

Achats de TIC pour un gouvernement et un secteur public inclusifs: Guide pour faire participer les fournisseurs de TIC

Introduction

Ce document a été créé par G3ict - The Global Initiative for inclusive ICT [L'initiative mondiale pour des TIC inclusifs] - pour aider le gouvernement et les institutions du secteur public à tous les niveaux (par exemple les gouvernements nationaux, étatiques et locaux, les autorités municipales et régionales, les programmes financés par le gouvernement) à intégrer des technologies de l'information et de la communication accessibles (TIC) dans leurs politiques et leurs pratiques. L'objectif est de s'assurer que le gouvernement et les institutions du secteur public disposent des outils nécessaires pour progresser vers un engagement plus ferme d'intégration de l'accessibilité dans leurs achats de TIC, notamment avec des coopérations plus productives sur l'inclusion numérique avec les fournisseurs de technologies. Ce guide de discussion aidera les gouvernements et les organismes du secteur public à se préparer pour ces coopérations. Ce guide est l'une des nombreuses ressources développées par G3ict et ses partenaires pour favoriser l'inclusion numérique dans le monde entier.

La [Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées](#) (CDPH) reconnaît l'accessibilité des TIC à la fois en tant que droit de l'homme (article 9) et en tant que vecteur d'autres droits de l'homme. 177 pays dans le monde ont signé la CDPH. De nombreuses lois, réglementations et politiques nationales et locales s'alignent sur ces engagements de la CDPH ainsi que sur les normes d'accessibilité des TIC concernées à l'échelle mondiale, par exemple [EN 301549](#) (UE); [Section 508 du Rehabilitation Act](#) de 1973 (USA) exigences techniques et [WCAG 2.0 \(Règles pour l'accessibilité des contenus web\)](#) / ISO / IEC 40500 (2013). Au début de l'année 2018, le W3C a publié une version actualisée de cette norme, [WCAG 2.1](#).

- Pour les TIC, **l'accessibilité** est généralement définie comme la possibilité d'une technologie grand public comme un

ordinateur, un téléphone portable, une borne en libre-service ou un logiciel, à pouvoir être utilisée par le plus grand nombre d'utilisateurs, sans distinction de leurs capacités ou handicaps. L'accessibilité permet aux utilisateurs de voir, d'entendre et d'utiliser un appareil plus facilement et de personnaliser leur environnement numérique en fonction de leurs préférences, leurs besoins et leurs capacités. L'interopérabilité entre les fonctionnalités d'accès intégrées et les technologies accessibles complémentaires est nécessaire pour garantir l'accessibilité de toutes les personnes en situation de handicap, quel que soit le handicap.

- **Les politiques d'achats publics** définissent les attentes, les critères et les limites d'achat des biens, des services et du développement des infrastructures. Les processus d'achats publics ont pris de l'importance en tant qu'outil politique efficace pour promouvoir l'accessibilité des équipements, des logiciels, des applications et des services TIC achetés par les gouvernements ou les programmes financés par les pouvoirs publics à tous les niveaux. Il est courant pour les gouvernements de promouvoir la confidentialité et la sécurité des TIC en les incluant dans leurs achats. De la même façon, l'accessibilité des TIC peut également être ajoutée comme priorité.
- **Les normes d'accessibilité à l'échelle mondiale** telles que [l'EN 301549](#) (UE), [les WCAG 2.0](#) / ISO / IEC 40500 et les exigences techniques de [la Section 508 du Rehabilitation Act américain](#) sont souvent citées comme critères dans les appels d'offres. De nombreux fournisseurs de TIC conçoivent et développent leurs produits et services pour répondre à ces critères. Il est courant que les gouvernements demandent aux fournisseurs de fournir des rapports de conformité sur l'accessibilité qui démontrent le respect de ces normes.

Le guide de discussion

L'impératif institutionnel

- Dans le monde d'aujourd'hui, les gouvernements et les institutions du secteur public ont la responsabilité de créer l'égalité d'accès à l'emploi, à l'éducation et aux services publics - notamment, l'accès aux institutions et processus judiciaires - aux personnes de toutes capacités en créant un environnement numérique inclusif. Il s'agit entre autres des personnes ayant des troubles physiques visibles, cognitifs et d'apprentissage, ainsi que les personnes ayant des handicaps cachés ou temporaires (en

raison de blessures, de maladie, de fatigue, etc.), et même des locuteurs allogènes.

- En raison du développement rapide de la société numérique, les gouvernements et les institutions du secteur public portent la responsabilité de fournir à chaque citoyen les compétences et l'accès nécessaires.

Le rôle des fournisseurs de technologie

- Dans le monde entier, les gouvernements et les institutions du secteur public au niveau municipal, étatique ou national, s'appuient fortement sur les fournisseurs de TIC pour leurs produits, leurs services et leur savoir-faire. Souvent, cette dépendance s'étend aux objectifs et aux exigences juridiques liés à l'accessibilité aux TIC et à l'inclusion numérique.
- Il ressort des études menées par G3ict sur les dernières années auprès des gouvernements, institutions du secteur public, et des fournisseurs de technologies que les coopérations entre ces différents acteurs sont souvent insuffisamment productives et constructives. Généralement, gouvernements et institutions du secteur public manquent de connaissances sur l'accessibilité des TIC et des discussions plus approfondies et plus structurées avec les fournisseurs de technologies pourraient être très utiles.
- De nombreux fournisseurs de technologies sont fortement attachés aux produits et aux services accessibles mais ne sont pas en mesure de les relier aux objectifs et stratégies spécifiques des gouvernements et des institutions du secteur public.

Ce guide de discussion a été élaboré pour aider les gouvernements et les institutions du secteur public inclure les vendeurs de technologies dans des discussions plus productives sur l'accessibilité des TIC et l'inclusion numérique, dans le but de promouvoir une société plus inclusive où chaque personne peut atteindre son potentiel maximum.

Préparation des discussions avec les fournisseurs

Pour optimiser la valeur des investissements dans les TIC, les gouvernements et les institutions du secteur public peuvent se préparer à collaborer avec les fournisseurs de technologie en prenant en compte les éléments suivants :

- *Quand* - Les discussions avec les fournisseurs de technologies sur l'accessibilité aux TIC et l'inclusion numérique ont souvent lieu pendant le processus d'achat, soit au stade de l'étude de marché, ou lors de l'évaluation des réponses à un appel d'offres. Les gouvernements et les institutions du secteur public peuvent prendre les mesures suivantes avant d'engager des discussions avec les fournisseurs :

- Identifier les principales parties prenantes internes qui doivent avoir connaissance des discussions avec les fournisseurs et y participer ;
- Sensibiliser en interne sur les TIC accessibles et le rôle qu'elles jouent pour les citoyens et les employés ;
- Évaluer l'utilisation réelle des TIC par le gouvernement ou l'institution du secteur public et le besoin en TIC accessibles ;
- Évaluer les besoins réels et potentiels d'accessibilité des citoyens et du personnel ;
- Étudier les offres du marché et les méthodes utilisées par d'autres gouvernements et institutions publiques pour mettre en place des TIC accessibles au personnel et à tous les citoyens.

➤ *Qui*

- Les fonctionnaires des ministères, départements et institutions du gouvernement, aux niveaux national, étatique et municipal, les responsables des achats, les administrateurs, les DSI / le personnel informatique, les spécialistes en accessibilité, etc, peuvent former un groupe de travail, partager leurs connaissances et leur vision et contribuer à un processus d'approvisionnement qui se traduit par un environnement qui profite à tous ;
- Les spécialistes de l'accessibilité, le personnel qui demande des outils accessibles aux utilisateurs finaux et le personnel informatique responsable de la mise en place des TIC doivent jouer un rôle important dans la prise de décision en matière de marchés publics ;
- Les citoyens et les employés qui ont des besoins d'accessibilité.

➤ *Quoi* - Se réunir avec des fournisseurs de TIC et discuter de la façon de créer un environnement numérique inclusif. Vous trouverez ci-dessous les questions que les gouvernements et les institutions du secteur public peuvent soulever auprès des fournisseurs de technologie sur l'accessibilité des TIC et l'inclusion numérique et les points importants à rechercher dans les réponses des fournisseurs. Ces informations vous aideront à prendre la meilleure décision d'achat. Partager les questions avec les fournisseurs avant les réunions leur permettra de bien se préparer et de connaître les sujets d'intérêt. Notez que les réponses possibles énumérées avec chaque question ci-dessous reflètent correspondent aux réponses d'un fournisseur qui a beaucoup d'expérience en matière d'accessibilité.

Questions pour une discussion constructive avec les fournisseurs de TIC

Non	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
	<i>Engagement de l'entreprise envers l'accessibilité et les processus internes</i>	

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
----	---------------------	--

1	Comment la structure et les politiques de votre entreprise favorisent-elles un engagement approfondi en matière d'accessibilité et d'inclusion ?	<ul style="list-style-type: none">• A mis en place une politique d'entreprise interne claire d'accessibilité et d'inclusion de leurs produits et des procédures opérationnelles internes pour soutenir cette politique ;• Promeut l'engagement actif des cadres supérieurs sur des sujets d'accessibilité ;• Considère l'accessibilité comme un avantage concurrentiel et une opportunité commerciale ;• Inclut l'accessibilité comme condition dans leurs processus de conformité et de responsabilité sociale ;• A recruté des professionnels de l'accessibilité spécialisés comme un chef de l'accessibilité, une équipe de l'accessibilité de l'entreprise, des développeurs et des gestionnaires de programme au sein des groupes d'entreprises responsables de l'accessibilité ;• Collabore en externe avec les utilisateurs finaux et les clients pour recueillir des commentaires et orienter les feuilles de route des produits ;• A développé une philosophie interne d'inclusion, pour aider chaque individu à atteindre son potentiel maximum et faire de l'accessibilité une partie intégrante de cette philosophie ;• Démontre son engagement envers les personnes handicapées dans le cadre de la diversité et de l'inclusion de leurs propres employés, notamment par le biais de politiques d'embauche et de programmes d'emploi.
---	--	---

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
2	Quel type d'expérience votre entreprise a-t-elle dans la production de technologies accessibles ?	<ul style="list-style-type: none"> • Applique les mesures nécessaires pour rendre ses produits accessibles, et peut communiquer les standards et processus utilisés • Connaît les normes techniques d'accessibilité couramment utilisées et leur pertinence par rapport aux exigences des politiques et du marché dans différents pays et régions ; • Peut donner des exemples de la façon dont ses produits sont conformes à diverses normes et conditions d'accessibilité ; • Connaît les principes de conception inclusifs / universels et les met en œuvre dans le processus de développement ; • Peut donner des exemples de la façon dont sont recueillis les commentaires et observations des utilisateurs pour améliorer les résultats
3	Quels processus de développement spécifiques à votre entreprise garantissent l'accessibilité de vos produits ?	<ul style="list-style-type: none"> • A un processus pour garantir que les nouveaux produits sont conçus et développés pour être accessibles ; • Peut expliquer comment des applications séparées peuvent fournir des fonctionnalités d'accessibilité supplémentaires spécifiques en harmonie avec leurs produits accessibles ; • A une norme ou un guide d'accessibilité interne basé sur les normes d'accessibilité mondiales requises dans le développement de tous les produits et services ; • A une équipe ou des personnes spécifiques disponibles pour communiquer avec les développeurs de produits pour garantir que

		les produits puissent être utilisés par le plus grand nombre d'utilisateurs possibles ;
--	--	---

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
		<ul style="list-style-type: none"> • A des spécialistes de l'accessibilité axés spécifiquement sur le marché du secteur public ; • A des circuits pour obtenir des commentaires des utilisateurs individuels handicapés, des employés handicapés et des clients externes, dans le cadre du processus de développement.
	<i>Test d'accessibilité et de conformité</i>	

4	<p>Comment testez-vous l'accessibilité de vos produits et démontrez-vous la conformité aux exigences d'accessibilité et aux normes d'accessibilité mondiales ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publie des déclarations de conformité d'accessibilité pour la façon dont les produits répondent aux normes d'accessibilité mondiales, telles que EN 301 549 (EU), Section 508 du Rehabilitation Act de 1973 (USA) exigences techniques et WCAG 2.0 /ISO/IEC 40500 ; • Donne aux acheteurs la possibilité de se renseigner sur les résultats des déclarations de conformité ; • Utilise des protocoles de test supplémentaires pour valider l'accessibilité, par exemple des approches de test basées sur le code de conformité de l'accessibilité ; • Coopère avec un réseau d'organisations et / ou d'institutions pour tester l'accessibilité des produits ; • Peut décrire comment coopérer avec les utilisateurs handicapés dans les tests de fonctionnalité ou effectuent des tests par rapport à des scénarios d'utilisateurs courants qui prennent en compte les besoins des personnes handicapées.
Mise en place des produits		

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
----	---------------------	--

5	Comment votre produit peut-il être utilisé pour répondre à nos besoins et nos exigences d'accessibilité spécifiques ?	<ul style="list-style-type: none">• Démontre comment la technologie grand public est accessible par défaut aux utilisateurs avec différents handicaps, comment les fonctionnalités d'accessibilité au sein de la technologie grand public sont activées et désactivées dans certaines situations, et comment la technologie d'assistance, qui peut être complémentaire aux technologies grand public, peut aider les personnes qui certains handicaps (par ex. des déficiences visuelles ou auditives) ;• Partage des cas d'utilisation qui montrent comment le produit a été utilisé par d'autres organisations et utilisateurs dans des situations similaires et ce qu'ils ont accompli avec son aide (par exemple, créé du contenu accessible pour les utilisateurs finaux, garanti que tous les employés et les citoyens aient un accès égal au contenu, répondu aux besoins des personnes avec des troubles de l'apprentissage, aidé à répondre aux besoins des migrants récents et des locuteurs étrangers) ;• Donne des idées et des stratégies bénéfiques pour tout le personnel et les citoyens ;• Démontre les caractéristiques réelles ainsi que des cas d'utilisation et les scénarios pour le personnel du gouvernement et du secteur public, y compris les spécialistes de l'accessibilité et les professionnels des technologies de l'information, qui sont mieux placés pour évaluer si un produit répond aux exigences et aux besoins réels en matière d'accessibilité (entièrement ou partiellement).
---	---	--

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
6	<p>Pouvez-vous décrire comment l'accessibilité aux TIC peut s'aligner sur nos objectifs et stratégies d'inclusion plus larges et les aider à avancer ?</p> <p>Comment votre produit peut-il être utilisé par un large éventail d'utilisateurs avec différentes capacités ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démontre comment les produits ne sont pas stigmatisants et comment les personnes handicapées peuvent les utiliser pour communiquer et collaborer avec les tiers sans rendre leur handicap évident ; • Explique comment les produits peuvent également être utilisés par des personnes qui ne se rendent pas compte qu'elles ont un handicap ou ont un handicap temporaire en raison d'une blessure, d'une maladie ou de la fatigue ; • Explique comment l'accessibilité aux TIC peut bénéficier à de nombreuses personnes, par exemple les locuteurs allogènes ; • Montre comment les personnes de toutes capacités peuvent tirer parti de l'accessibilité des produits.
7	<p>Dans quelle mesure votre produit est-il compatible avec les autres TIC ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confirme la compatibilité avec les autres TIC déjà mises en place dans le système gouvernemental ou d'institution du secteur public, ce qui peut également contribuer à maximiser la valeur des investissements.
8	<p>Comment l'accessibilité affecte-t-elle le prix de votre produit ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explique comment l'accessibilité est un élément essentiel du produit et n'augmente pas le coût qu'un gouvernement ou qu'une institution du secteur public peut assumer pour garantir un environnement numérique inclusif ; • Pour les produits qui visent à rendre les technologies accessibles aux personnes souffrant de certains handicaps, démontre quel groupe d'utilisateurs peut en bénéficier.

Service après-vente pour une mise en place efficace	
--	--

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
9	<p>Comment pouvons-nous tirer le meilleur parti de votre produit en termes d'accessibilité et d'inclusion ?</p> <p>Comment pouvez-vous aider à la mise en place de votre produit ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détaille de manière proactive comment la mise en place par les clients est pilotée dès le début du processus d'approvisionnement plutôt qu'a posteriori et comment ce soutien peut être intégré dans le libellé du contrat ; • A conscience que la mise en place et l'utilisation réelle de toute TIC permet de mesurer l'efficacité du processus d'approvisionnement ; • Est intéressé non seulement par la vente de leurs produits, mais aussi par l'augmentation du taux de mise en place ; • Fournit des consultations en ligne / hors ligne au personnel informatique du gouvernement ou des institutions du secteur public, partage les meilleures pratiques, aide à adapter les produits achetés aux besoins d'accessibilité et d'inclusion des clients.

10	De quelle façon apportez-vous une formation et du matériel de formation en ligne / hors ligne ?	<ul style="list-style-type: none"> • Aide le gouvernement et les institutions du secteur public à tirer le meilleur parti de leurs investissements dans les TIC accessibles en organisant une formation et des conseils à toutes les parties prenantes, y compris les citoyens et les membres de la collectivité ; • Fournit du matériel de formation sur leurs sites Internet et les actualise régulièrement ; • Fournit une formation en ligne et même hors ligne aux utilisateurs finaux pour s'assurer que le produit est mis en plus avec succès et que sa fonctionnalité complète est utilisée pour le bien de tous.
11	Comment soutenez-vous ou participez-vous aux communautés de partage des connaissances ?	<ul style="list-style-type: none"> • Crée et soutient des communautés de partage de produits spécifiques où les utilisateurs de leurs produits peuvent partager leurs expériences, utiliser des cas, des scénarios, des conseils et astuces, et donner ou demander des conseils ;

N°	Sujet de discussion	Comment les principaux fournisseurs de TIC peuvent répondre...
		<ul style="list-style-type: none"> • Est disponible pour participer à des ONG et à des communautés tierces afin d'éduquer la communauté et d'accroître le rendement des investissements de votre organisation par l'utilisation complète des produits achetés ; • Oriente les utilisateurs vers les communautés existantes de partage de connaissances avec lesquelles ils travaillent.

12	Comment recueillez-vous et utilisez-vous les commentaires des clients ?	<ul style="list-style-type: none">• Indique les circuits officiels où les clients handicapés reçoivent de l'aide avec les produits, y compris sur les questions d'accessibilité et l'utilisation des technologies d'assistance associées ;• Partage les mises à jour effectuées sur un produit en fonction des commentaires des utilisateurs ;• A plusieurs façons de recueillir des commentaires et de démontrer comment ils sont compris et utilisés.
----	---	---

Ressources supplémentaires

Ce document a été élaboré pour s'aligner sur d'autres outils d'approvisionnement inclusifs et accessibles des TIC développés par G3ict, ses partenaires et des experts mondiaux. Vous pouvez également consulter les références suivantes ;

- [Modèle de politique d'accessibilité aux TIC](#)
- [Guide de Smart Cities pour tous pour l'adoption d'une politique d'approvisionnement de TIC accessibles](#)
- [Guide de politique d'accessibilité numérique pour les personnes handicapées](#)
- [Portail pour acheter des TIC pour tous](#)
 - [9 Mesures pour l'achat d'ICT accessibles pour l'éducation inclusive](#)
 - [Acquisition de TIC pour l'éducation inclusive : Guide pour faire participer les fournisseurs d'ICT](#)
 - Département de la Sécurité Intérieure de États-Unis [Programme de testeur](#).

Pour plus d'informations sur l'accessibilité et la technologie, veuillez consulter le [G3ict](#) et les sites de IAAP - [International Association of Accessibility Professionals](#) . De nombreux fournisseurs de technologie ont également des pages d'accessibilité spécifiques sur leurs sites Internet où vous pouvez trouver beaucoup d'informations utiles.