

# **Norme d'accessibilité de l'information et des communications**

## **Avis de non-responsabilité**

Le présent matériel didactique ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter la loi ou le Règlement, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. Ce matériel vise à faciliter la compréhension de la loi ou du Règlement sans se substituer à la version officielle du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11) ni à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). En cas de divergence entre ce matériel, le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et la LAPHO, le Règlement et la LAPHO sont les documents faisant autorité.

Ce matériel peut être utilisé uniquement à des fins non commerciales et non lucratives, dans le but de respecter les exigences du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11).

## **Norme d'accessibilité de l'information et des communications**

Ce module porte sur les exigences de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications.

Avant de visionner la vidéo de présentation suivante, songez un moment à vos réalisations de la journée dans lesquelles vous avez dû communiquer avec autrui, recueillir ou échanger des renseignements.

### **Transcription de la vidéo**

#### **C'est possible : Présentation de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications – Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées**

##### **Narration :**

Songez un moment à ce que vous avez déjà fait aujourd'hui. Peut-être avez-vous parcouru un journal sur Internet ou relevé votre courrier électronique. Ou bien vous avez assisté à une réunion, bavardé avec un collègue dans le couloir ou échangé quelques mots par messagerie instantanée?

Le monde dans lequel nous vivons actuellement repose en grande partie sur l'information et les communications...

... qu'il s'agisse de discuter avec votre fils ou votre fille...

... ou de prendre contact avec des collègues.

Mais imaginez un instant ce qui se passerait si tous ces canaux de communication cessaient soudain de fonctionner.

Si, alors que vous naviguez sur Internet, certaines pages ne s'affichaient pas du tout.

Si, en ouvrant un document censé contenir des renseignements dont vous avez besoin, tels qu'un horaire d'autobus, vous vous aperceviez qu'il est illisible.

Ou si, en pleine réunion, vous n'aviez soudain plus de son.

Si vous n'aviez plus accès à l'information, comment sauriez-vous ce qui se passe autour de vous? Comment feriez-vous pour prendre des décisions?

Ce serait comme pénétrer dans un monde où tout semble identique. Mais, au lieu de trouver des informations qui vous permettraient d'agir, vous vous heurtez à un obstacle...

... Puis à un autre obstacle, et ainsi de suite.

Heureusement, il existe des solutions pour éliminer les obstacles en matière d'information et de communications, comme la technologie.

Pour les personnes qui n'ont pas de handicap, la technologie rend les choses pratiques. Pour les personnes handicapées, la technologie rend les choses possibles. Pourvu que tout soit mis en œuvre correctement.

Par exemple, si vous observez les meilleures pratiques en matière de développement Web, votre site n'aura sans doute besoin que de quelques petits ajustements pour être accessible aux personnes handicapées.

De plus, certaines solutions accessibles peuvent s'avérer très simples : il suffit parfois de lire un document à haute voix à une personne ou de lui fournir une version électronique pour qu'elle puisse redimensionner le texte afin de l'adapter à ses besoins.

L'accessibilité de l'information et des communications est utile aux personnes handicapées, mais elle est également bénéfique pour tout le monde. Un document au bon format ou un site Web accessible s'affichent correctement dans tous les navigateurs, y compris sur les appareils portatifs personnels.

Elle décrit comment les organisations doivent créer, fournir et recevoir l'information et les communications de sorte qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

La Norme d'accessibilité de l'information et des communications, sur laquelle porte ce module, décrit comment les organisations doivent créer, fournir et recevoir l'information et les communications de sorte qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

[texte à l'écran :] Élaboré par le Service des programmes d'études Canada avec le soutien du gouvernement de l'Ontario

© 2012

Penchons-nous maintenant sur les exigences de cette norme.

## Sujets du module

- Formats accessibles et aides à la communication
- Exceptions à la Norme
- Processus de rétroaction
- Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique
- Sites et contenu Web accessibles
- Établissements d'enseignement et de formation
  - Ressources et documents didactiques et de formation
  - Formation offerte aux éducateurs
  - Bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation
- Producteurs de documents didactiques ou de formation
- Bibliothèques publiques

Il vous faudra environ 17 minutes pour mener à bien ce module.

## **Formats accessibles et aides à la communication**

Sur demande, vous devez rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées.

Le concept de « format accessible » renvoie souvent à une solution de rechange au format imprimé, tandis que celui d'« aides à la communication » désigne des moyens qui facilitent la communication entre différentes personnes.

Sur réception d'une demande, vous devez consulter la personne intéressée pour connaître ses besoins en matière d'accessibilité.

Vous avez le choix du format accessible ou de l'aide à la communication qui convient le mieux, compte tenu des besoins de cette personne et de la capacité de votre organisation à en assurer la prestation.

Vous devez fournir les formats accessibles et les aides à la communication en temps opportun et à un coût qui ne dépasse pas celui que supportent les autres personnes.

Voici des exemples de formats accessibles et d'aides à la communication :

- Lecture de l'information écrite à haute voix pour la personne
- Impression en gros caractères
- Transcriptions écrites de l'information sonore ou visuelle
- Notes manuscrites plutôt qu'en paroles
- Formatage d'un document électronique pour le rendre compatible avec un logiciel de lecture d'écran
- Information écrite dans un langage clair

### **Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?**

La date limite à laquelle votre organisation doit satisfaire aux exigences énoncées dans la présente section est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.

- Les petites organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour satisfaire aux exigences.

Pour obtenir des explications sur la méthode de classification des organisations aux termes du Règlement, consultez le tableau de classification des organisations dans la section Ressources de formation du site Web Vers l'accessibilité.

## Exceptions à la Norme

Les formats accessibles et les aides à la communication sont requis à l'égard des biens, des services ou des installations fournis aux clients, entre autres.

Les éléments suivants ne sont pas assujettis à la Norme :

- Les produits et étiquettes de produits.

Remarque : Prenons l'exemple d'un magasin qui vend des DVD.

Les étiquettes et les produits dans ce magasin n'ont pas à être en un format accessible, mais le personnel du magasin devra tout de même tenir compte de la déficience d'une personne pour lui communiquer des renseignements sur les produits en vente, par exemple en décrivant verbalement l'étalage des DVD à une personne malvoyante.

- L'information dont vous n'êtes pas responsable directement ou par l'intermédiaire d'une relation contractuelle, sauf si votre organisation participe aux activités d'enseignement ou de formation prévues par le Règlement.
- L'Information ou les communications impossibles à convertir.

## Obstacles à la conversion

Dans certains cas, il vous sera peut-être impossible de convertir l'information ou les communications demandées. Par exemple :

- si la technologie de conversion n'est pas facilement disponible;
- s'il y a un risque de perte de l'information au cours du processus de conversion et qu'elle ne peut pas être fidèlement véhiculée, par exemple l'information visuelle d'une radiographie ou d'un plan architectural.

Les organisations doivent déterminer, en collaboration avec la personne ayant demandé l'information ou les communications, s'il est possible de fournir un format accessible ou une aide à la communication appropriée.

S'il est établi qu'il est impossible de convertir la documentation demandée, vous devez fournir ce qui suit à la personne qui l'a demandé :

- une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent être converties;
- un résumé de l'information ou des communications en question.

Ce faisant, vous aidez peut-être cette personne à mieux comprendre l'information dont elle a besoin.



## Processus de rétroaction

En vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, les organisations devaient établir un processus de rétroaction leur permettant de recevoir les observations quant à leur prestation de biens ou de services aux personnes handicapées et d'y donner suite.

Votre organisation a peut-être mis en place d'autres processus internes ou externes de rétroaction pour recevoir les commentaires du public ou du personnel et y donner suite. Par exemple, elle peut obtenir une rétroaction au moyen de sondages ou de formulaires en ligne, par courriel, par téléphone ou sur papier.

Aux termes de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications, si votre organisation dispose d'un processus de rétroaction, elle doit veiller à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées. Pour ce faire, votre organisation peut :

- fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication;
- informer le public de la disponibilité des formats accessibles ou des aides à la communication.

## Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?

La date limite à laquelle votre organisation doit rendre ses processus de rétroaction accessibles est le :

- Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.
- Les grandes organisations désignées du secteur public ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour satisfaire aux exigences.

## **Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique**

Il est essentiel que tout le monde ait accès aux renseignements sur les mesures d'urgence et la sécurité publique.

Votre organisation met-elle à la disposition du public les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique? Si oui, elle doit également les fournir dans un format accessible, sur demande.

Voici quelques exemples de renseignements visés par cette exigence :

- Mesures et plans d'urgence
- Cartes, panneaux d'avertissement et chemins d'évacuation
- Renseignements destinés au public sur les alarmes ou autres signaux d'alerte

Les renseignements sur les situations d'urgence en temps réel (par exemple, les annonces et alarmes) ne sont pas visés par cette exigence.

Le délai de conformité pour toutes les organisations est le **1<sup>er</sup> janvier 2012**.

## Vérification des connaissances

Parmi les éléments suivants, lesquels sont régis par la Norme d'accessibilité de l'information et des communications? Choisissez la meilleure réponse.

- a) L'information dont vous n'êtes pas responsable directement ou par l'intermédiaire d'une relation contractuelle, sauf si votre organisation participe à des activités d'enseignement ou de formation.
- b) Les produits et étiquettes de produits.
- c) **L'information et les communications sur les produits et services fournis par votre organisation.**
- d) L'information et communications impossibles à convertir.

La réponse c) est la bonne. En effet, la Norme d'accessibilité de l'information et des communications s'applique à l'information et aux communications sur les produits et services que fournit votre organisation.

## **Sites et contenu Web accessibles**

Le site Web d'une organisation est souvent son principal outil de partage de l'information. Voilà pourquoi le site Web de votre organisation et son contenu doivent être accessibles.

Votre organisation doit se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, comme l'explique la Norme. Les WCAG 2.0, de portée internationale, précisent comment rendre le contenu Web plus accessible aux personnes handicapées. Le Consortium World Wide Web (W3C) est à l'origine de celles-ci.

Les WCAG 2.0 comportent différents niveaux de conformité qui déterminent le degré d'accessibilité d'un site. Alors qu'est-ce qui fait qu'un site Web sera davantage accessible?

## Exemples de contenu des niveaux A et AA

Vous trouverez ci-dessous des exemples de type de contenu requis aux niveaux A et AA :

- **Niveau A** : Le premier niveau de conformité en matière d'accessibilité, le niveau de base, est appelé niveau A. L'un des exemples d'accessibilité de niveau A est le texte de remplacement d'une page Web. Ce texte s'affiche lorsque vous faites glisser le pointeur de votre souris sur une image. Il est important d'associer un texte de remplacement approprié à une image afin que le logiciel de lecture d'écran puisse fournir une description de l'image à la personne malvoyante.
- **Niveau AA** : Le deuxième niveau de conformité en matière d'accessibilité, lequel est le plus élaboré, est appelé niveau AA. L'un des exemples d'accessibilité de niveau AA vise la dénomination appropriée des en-têtes et étiquettes permettant aux utilisateurs d'un logiciel de lecture d'écran de consulter efficacement une page Web.

Par exemple, afin de repérer rapidement les manchettes de la page d'accueil d'un journal, le logiciel de lecture d'écran ne recherchera que les en-têtes associés à celles-ci. Un en-tête ayant la bonne dénomination permet au logiciel de déterminer où s'arrête un article et où commence le suivant, faute de quoi tous les articles seront lus l'un à la suite de l'autre.

Chaque en-tête doit comporter le titre de l'article, de manière à ce que les utilisateurs puissent trouver facilement l'information recherchée.

Pour en apprendre davantage sur les niveaux d'accessibilité décrits dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), veuillez consulter le site Web du World Wide Web Consortium (W3C).

## Sites Web : exigences et échéancier

Vous trouverez ci-dessous les exigences auxquelles doit satisfaire votre organisation et la date limite pour ce faire.

- Gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative : Pour donner l'exemple aux autres organisations, le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative doivent satisfaire à ces exigences avant les autres organisations. Consultez l'échéancier pour en apprendre davantage.
- Toutes les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations :
  - **D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2014**, les nouveaux sites Web et leur contenu doivent être conformes aux WCAG 2.0, niveau A.
  - **D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2021**, tous les sites Web doivent être conformes aux WCAG 2.0, niveau AA et le contenu de ces sites qui est créé après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 doit également s'y conformer. Le sous-titrage en direct et les descriptions audio pré-enregistrées ne sont pas assujettis à ces exigences.
- Petites organisations : Le Règlement ne prévoit aucune exigence à l'égard des petites organisations.

## Vérification des connaissances

À partir de quelle date les nouveaux sites Web des organisations désignées du secteur public et des grandes organisations doivent-ils être conformes aux exigences des WCAG 2.0, niveau A?

- a) **2014**
- b) 2016
- c) 2021

La réponse a) est la bonne. En effet, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouveaux sites Web des organisations désignées du secteur public et des grandes organisations doivent être conformes aux exigences des WCAG 2.0, niveau A.

## **Établissements d'enseignement et de formation**

Les établissements d'enseignement et de formation suivants sont assujettis à certaines dispositions précises de la Norme :

- les écoles élémentaires et secondaires publiques et privées;
- les collèges et universités;
- les autres organisations d'enseignement et de formation définies dans le Règlement.

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur les organisations visées.

### **Quels sont les établissements d'enseignement et de formation qui doivent se conformer?**

- Les organisations régies par la Loi sur l'éducation ou la Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel.
- Les organisations offrant un programme ou une partie d'un programme d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un grade conformément à un consentement accordé en application de la Loi de 2000 favorisant le choix et l'excellence au niveau postsecondaire.
- Les organisations désignées du secteur public (collèges et universités) visées à la disposition 3 ou 4 de l'annexe 1 du RNAI.
- Les organisations publiques ou privées dispensant des cours ou des programmes, ou les deux, menant à l'obtention par les élèves d'un diplôme ou d'un certificat désigné par le ministre de l'Éducation en vertu de la disposition 1 du paragraphe 8 (1) de la Loi sur l'éducation.
- Les écoles privées au sens de la Loi sur l'éducation.

Les sections suivantes de la Norme s'appliquent spécifiquement aux établissements d'enseignement et de formation :

- la ressources et documents didactiques et de formation;
- la formation offerte aux éducateurs;
- les bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation.

Ces exigences sont détaillées dans les trois écrans suivants.



## **Ressources et documents didactiques et de formation**

Si vous faites partie d'un établissement d'enseignement ou de formation et qu'un élève vous fait part d'un besoin découlant d'une déficience, vous devez :

- fournir les ressources ou le matériel didactiques ou de formation dans un format accessible qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité;
- fournir les dossiers scolaires et l'information relative au programme dans un format accessible qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

Deux options s'offrent à vous :

- Mettre à la disposition de l'élève un format électronique accessible ou prêt à être converti si un tel format est disponible.
- Mettre à la disposition de l'élève une ressource comparable dans un format accessible ou prêt à être converti si la ressource d'origine ne peut être ni obtenue, ni convertie.

### **Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?**

La date limite à laquelle les établissements d'enseignement et de formation doivent satisfaire aux exigences énoncées dans la présente section est le :

- Les grandes organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations désignées du secteur public et les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.

## **Formation offerte aux éducateurs**

Les éducateurs doivent savoir comment rendre leur enseignement ou formation accessible. Autrement dit, les établissements d'enseignement et de formation doivent :

- fournir aux éducateurs une formation visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles;
- garder un dossier de la formation fournie, notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.

## **Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?**

La date limite à laquelle les organisations doivent avoir donné à leurs éducateurs la formation de sensibilisation à l'accessibilité est le :

- Les grandes organisations désignées du secteur public et les grandes organisations comptant au moins 50 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour satisfaire aux exigences.
- Les petites organisations désignées du secteur public et les petites organisations comptant de 1 à 49 employés ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour satisfaire aux exigences.

## **Bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation**

Le cas échéant, les bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation, aux termes du Règlement, doivent fournir un format accessible ou prêt à être converti de toute ressource ou de tout document imprimé, numérique ou multimédia, sur demande.

Y a-t-il des exceptions? Les éléments suivants ne sont pas assujettis à cette exigence :

- les collections spéciales;
- les documents d'archives;
- les livres rares;
- les livres reçus en don.

### **Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?**

La date limite à laquelle les établissements d'enseignement et de formation doivent satisfaire aux exigences énoncées dans la présente section est le :

- D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015, ces bibliothèques doivent fournir, sur demande, le matériel ou les ressources imprimés en un format accessible.
- D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2020, ces bibliothèques doivent fournir, sur demande, le matériel ou les ressources numériques ou multimédias en un format accessible.

## **Producteurs de documents didactiques ou de formation**

Les producteurs de manuels didactiques ou de formation et de ressources d'apprentissage sur support imprimé qui approvisionnent des établissements d'enseignement et de formation doivent fournir des versions accessibles ou prêtes à être converties, sur demande.

Voici quelques exemples de producteurs :

- les maisons d'édition;
- les universités;
- les conseils scolaires.

### **Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?**

La date limite à laquelle les producteurs de manuels et de ressources d'apprentissage doivent satisfaire aux exigences énoncées dans la présente section est le :

- D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015, les producteurs de manuels doivent avoir des versions accessibles ou prêtes à la conversion de leurs manuels qui sont disponibles, sur demande.
- D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2020, les producteurs de manuels doivent avoir des versions accessibles ou prêtes à la conversion de leurs ressources d'apprentissage supplémentaires sur support imprimé qui sont disponibles, sur demande.

## **Bibliothèques publiques**

Les bibliothèques publiques doivent :

- offrir ou voir à offrir un accès aux documents accessibles, s'ils existent, sur demande;
- mettre à la disposition du public des renseignements sur la disponibilité des documents accessibles, sur demande, à des fins d'information, et fournir également ces renseignements dans un format accessible.

### **Quelle est la date limite pour se conformer à ces exigences?**

La date limite de conformité pour les conseils de bibliothèques publiques est le **1<sup>er</sup> janvier 2013**.

## Vérification des connaissances

Lequel des énoncés suivants est faux? Choisissez la meilleure réponse.

- a) **Les bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation doivent fournir les collections spéciales et les livres rares dans un format accessible.**
- b) Les dossiers scolaires doivent être fournis dans un format accessible, sur demande.
- c) Les établissements d'enseignement et de formation doivent donner à leurs éducateurs une formation visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité.
- d) Les collèges et universités doivent fournir les documents didactiques dans un format accessible, sur demande.

La réponse a) est la bonne. En effet, les collections spéciales et les livres rares n'ont pas à être fournis dans des formats accessibles ou prêts à être convertis.

## Résumé

Vous avez terminé le module sur les normes pour l'information et les communications.

### Sujets du module

- Formats accessibles et aides à la communication
- Exceptions à la Norme
- Processus de rétroaction
- Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique
- Sites et contenu Web accessibles
- Établissements d'enseignement et de formation
- Ressources et documents didactiques et de formation
- Formation offerte aux éducateurs
- Bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation
- Producteurs de documents didactiques ou de formation
- Bibliothèques publique