processus de surveillance de la CDPH.
 - Partager les innovations et avancées avec le comité de la CDPH afin de faciliter la fonction de production de rapports de votre pays et d'aider d'autres villes à tirer des enseignements de votre expérience. Envisager de créer un prix pour l'innovation en matière d'accessibilité des TIC pour reconnaître comment les investissements dans les achats accessibles peuvent être propices à des innovations de plus grande envergure.

Étape 7 : Examiner et surveiller la mise en œuvre de la nouvelle politique d'achat



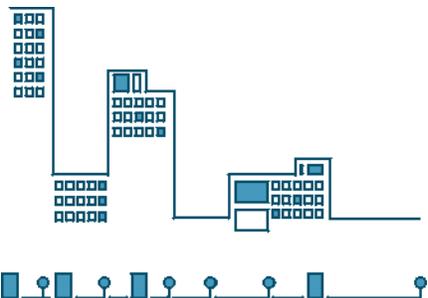
4

Conclusion

L'approvisionnement est l'un des outils stratégiques les plus importants et puissants mis à la disposition des gouvernements. Les politiques d'approvisionnement exercent une influence importante dans de nombreux domaines, y compris sur les comportements des marchés, sur les entreprises individuelles et la vie des citoyens. Cela est particulièrement vrai pour les personnes handicapées et les personnes âgées qui s'en remettent aux responsables de l'élaboration des politiques pour les inclure dans les décisions prises par rapport au type d'environnement urbain dans lequel ils désirent vivre et pour leur expliquer comment y accéder et les utiliser.

Comme les gouvernements comptent parmi les acheteurs les plus importants de TIC, il est particulièrement important de s'assurer que l'accessibilité est incorporée aux programmes et aux solutions d'approvisionnement des villes intelligentes.

Il existe déjà des politiques nationales et internationales qui peuvent être adoptées directement par les villes, ce qui élimine le besoin d'avoir recours à des processus d'élaboration laborieux pour en produire de nouvelles. Il est préférable d'adapter les politiques internationales et nationales existantes aux besoins individuels des villes à l'aide de la liste de vérification en sept étapes fournie dans le présent guide. En suivant les étapes décrites dans la liste de vérification, les dirigeants des villes intelligentes peuvent sensibiliser leur personnel et le grand public à l'importance de l'accessibilité des TIC et s'assurer que les politiques sont mises en place à l'appui de l'inclusion numérique de tous.





G3ict

La Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies est un projet de sensibilisation de l'Alliance mondiale pour les technologies de l'information et des communications au service du développement (GAID) lancé en décembre 2006 en collaboration avec le Secrétariat de la Convention relative aux droits des personnes handicapées du Département des affaires économiques et sociales (DAES) des Nations Unies. Sa mission est de faciliter et d'appuyer la mise en œuvre des dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) à l'appui de l'accessibilité numérique et des technologies d'assistance. De plus amples renseignements à ce sujet se trouvent à l'adresse <http://g3ict.org/>.



World Enabled

World Enabled est un groupe consultatif stratégique actif à l'échelle internationale dans les domaines de l'éducation et des communications. Nous appuyons les entreprises et les gouvernements qui s'acquittent de mandats juridiques dont l'objet est de faire la promotion des droits des personnes handicapées. Nos travaux et nos projets de recherche sont axés sur la planification urbaine et le développement urbain inclusif. Avec nos partenaires internationaux, nous avons créé des sociétés où les personnes handicapées peuvent pleinement développer leurs talents et atteindre leur plein potentiel. De plus amples renseignements à ce sujet se trouvent à l'adresse <http://worldenabled.org/>

Biographie des membres de l'équipe

Cette initiative est dirigée par James Thurston, vice-président de G3ict, et Victor Pineda (Ph.D.), président de World Enabled. MM. Thurston et Pineda, deux grands experts reconnus mondialement, se sont engagés à construire une importante coalition pour veiller à ce que les personnes handicapées jouissent des progrès phénoménaux des villes intelligentes au même titre que toutes les autres personnes.



M. Victor Santiago Pineda (Ph.D.) est le président de World Enabled. Il est également président de l'Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles (GAATES). M. Pineda est un chef de file reconnu du mouvement international pour les droits des personnes handicapées, et il a été invité par le président des États-Unis Barak Obama à siéger à l'Architectural and Transportation Barriers Compliance Board. Il enseigne l'urbanisme à l'Université de Californie, à Berkeley. Il a reçu de nombreuses récompenses, y compris une subvention de recherche en innovation de l'agence National Science Foundation (NSF), une bourse Fulbright-Hays et le prix Paul G. Hearne Leadership Award décerné par

l'American Association of People with Disabilities (AAPD). M. Pineda est titulaire d'un baccalauréat ès arts, d'un baccalauréat en sciences et d'une maîtrise en planification urbaine de l'Université de Californie à Berkeley et d'un doctorat de l'Université de Californie, à Los Angeles.



M. James Thurston est un chef de file de renommée mondiale en matière de politique technologique. En tant que vice-président de la stratégie et du développement mondiaux de G3ict, il dirige la conception et la mise en œuvre de nouveaux programmes visant à accroître l'influence internationale de G3ict. Il a été conseiller auprès de membres haut placés du gouvernement aux États-Unis et à l'étranger sur la politique technologique, les droits de la personne et l'inclusion numérique. Ses champs d'expérience englobent la mise en œuvre de politiques tant technologiques que publiques pour résoudre les importants défis sociaux et économiques. Il possède une vaste expérience de la gestion et de la politique dans le secteur privé

comme dans le secteur public pour les États, l'administration fédérale et à l'échelle internationale. Avant de se joindre à G3ict, M. Thurston a été directeur de la politique d'accessibilité internationale chez Microsoft, où il a élaboré et mis en œuvre une stratégie mondiale visant à étendre le rayonnement de la société sur les enjeux liés aux handicaps et aux technologies. M. Thurston est titulaire d'une maîtrise en administration publique et d'une maîtrise en études de l'Europe de l'Est de l'Université de Washington, ainsi que d'un baccalauréat en affaires internationales de l'Université du Maine.

Ressources des villes intelligentes pour tous

Visitez www.smartcities4all.org
et téléchargez des outils additionnels.

Contact :
info@smartcities4all.org



