

Attentes en matière d'accessibilité des entrepreneurs engagés dans une relation d'affaires avec la Ville d'Ottawa ¹

La province de l'Ontario a adopté des lois, notamment le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi que la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et leurs règlements respectifs.

Ces lois s'appliquent à la Ville d'Ottawa et à la façon dont elle fait l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Ces textes législatifs visent à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à faire en sorte qu'elles puissent participer pleinement à la vie de la ville et plus généralement de la province.

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les Normes d'accessibilité intégrées prises en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) comprennent des exigences spécifiques en matière d'approvisionnement, qui prévoient que les activités d'approvisionnement de la Ville doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées.

Ces obligations en matière d'accessibilité s'appliquent à l'acquisition de **tous** les biens, services et installations, peu importe leur valeur.

Exigences en matière d'approvisionnement accessible

La Ville d'Ottawa est un acheteur important d'installations, de biens et de services, et c'est pourquoi nos processus doivent être inclusifs. Nos mesures d'accessibilité en matière d'approvisionnement permettent :

- d'économiser temps et argent. En effet, lorsque les besoins des personnes handicapées sont pris en compte en amont, les projets sont mieux conçus et il est possible d'éviter rénovations et changements coûteux;
- d'assurer que les personnes handicapées peuvent utiliser et profiter des biens, des services et des installations fournis par la Ville.

¹ Adapté de la fiche d'information de l'Ontario intitulée *Accessibility Expectations of Suppliers doing Business with the Province of Ontario, 2015*, avec l'autorisation du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Les entrepreneurs engagés dans une relation d'affaires avec la Ville doivent donc répondre aux critères d'accessibilité de la LAPHO dans les secteurs suivants :

- service à la clientèle;
- adaptation de l'emploi;
- information et communication;
- transport;
- conception des lieux publics (milieu bâti).

Approvisionnement de biens, de services ou d'installations à l'intention des membres du public

Les personnes handicapées représentent actuellement 15,5 % de la population. Compte tenu du vieillissement de la population, cette proportion devrait atteindre 20 % au cours des prochaines années.

Pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser les nouveaux biens, services et installations, il faudra intégrer des options d'accessibilité aux étapes de la conception et de la mise en œuvre.

Voici quelques règles à suivre si vous êtes un entrepreneur :

- Lorsque vous élaborez un formulaire, produisez un rapport ou un document, ou affichez des renseignements sur un site Web contrôlé par la Ville dans le cadre de votre projet d'approvisionnement, vous devez vous assurer que l'information est offerte dans des formats accessibles. De plus, vous devez fournir vos coordonnées pour permettre aux personnes handicapées de demander d'autres formats ou des aides à la communication au besoin (sous-titrage, interprétation du langage des signes, braille, gros caractères, etc.).
- Si vous concevez ou utilisez des sites Web dans le cadre d'un projet visant à offrir des services ou fournir de l'information, leur contenu doit être conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA).
- Lorsque vous consultez des représentants du public ou organisez un événement au nom de la Ville, vous devez veiller à répondre aux besoins des personnes handicapées pour leur permettre d'y participer.
- Lorsque vous fournissez des biens ou des services au nom de la Ville, vous devez respecter les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de la Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle de la Ville afin de répondre aux besoins des clients handicapés.

Acquisition de biens, de services ou d'installations à l'intention des employés de la Ville

Si vous êtes un entrepreneur ou un fournisseur qui offre des programmes pour les employés handicapés de la Ville, vous devez vous assurer que les besoins de ces

employés sont pris en compte dans leur milieu de travail ainsi que dans le cadre de la fourniture de biens, de services et d'installations.

Les employés de la Ville sont en droit de demander des adaptations particulières pour être en mesure d'exercer leurs fonctions dans un milieu exempt d'obstacles. Il peut donc être nécessaire de leur fournir un espace de travail accessible, un équipement modifié, des appareils fonctionnels ou de l'équipement à clavier ou à commande, ou encore de leur fournir des documents dans d'autres formats.

Formation sur l'accessibilité

Conformément aux exigences en matière de formation prévues par le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, tout tiers offrant des services au nom de la Ville doit s'assurer que ses employés ont suivi une formation sur l'accessibilité en lien avec leur travail.

Les entrepreneurs et leurs employés ont accès à une [formation en ligne sur la LAPHO](#), gratuite et approuvée par l'Ontario, qui comprend des volets sur le service à la clientèle accessible et sur le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

Pour en savoir plus sur vos obligations, veuillez consulter le [site Web du ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure](#).

Les fournisseurs doivent être en mesure de fournir l'information suivante à la Ville ou à la province de l'Ontario, en tout temps pendant la durée du contrat ou ultérieurement : la date de la formation, le nombre d'employés ayant reçu la formation et leurs noms.