

L'Approvisionnement accessible

NUMÉRO 16

PRINTEMPS 2019

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

L'ACHAT OU LA LOCATION DE SERVICES ACCESSIBLES

Pour les organisations assujetties à l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, procéder à l'achat ou à la location de biens accessibles aux personnes handicapées constitue une excellente façon de réaliser un approvisionnement accessible. Toutefois, une autre facette de cet article de loi consiste en l'acquisition de services accessibles.

Cette disposition législative parle d'ailleurs explicitement du fait que les organisations assujetties «tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées». Relevons par ailleurs la cohérence inhérente à l'article 61.3 puisque l'achat ou la location de biens accessibles concourt le plus souvent à rendre les services offerts accessibles à tous.

En plus de contribuer au respect de l'obligation légale édictée à l'article 61.3 de la *Loi*, il importe de souligner le fait que les mesures qui favorisent la location ou l'acquisition de services accessibles aux personnes handicapées permettent souvent aux ministères, organismes publics et établissements du réseau de la santé et des services sociaux d'agir en conformité avec la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Rappelons que le but de cette politique est de «mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public».

Le tableau suivant fournit quelques exemples de mesures, issues de plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de certaines organisations publiques, en lien avec l'acquisition ou la location de services accessibles aux personnes handicapées.

| ORGANISATION | PLAN D'ACTION | RÉSUMÉ DE LA MESURE |
|--|---------------|--|
| ACCÈS À L'INFORMATION | | |
| Ville de Victoriaville | 2016 | Offrir, en direct, l'interprétation en langue des signes québécoise des séances télévisées du conseil municipal. |
| ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS | | |
| Revenu Québec | 2017-2020 | Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document (en gros caractères, en braille ou en version audio). |
| Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière | 2017-2019 | Indiquer sur le site Web que les documents produits par le CISSS peuvent être fournis sur demande dans des formats adaptés ou par le biais d'une autre modalité (ex. : rencontre). |
| ACCESSIBILITÉ DU WEB | | |
| Ministère du Conseil exécutif | 2018-2021 | Former le personnel en communication au sujet du nouveau Standard sur l'accessibilité des sites Web. |
| ACCOMPAGNEMENT | | |
| Société de l'assurance automobile du Québec | 2017-2018 | Mettre en œuvre des modalités d'accompagnement des clientèles ayant des besoins particuliers. |

| FORMATION DU PERSONNEL | | |
|---|-----------|---|
| Commission de la construction du Québec | 2017-2018 | Poursuivre la formation des employés portant sur l'accueil des personnes handicapées. |
| Musée d'art contemporain de Montréal | 2018-2019 | Inscrire les employés du secteur de l'éducation du musée (visites interactives, ateliers créatifs et camps de jour) à une formation en accompagnement en loisir de personnes handicapées. |
| Office de la protection du consommateur | 2017-2019 | Organiser une formation afin de renforcer les habiletés des agents de protection du consommateur à accueillir et servir les personnes ayant divers types d'incapacité. |
| Société du Centre des congrès de Québec | 2018-2019 | Dispenser au personnel de première ligne une formation relative à la communication et aux services à offrir aux personnes handicapées. |

Il est intéressant de relever le fait que, selon le rapport *Statistiques sur les contrats des organismes publics 2016-2017*¹ publié par le Secrétariat du Conseil du trésor, près de 8 500 contrats de service, principalement dans les domaines de la santé et des services sociaux, du traitement de l'information et des télécommunications, pour une valeur totale de 3 512 millions de dollars ont été octroyés cette année-là par les organismes publics du Québec. En 2016-2017, les contrats de service étaient ceux dont la valeur totale était la plus importante devant à ce chapitre les contrats d'approvisionnement en biens et les contrats de construction. C'est dire toute l'importance de rendre accessibles aux personnes handicapées les services acquis ou loués par les organisations publiques.

En parallèle à l'acquisition et à la location de biens accessibles, l'Office des personnes handicapées du Québec invite donc les organisations assujetties à l'article 61.3 à s'assurer de l'accès aux services pour les personnes ayant divers types d'incapacité. De telles mesures contribueront à faire du Québec une société plus inclusive.

MUNICIPALITÉS, APPELS D'OFFRES ET APPROVISIONNEMENT ACCESSIBLE

Dans le cadre d'un appel d'offres public, l'article 573 de la *Loi sur les Cités et Villes* prévoit l'obligation d'accepter la soumission la plus basse. D'autre part, l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* prévoit l'obligation pour les municipalités, de même que pour les ministères et organismes publics, de tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Dans ce contexte, il est légitime pour les municipalités de se demander comment concilier ces deux obligations. Le contexte législatif leur procure la solution.

En effet, la *Loi sur les Cités et Villes* permet aux municipalités de se conformer aux obligations mentionnées précédemment puisque son article 573.1.0.1 leur accorde la possibilité de prévoir, dans le cadre de leur processus d'appel d'offres, des exigences ainsi qu'une pondération relatives à la « qualité » des biens et services ou sur « tout autre critère directement relié au marché ». Or, pour l'Office, la question de « l'accessibilité » des biens et des services aux personnes handicapées constitue l'un des éléments de « qualité » au sens de cet article. Au surplus, l'accessibilité de ces mêmes biens et services pourrait tout aussi bien être comprise dans l'expression « tout autre critère directement relié au marché ».

Ainsi, comme le prévoit l'article 573.1.0.1, la soumission ayant obtenu le meilleur pointage est alors assimilée à la soumission la plus basse.

Il en résulte qu'une municipalité se prévalant du pouvoir que lui accorde l'article 573.1.0.1 dans son processus d'appel d'offres, en y incluant la question de l'accessibilité, se conforme également à l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

¹ SECRÉTARIAT DU CONSEIL TRÉSOR (2017). *Statistiques sur les contrats des organismes publics 2016-2017*, [En ligne].
[www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/faire_affaire_avec_etat/statistiques/1617.pdf]

Ce bulletin est disponible sur le site Web de l'Office des personnes handicapées du Québec sous la rubrique « Publications » au www.ophq.gouv.qc.ca