



**Futur règlement  
sur l'accessibilité  
des technologies  
de l'information  
et des  
communications :  
ce que nous  
avons entendu**





## **Futur règlement sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications : ce que nous avons entendu**

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, [2023]

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :  
[droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

**PDF**

No de cat. Em20-177/2023F-PDF

ISBN 978-0-660-48188-3



## Contents

<b>Liste d'abréviations .....</b>	<b>3</b>
<b>Sommaire .....</b>	<b>5</b>
Contexte de la consultation .....	5
Qui cette consultation visait-elle .....	5
Résultats clés .....	5
<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
Pourquoi nous avons consulté les intervenants .....	6
Comment nous avons consulté les intervenants .....	7
Qui nous a soumis des commentaires .....	8
<b>Obstacles liés à l'accessibilité des TIC .....</b>	<b>10</b>
Ce que nous avons entendu de la communauté des personnes en situation de handicap .....	10
<b>Amélioration de l'accessibilité des TIC .....</b>	<b>13</b>
Ce que nous avons entendu de la communauté des personnes en situation de handicap .....	13
Ce que nous avons entendu des entités sous réglementation fédérale .....	16
<b>Défis à relever pour rendre les TIC accessibles .....</b>	<b>18</b>
Manque de sensibilisation et disponibilité limitée des sources de connaissances .....	18
Dépendance aux vendeurs et aux tiers fournisseurs .....	19
Principaux inducteurs de coût .....	20
Complexités techniques .....	20
<b>Ce que nous avons entendu des fournisseurs de TIC.....</b>	<b>21</b>
Conformité actuelle aux normes relatives aux TIC.....	21
Plans futurs de conformité aux normes relatives aux TIC .....	22
Faire participer les personnes en situation de handicap au développement des TIC.....	22
Considérations relatives aux normes régissant l'accessibilité .....	22
<b>Prochaines étapes .....</b>	<b>23</b>



## Liste d'abréviations

### **DDR**

Demande de renseignements

### **EDSC**

Emploi et Développement social Canada

### **É.-U.**

États-Unis

### **GAB**

Guichet automatique bancaire

### **IA**

Intelligence artificielle

### **iOS**

Système d'exploitation pour iPhone

### **Loi**

*Loi canadienne sur l'accessibilité*

### **MS**

Microsoft

### **PDF**

Format de document portable

### **PDV**

Point de vente

### **TIC**

Technologies de l'information et des communications

### **TI**

Technologies de l'information





## **UE**

Union européenne

## **VPAT**

Modèles volontaires d'accessibilité des produits

## **WCAG**

Règles pour l'accessibilité des contenus Web



# Sommaire

## Contexte de la consultation

Emploi et Développement social Canada (EDSC) commence à élaborer le prochain règlement qui sera pris en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi). Ce règlement abordera l'élimination des obstacles et l'amélioration de l'accessibilité dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC). L'expression « TIC » englobe tout ce que nous utilisons pour communiquer et faire des transactions dans le monde numérique.

Les produits et services numériques sont partout. Toutefois, pour de nombreuses personnes en situation de handicap, l'accès à ces produits et services est difficile, voire impossible. Les TIC accessibles rendent possible l'accès à ces produits et services, et leur utilisation sans obstacle, par tous les Canadiens.

Le futur règlement sur l'accessibilité des TIC qui sera pris en vertu de la Loi s'appliquerait aux entités sous réglementation fédérale. Mentionnons notamment le secteur bancaire, les pipelines et le gouvernement du Canada lui-même.

## Qui cette consultation visait-elle

Avant d'élaborer des règlements, les organismes de réglementation doivent consulter tous les intervenants concernés. Conformément à l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard du principe « rien sans nous », EDSC a consulté la communauté des personnes en situation de handicap. De plus, afin d'entendre le plus vaste éventail de perspectives, EDSC a invité des intervenants autochtones, des entités sous réglementation fédérale des secteurs public et privé ainsi que des fournisseurs de TIC à participer aux consultations.

## Résultats clés

EDSC a reçu des commentaires et des idées sur les sujets suivants :

- les obstacles liés à l'accessibilité des TIC pour les personnes en situation de handicap;
- les défis que doivent relever les entités sous réglementation fédérale pour fournir des TIC accessibles;
- les pratiques exemplaires pour améliorer l'accessibilité des TIC qui pourraient éclairer l'élaboration du futur règlement sur l'accessibilité des TIC;
- l'état de préparation actuel et potentiel quant à une conformité future aux normes régissant l'accessibilité des TIC.

Les commentaires que nous avons recueillis dans le cadre de notre consultation préalable auprès de la communauté des personnes en situation de handicap et d'autres intervenants orienteront l'élaboration du futur règlement sur l'accessibilité des TIC.

## Introduction

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi) vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle met l'accent sur la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles dans plusieurs domaines prioritaires, notamment les technologies de l'information et des communications (TIC).

Emploi et Développement social Canada (EDSC) a publié son [premier règlement](#) en vertu de la Loi en décembre 2021. Ce règlement établit les délais et les exigences pour la préparation et la publication de documents de planification et de production de rapports sur l'accessibilité. Il comprend également un cadre de sanctions financières en cas de violation de la Loi et de son règlement.

EDSC a commencé à élaborer le prochain règlement à prendre en vertu de la Loi. Ce règlement abordera l'élimination des obstacles et l'amélioration de l'accessibilité dans le domaine des TIC. Le règlement s'appliquerait aux entités sous réglementation fédérale, ce qui comprend notamment le secteur bancaire, les pipelines et le gouvernement fédéral lui-même.

Les TIC désignent tout ce que nous utilisons pour communiquer et faire des transactions en ligne :

- les sites Web;
- les applications Web comme la messagerie Web et les services bancaires en ligne;
- les documents non Web comme les fichiers PDF et Microsoft Word, et les présentations comme celles en format PowerPoint;
- les logiciels comme Windows, iOS, Word et QuickBooks;
- le matériel mobile comme les téléphones intelligents et les tablettes;
- le matériel fixe comme les guichets automatiques bancaires (GAB) et les bornes libre-service servant à payer le stationnement;
- les autres matériels comme les ordinateurs, souris, claviers, numériseurs et imprimantes;
- la technologie d'assistance comme les lecteurs d'écran et les afficheurs braille;
- les plateformes de réunion en ligne comme Webex, Microsoft Teams et Zoom.

## Pourquoi nous avons consulté les intervenants

Conformément à la Directive du Cabinet sur la réglementation du Conseil du Trésor, les organismes de réglementation doivent consulter les intervenants le plus tôt possible, et avant d'élaborer un règlement. Cela aide les organismes de réglementation à mieux comprendre les répercussions possibles du futur règlement sur les intervenants, ainsi que les préoccupations des intervenants.



La consultation préalable consiste en des échanges informels d'idées. Elle diffère des consultations officielles que les organismes de réglementation tiennent après avoir publié des projets de règlement dans la Gazette du Canada, Partie I.

EDSC souscrit au principe du « rien sans nous ». C'est pourquoi EDSC a consulté et continuera de consulter la communauté des personnes en situation de handicap au sujet du futur règlement sur l'accessibilité des TIC.

EDSC a également consulté et invité des intervenants autochtones, des entités sous réglementation fédérale (secteurs privé et public), des fournisseurs de TIC et des Canadiens à formuler leurs commentaires sur tout futur règlement sur l'accessibilité des TIC.

L'accessibilité des TIC est complexe et technique. C'est grâce à une vaste consultation qu'EDSC arrivera à mieux comprendre l'éventail des répercussions et des préoccupations potentielles que les intervenants peuvent avoir.

## **Comment nous avons consulté les intervenants**

Afin d'entendre une vaste gamme de perspectives, EDSC a consulté les intervenants de multiples façons pour offrir plus d'options de participation aux personnes en situation de handicap et à d'autres intervenants. Mentionnons notamment la consultation publique en ligne; la tenue de 7 réunions virtuelles avec des représentants de la communauté des personnes en situation de handicap et des entités sous réglementation fédérale; la consultation bilatérale avec les intervenants intéressés; et une demande de renseignements (DDR) pour consulter les fournisseurs de TIC.

La consultation publique en ligne s'est déroulée du 24 novembre 2022 au 31 janvier 2023, et un document de discussion comportant 2 modules avait été fourni. Dans le [premier module](#), on demandait aux répondants de cerner les obstacles à l'utilisation des technologies numériques dans leur vie quotidienne. On a aussi demandé aux répondants quels domaines des TIC étaient les plus importants lorsqu'il s'agissait d'éliminer les obstacles. Dans le [deuxième module](#), on a interrogé les répondants sur leur état de conformité actuelle et potentielle, dans l'avenir, aux normes régissant l'accessibilité des TIC, comme les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

EDSC a tenu 7 séances de discussions virtuelles avec des groupes d'intervenants de décembre 2022 à février 2023. EDSC a invité les organisations de personnes en situation de handicap, les intervenants autochtones et les organisations des secteurs public et privé sous réglementation fédérale à participer. De plus, EDSC a rencontré de façon bilatérale plusieurs intervenants intéressés.

EDSC a également publié une demande de renseignements (DDR) le 24 novembre 2022 pour consulter les fournisseurs de TIC. La DDR a pris fin le 31 janvier 2023. Elle était axée sur l'état actuel de conformité des fournisseurs aux



normes régissant l'accessibilité et sur les délais prévus pour éventuellement se conformer à ces normes à l'avenir.

## Qui nous a soumis des commentaires

Le présent rapport résume ce que nous avons entendu durant notre consultation préalable auprès des intervenants et du public. En date du mois de février 2023, 94 personnes de 69 organisations avaient participé à des activités de consultation préalable. Nous avons fourni une liste ci-dessous de toutes les organisations participantes. Cinq personnes ont également fourni des commentaires en leur propre nom. Pour des raisons de confidentialité, les noms des personnes qui ont fourni des commentaires en leur propre nom ne peuvent pas être divulgués.

### Communauté des personnes en situation de handicap

- Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada
- Conseil canadien de la réadaptation et du travail
- Institut national canadien pour les aveugles
- *Communication Assistance for Youth & Adults*
- Service ontarien de la surdité
- *Inclusion Canada*
- *Inclusion Nova Scotia*
- Vie autonome Canada
- *Manitoba League of Persons with Disabilities*
- Marche des dix sous
- Société Neil Squire
- Personnes d'abord du Canada
- Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées
- Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes
- Fondation Rick Hansen

### Entités réglementées du secteur privé

- Aéroport de Montréal
- Air Canada
- *British Columbia Maritimes Employers Association*
- *Bell*
- Banque de Montréal
- Association des banquiers canadiens
- Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS)
- Banque canadienne impériale de commerce
- Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
- Desjardins

- 
- *Garda World*
  - Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
  - *Halifax Employers Association*
  - Banque Laurentienne
  - Conseil national des lignes aériennes du Canada
  - Banque Nationale
  - *Purolator*
  - Québecor
  - Banque Royal du Canada
  - *Rogers*
  - *Sasktel*
  - Banque Scotia
  - Banque Toronto-Dominion
  - *Telus*
  - Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent
  - *United Parcel Service Canada*
  - Autorité aéroportuaire de Vancouver
  - Administration portuaire de Vancouver
  - *WestJet*

### **Entités réglementées du secteur public**

- Agence des services frontaliers du Canada
- École de la fonction publique du Canada
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)
- Société Radio-Canada
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Musée canadien pour les droits de la personne
- Musée canadien de la nature
- Office des transports du Canada
- Chambre des communes
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- Alliance de la fonction publique du Canada
- Services publics et Approvisionnement Canada
- Monnaie royale canadienne
- Sénat du Canada
- Services partagés Canada
- Statistique Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor

### **Fournisseurs**

- *Adele Furrie Consulting*
  - *Allyant*
  - *Binder Dijker Otte (BDO) Canada*
-

- *DaaS Group*
- *Hewlett Packard Inc.*
- Conseil pour l'industrie des technologies de l'information
- *Microsoft Canada*
- *TechNation*

## **Obstacles liés à l'accessibilité des TIC**

### **Ce que nous avons entendu de la communauté des personnes en situation de handicap**

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap ont souligné que les obstacles liés à l'accessibilité des TIC ont de plus en plus de répercussions sur le bien-être économique et social des personnes en situation de handicap.

#### **Composantes des TIC créant des obstacles importants**

Les participants ont indiqué que les sites Web, les applications Web et les documents non Web inaccessibles créent des obstacles importants pour les personnes en situation de handicap.

Les sites Web sont habituellement conçus pour être accessibles lorsqu'on utilise un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable, mais ils ne sont pas accessibles sur les appareils mobiles. Cela crée des obstacles parce qu'un nombre croissant de personnes en situation de handicap préfèrent utiliser des appareils mobiles, comme des tablettes, pour accéder au Web. De plus, les sites Web utilisent de plus en plus des fenêtres contextuelles inaccessibles, des publicités, des programmes complémentaires installés automatiquement, ou des fonctions de clavardage automatisées. Tous ces éléments créent des obstacles supplémentaires pour les personnes en situation de handicap. Ils sont particulièrement problématiques pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance ou les personnes ayant un déficit cognitif.

La navigation sur les applications Web, comme celles utilisées pour accéder aux services bancaires et à d'autres services financiers et les gérer, est souvent difficile. Certaines personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'aide pour y naviguer. Il est important de noter qu'étant donné que les applications Web sont souvent consultées au moyen de navigateurs Web, bon nombre des obstacles liés aux sites Web s'appliquent également à eux.

Les documents non Web comme les PDF sont souvent inaccessibles. C'est le cas tant pour les documents fournis aux clients et les documents utilisés par les employés des entités sous réglementation fédérale. Par exemple, les participants ont mentionné des documents fournissant des renseignements sur l'hypothèque et l'assurance comme exemples de documents non Web inaccessibles. Ils ont



également fait remarquer que les problèmes de sécurité sont souvent cités comme raison pour ne pas fournir des versions accessibles de tels documents.

Autres composantes des TIC créant des obstacles soulignées par les participants :

- les fonctions inaccessibles des GAB, comme l'accès aux fonctions texte-parole. Pour y accéder, les utilisateurs doivent brancher un écouteur avec fil. Les écouteurs avec fil sont en train de devenir désuets, car moins de téléphones intelligents les prennent en charge;
- les dispositifs de point de vente (PDV) sans sortie audio qui sont inaccessibles pour les personnes aveugles. Un client aveugle qui doit utiliser un PDV sans sortie audio pour effectuer une transaction ne peut pas connaître immédiatement le montant de la transaction. Il devra le vérifier par la suite sur son appareil mobile;
- les technologies sans contact, comme celles utilisées pour les opérations bancaires aux bornes, sont inaccessibles pour certaines personnes ayant des déficiences cognitives, des déficiences intellectuelles et des problèmes de mobilité;
- les logiciels inaccessibles. Tandis que l'accessibilité des sites Web et du matériel est la priorité, les développeurs ont tendance à négliger les logiciels.
- les plateformes de réunion en ligne inaccessibles. Par exemple, les personnes sourdes-aveugles rencontrent encore des obstacles lorsqu'elles utilisent ces plateformes;
- le manque d'instructions claires et simples sur la façon d'utiliser les technologies d'assistance. Ce défi ne fait que croître à mesure que les technologies s'améliorent et que les développeurs ajoutent de nouvelles fonctions. Cependant, ils semblent mettre à l'essai de telles technologies auprès d'utilisateurs en situation de handicap qui sont à l'aise avec la technologie plutôt que d'utilisateurs moyens qui ont des connaissances technologiques de base;
- le manque de supports de substitutions pour les manuels d'instruction des produits ou services des TIC. Les personnes en situation de handicap doivent passer beaucoup de temps à chercher les bons endroits où trouver cette information. Certaines organisations représentant des personnes en situation de handicap ont assumé le fardeau de fournir ces renseignements.

## **Intersection entre les obstacles liés aux TIC et l'accessibilité d'autres domaines prioritaires selon la Loi**

### **Obstacles liés aux TIC et emploi**

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap ont indiqué que les personnes en situation de handicap font face à de nombreux obstacles numériques en milieu de travail et tout au long du processus de recrutement. Plus précisément :



- les plateformes de recrutement, en particulier celles élaborées à l'interne par les employeurs, ont tendance à être inaccessibles;
- les employés en situation de handicap font face à des obstacles lorsqu'ils utilisent des sites Web et des logiciels internes dans leur travail quotidien. Par conséquent, ils font face à de nombreux défis supplémentaires pour faire progresser leur carrière;
- il est souvent difficile de convaincre les employeurs d'investir dans les TIC accessibles. De plus, lorsque les employeurs fournissent des mesures d'adaptation en milieu de travail liées aux TIC, ce n'est souvent pas en temps opportun;
- l'accessibilité n'est souvent pas prise en compte lors de la mise à niveau et du remplacement des produits de TIC. Des systèmes qui étaient accessibles auparavant deviennent inaccessibles suivant des mises à niveau.

---

Les obstacles liés au Web et aux logiciels ont été particulièrement problématiques pour moi en milieu de travail. J'ai eu beaucoup moins d'options que je n'en aurais eu autrement; j'ai entre autres perdu des emplois et je n'ai pas été en mesure de passer à des niveaux d'emploi supérieurs parce que les logiciels en milieu de travail n'étaient pas accessibles.

– participant de la communauté des personnes en situation de handicap

---

### **Obstacles liés aux TIC et prestation de services à la clientèle**

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap ont également cerné plusieurs obstacles liés aux services à la clientèle que les organisations offrent en ligne. Voici les faits saillants :

- ne pas tenir compte des diverses formes de handicaps. Par exemple, prenons le cas des services bancaires offerts par téléphone au moyen de la technologie numérique. Ces services demandent aux gens d'entrer leur numéro de carte à 10 chiffres. Certaines personnes en situation de handicap ne sont pas en mesure d'entrer un tel numéro avant la fin de leur session;
- le manque de familiarité avec l'accessibilité et de formation pour être en mesure de fournir des services aux personnes en situation de handicap, en particulier celles qui utilisent des dispositifs d'assistance;
- les formulaires compliqués et inaccessibles qui sont particulièrement difficiles à remplir pour les personnes ayant une déficience cognitive.

## **Nouveaux obstacles découlant de la numérisation accélérée des services et des produits**

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap ont également soulevé des préoccupations au sujet de l'utilisation croissante de l'intelligence artificielle (IA). Inévitablement, les systèmes d'IA utilisent des données qui sont le reflet du passé. Compte tenu des préjugés qui ont sous-tendu certaines décisions par le passé, ce qui a entraîné des inégalités importantes pour les personnes en situation de handicap et d'autres groupes mal desservis, l'utilisation de l'IA amplifiera ces inégalités à l'avenir.

Ces participants ont également fait remarquer que l'utilisation accrue des plateformes en ligne pour accéder aux services et aux produits crée des inégalités. Si les plateformes en ligne sont inaccessibles, les personnes en situation de handicap peuvent préférer faire des achats en personne ou par l'entremise d'un agent. Toutefois, les produits ou services achetés en personne ou par l'entremise d'un agent ont tendance à être plus coûteux que ceux achetés en ligne.

Les participants ont souligné que l'accès limité à Internet et à la bande passante dans les régions rurales constitue un obstacle à l'accessibilité des TIC.

Ils ont également indiqué que les entités sous réglementation fédérale et les développeurs de TIC mettent rarement à l'essai l'accessibilité des produits et services de TIC avec des utilisateurs ayant des expériences vécues. De plus, lorsque des entités et des développeurs effectuent des tests utilisateurs qui incluent des personnes en situation de handicap, ils le font auprès de personnes ayant une bonne connaissance du numérique. Il est important de faire des tests utilisateurs avec des personnes en situation de handicap qui n'ont qu'une connaissance de base de la technologie.

## **Amélioration de l'accessibilité des TIC**

### **Ce que nous avons entendu de la communauté des personnes en situation de handicap**

#### **Domaines prioritaires nécessitant une intervention immédiate**

Compte tenu des défis auxquels les personnes en situation de handicap doivent régulièrement faire face, les participants de la communauté des personnes en situation de handicap ont cerné 3 domaines prioritaires nécessitant une intervention immédiate.

Les appareils mobiles (par exemple, téléphones intelligents et tablettes) : les appareils mobiles sont une priorité parce qu'ils sont maintenant partout et que les gens les utilisent couramment dans leur vie quotidienne, en particulier pour leurs fonctions d'accessibilité intégrées.



Les sites Web : les sites Web sont une priorité parce qu'ils sont le premier point de contact des gens avec le gouvernement et les entreprises et qu'ils sont des sources d'information clés.

Les documents non Web : l'élimination des obstacles que présentent les documents non Web (par exemple, PDF, documents en format Word, présentation en format PowerPoint) est une priorité, car les personnes qui n'ont pas accès à la technologie numérique et celles qui utilisent des lecteurs d'écran préfèrent les documents non Web. Ils sont également importants dans le contexte de l'emploi.

### **Résultats visés par le futur règlement sur l'accessibilité des TIC**

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap espèrent que le futur règlement sur l'accessibilité des TIC produira les résultats suivants :

- la transition vers une culture de l'accessibilité par la conception ou la conception inclusive;
- la promotion des tests utilisateurs;
- l'amélioration de la responsabilisation et de la transparence.

### **Transition vers une culture de l'accessibilité par la conception ou la conception inclusive**

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap espéraient que le futur règlement sur l'accessibilité des TIC favoriserait un plus grand engagement à l'égard de l'accessibilité. Plutôt que de continuer à limiter l'accessibilité à une réflexion après coup, le futur règlement sur l'accessibilité des TIC ferait en sorte que l'accessibilité fasse partie intégrante du cycle de vie des TIC. L'accessibilité jouerait un rôle important de la phase de conception à la mise à l'essai, en passant par la mise en œuvre et les mises à jour.

Les participants nous ont prévenus que le respect d'un ensemble de normes régissant l'accessibilité des TIC ne rend pas forcément un produit ou un service accessible. Il faut une gamme de solutions et de mesures d'adaptation, y compris d'autres façons de communiquer l'information aux utilisateurs. En particulier, les organisations devraient fournir aux clients un moyen d'accéder aux employés et de communiquer avec eux lorsqu'ils éprouvent des difficultés à utiliser leurs plateformes en ligne.

---

Il devrait y avoir plusieurs options en fonction des besoins individuels. Il devrait y avoir un accès équitable plutôt qu'un accès égal.

– participant de la communauté des personnes en situation de handicap

---



## Promotion des tests utilisateurs

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap espéraient que le futur règlement sur l'accessibilité des TIC favoriserait les tests utilisateurs. Les tests utilisateurs consistent à amener les utilisateurs finaux ainsi que les clients à mettre à l'essai et à évaluer un produit ou un service de TIC avant qu'il ne soit mis à la disposition du public. Cela permet aux créateurs de produits de découvrir des problèmes d'accessibilité ou d'autres défis liés à l'utilisation de leur produit auxquels ils n'auraient peut-être pas pensé au moment de la conception.

Les participants ont souligné que les organisations devraient effectuer des tests utilisateurs auprès des personnes ayant différents types de handicap et différents niveaux de littératie numérique. À l'heure actuelle, les organisations ont tendance à mettre à l'essai leurs produits de TIC auprès d'utilisateurs avec un niveau élevé d'alphabétisation, ce qui peut ne pas refléter les besoins des personnes en situation de handicap.

De plus, les tests utilisateurs devraient également avoir lieu tout au long du cycle de gestion des produits. La participation d'un plus grand nombre de personnes en situation de handicap aux tests utilisateurs pourrait également créer des possibilités d'emploi.

---

Il n'est pas possible que quelque chose soit accessible à 100 %  
pour 100 % des utilisateurs et 100 % du temps.  
– participant de la communauté des personnes en situation de  
handicap

---

## Amélioration de la responsabilisation et de la transparence

Les participants de la communauté des personnes en situation de handicap ont souligné qu'il incombe souvent aux personnes en situation de handicap de démontrer qu'un produit ou un service est inaccessible. Pour résoudre ce problème, ils espèrent que le futur règlement sur l'accessibilité des TIC contribuera à améliorer la responsabilisation et la transparence. Par exemple, les organisations pourraient élaborer des feuilles de route sur l'accessibilité qui décriront de manière transparente la façon dont elles détermineront les lacunes en matière d'accessibilité. Ces feuilles de route pourraient également comprendre des échéanciers pour combler ces lacunes et trouver des solutions qui aideraient à les combler. Les résultats pourraient également encourager les fournisseurs à adopter des pratiques inclusives et à améliorer l'accessibilité de leurs produits et services de TIC.

## Ce que nous avons entendu des entités sous réglementation fédérale

### Domaines prioritaires nécessitant une intervention immédiate

Les participants des entités et organisations sous réglementation fédérale ont cerné 3 domaines d'intervention prioritaires :

- les sites Web;
- les applications Web;
- les documents non Web.

Par conséquent, ces 3 domaines sont les moyens de communication les plus couramment utilisés par les entités réglementées. De plus, les organisations disposent de ressources, de connaissances, de conseils et de capacités sur la façon de rendre accessibles ces 3 domaines.

Les participants des secteurs public et privé sous réglementation fédérale ont signalé qu'il y a actuellement une disponibilité limitée de ressources pour rendre accessibles d'autres composantes des TIC. Toutefois, cela ne devrait pas être une raison pour ignorer ces autres composantes. Ils ont également soulevé des préoccupations quant au fait que les organisations sont souvent des acheteurs de ces produits (et non des développeurs), et qu'elles ont donc un contrôle limité sur l'accessibilité de ces produits.

### Pratiques exemplaires actuelles pour améliorer l'accessibilité

Les participants des secteurs public et privé sous réglementation fédérale ont fait part de certaines pratiques exemplaires que leurs organisations ont utilisées pour éliminer les obstacles liés à l'accessibilité des TIC. Voici les points saillants de ces pratiques exemplaires :

- la sensibilisation : sensibiliser davantage les employés, y compris la haute direction, à l'accessibilité des TIC;
- l'éducation : offrir aux employés une formation technique sur l'accessibilité des TIC, en particulier au personnel des TI;
- le recrutement : recruter des employés en situation de handicap et des personnes ayant à la fois une expertise en matière d'accessibilité et de TI;
- l'accessibilité par la conception ou la conception inclusive : tenir compte de l'accessibilité à toutes les étapes du développement, de la conception et de l'achat de nouveaux produits et services de TIC. Cela signifie également inclure les personnes en situation de handicap dans les efforts visant à améliorer l'accessibilité des TIC;
- les feuilles de route pour l'accessibilité : mettre en place des feuilles de route pour l'accessibilité qui donnent des échéanciers et des mécanismes pour la mise à l'essai, la découverte des lacunes en matière d'accessibilité,



l'élimination des obstacles et le maintien de la conformité aux normes régissant l'accessibilité au fil du temps;

- les outils de soutien à l'accessibilité : créer un carrefour d'accessibilité des TIC, qui réunit les normes existantes, les pratiques exemplaires et les lignes directrices sur l'accessibilité des TIC.

En plus des pratiques exemplaires susmentionnées, les participants ont souligné l'importance de :

- tirer parti de l'utilisation d'outils automatisés d'accessibilité des TIC (par exemple, outils d'évaluation de l'accessibilité des sites Web);
- mettre l'accent sur l'utilisabilité en même temps que sur l'accessibilité. Effectuer des tests par des utilisateurs finaux tout au long du cycle de vie du produit;
- consulter préalablement les fournisseurs pour déterminer l'accessibilité de leurs produits et services, ce qui aide à réduire les délais d'approvisionnement;
- inclure l'accessibilité des TIC comme condition préalable aux appels d'offres;
- fournir des explications en langage clair et simple des exigences de conformité technique pour les développeurs et des définitions claires des termes techniques;
- établir des mécanismes de gouvernance efficaces pour que les décideurs tiennent compte de l'accessibilité.

### **Considérations relatives aux échéanciers éventuels pour la conformité aux normes régissant l'accessibilité**

Les participants des secteurs public et privé sous réglementation fédérale ont cerné un certain nombre de facteurs importants à prendre en considération pour déterminer les délais éventuels de conformité aux normes régissant l'accessibilité.

Il faut tenir compte de la distinction entre les TIC nouvelles et existantes. Il faudra plus de temps pour rendre accessibles les anciennes TIC, car elles sont très nombreuses. De plus, la mise à niveau ou le remplacement d'anciens systèmes est très complexe et prend beaucoup de temps.

À court terme (généralement moins de 2 ans), de nombreuses entités peuvent s'assurer que le nouveau contenu Web qu'elles élaborent est accessible.

En outre, à court terme, la priorité devrait être accordée à l'évaluation de l'état actuel de l'accessibilité des TIC. Cela permettrait aux entités d'établir une base de référence et de déterminer les points à améliorer. À moyen terme, l'accent pourrait être mis sur l'élaboration de plans visant à améliorer l'accessibilité des systèmes existants.





Les échéanciers doivent également tenir compte de la capacité technique et financière de l'organisation. Certaines entités ont moins de capacité et de connaissances et ne font que commencer leur parcours d'accessibilité des TIC.

La conformité parfaite en tout temps n'est pas possible en raison de la nature en constante évolution des TIC. Par exemple, les entités mettent constamment à jour et révisent leurs sites Web, ce qui peut entraîner des bogues et des erreurs involontaires. Par conséquent, il sera important d'envisager une approche souple pour déterminer la conformité.

Certains aspects de l'accessibilité numérique peuvent être réglés par la conformité aux normes; cependant, d'autres aspects nécessitent également un changement de culture au sein de l'ensemble d'une organisation. Par exemple, créer des documents non Web, comme des PDF. Chaque employé, et pas seulement ceux qui sont des experts en TIC, doit prendre ses responsabilités et appliquer une optique d'accessibilité lors de la création de ces documents.

---

L'accessibilité des documents est une tout autre question. Les organisations peuvent établir des attentes, mais cela dépend des personnes et du changement organisationnel.  
– participant du secteur privé sous réglementation fédérale

---

## Défis à relever pour rendre les TIC accessibles

Les participants des entités des secteurs privé et public sous réglementation fédérale ont cerné un certain nombre de défis pratiques liés à la fourniture de TIC accessibles. La plupart d'entre eux se divisaient en 3 grandes catégories :

- le manque de sensibilisation et la disponibilité limitée des sources de connaissances;
- la dépendance à l'égard des vendeurs et des tiers fournisseurs de services;
- les coûts financiers.

Les entités ont également souligné un certain nombre de complexités techniques qui rendent difficile et fastidieux le développement en vue d'accessibilité numérique.

### Manque de sensibilisation et disponibilité limitée des sources de connaissances

Les participants ont souligné un manque de sensibilisation aux avantages de l'accessibilité des TIC parmi les cadres supérieurs. Certaines entités ont souligné la nécessité d'un changement culturel à l'échelle de l'organisation pour accroître la sensibilisation et renforcer l'engagement de l'organisation à l'égard de l'accessibilité.





Ils ont également noté un manque d'approche centralisée ou de ressources communes pouvant aider les entités à vérifier la conformité en matière d'accessibilité. Les participants étaient d'avis que les résultats d'auto-évaluation de la conformité peuvent varier.

Plusieurs participants ont fait remarquer qu'il y a un manque de compréhension uniforme des exigences en matière d'accessibilité des TIC parce qu'il s'agit d'un domaine en évolution. Par conséquent, il y a un manque d'information sur la façon de rendre les TIC accessibles et de les évaluer.

Les participants ont également fait remarquer que les organisations effectuent beaucoup moins d'évaluation de l'accessibilité de tout ce qui ne concerne pas le Web et qu'elles ne le font généralement pas de façon uniforme.

## **Dépendance aux vendeurs et aux tiers fournisseurs**

Certains participants ont signalé un intérêt limité de la part des fournisseurs de TIC pour fournir des produits et services accessibles lorsqu'il n'y a pas d'exigence légale en matière d'accessibilité ou une demande à grande échelle en matière d'accessibilité. Par exemple, une entreprise de plus petite taille a souligné les difficultés qu'elle a rencontrées pour acheter un système de réservation accessible. Étant donné que les grandes entreprises de son industrie ne les utilisent pas, les fournisseurs n'avaient aucun intérêt à leur fournir un produit ou service accessible.

Les entités ont fait état des problèmes d'accessibilité des systèmes et des plateformes utilisés à l'échelle internationale, comme les plateformes de recrutement et les logiciels d'entreprise. Elles dépendent des changements apportés ailleurs. De plus, de nombreux fournisseurs sont établis aux États-Unis et ont tendance à suivre les normes américaines. Certains peuvent hésiter à se conformer à d'autres normes internationales.

Les délais de mise en œuvre dépendent également des contrats actuels avec les fournisseurs. Ils dépendent également de l'état actuel de la technologie et des produits et services accessibles disponibles aujourd'hui sur le marché.

Cependant, certaines entités du secteur public ont fait remarquer que, ensemble, les secteurs public et privé du Canada exercent une influence considérable sur les marchés. Si les entités commencent à exiger des produits et services de TIC accessibles, l'industrie réagira, même si cela prend du temps.

---

Si tout le monde regroupait et canalisait ses ressources, peut-être que les fournisseurs verraient l'occasion et consacraient des ressources à rendre leurs produits et services accessibles.  
– participant du secteur public sous réglementation fédérale

---



## Principaux inducteurs de coût

Les participants des entités sous réglementation fédérale ont souligné que la mise en œuvre d'améliorations de l'accessibilité des TIC exige beaucoup de main-d'œuvre. Il faut aussi du personnel qualifié formé en TI et en accessibilité. Comme le nombre de ces personnes est limité, les coûts de recrutement et de main-d'œuvre peuvent être très élevés. La sous-traitance est également coûteuse, car les fournisseurs de services externes exigent des prix élevés pour les mêmes raisons. Les participants ont indiqué qu'ils éprouvaient ce défi pour toutes les catégories de personnel des TI, y compris les employés actuels et nouveaux, les professionnels des TI et les créateurs de contenu. Il est également coûteux de former le personnel de TI existant à l'accessibilité des TIC.

Les coûts de vérification ou d'évaluation de l'accessibilité peuvent être importants et se manifester tout au long du cycle de vie de la gestion des produits. Cela s'explique par le fait que les mises à jour de certains produits des TIC, comme les sites Web, les applications Web et les logiciels, sont très fréquentes. Chaque fois qu'une organisation met à jour ou modifie ses TIC, c'est une occasion de rupture de l'accessibilité. C'est pourquoi les organisations doivent continuellement vérifier ou évaluer leurs TIC pour s'assurer qu'elles sont accessibles.

Les entités ont mis en évidence la grande quantité de contenu existant dans le domaine des TIC. Il faut beaucoup de temps et, par conséquent, il est coûteux de rendre accessible tout le contenu existant.

Les entités de plus petite taille ont également souligné qu'il est coûteux pour elles de mener des consultations, comme des sondages et des groupes de discussion.

## Complexités techniques

Les participants ont signalé qu'il est très difficile de rendre certains vieux systèmes complexes accessibles. Cela est dû à leur taille, à leur fonctionnalité compliquée, à d'autres exigences réglementaires et à leurs répercussions sur leurs activités. De leur point de vue, il serait préférable de les remplacer par de nouveaux produits et services accessibles, à la fin de leur vie utile. Par exemple, une entité a dit qu'elle structure ses systèmes de TI pour protéger l'intégrité de ses données. Ils l'ont fait pour assurer un service ininterrompu à leurs clients et pour se conformer à d'autres exigences réglementaires. Il faudrait beaucoup de temps et de planification pour modifier le système actuel tout en assurant l'intégrité des données et en respectant les autres règlements. Toute modification de leurs systèmes nécessiterait également la mise à jour des politiques et processus opérationnels de l'entité, ce qui nécessite du temps pour former à nouveau le personnel de première ligne.

De nombreuses entités ont fait remarquer qu'en matière d'accessibilité, il n'existe pas de solution universelle. Résoudre les problèmes d'un type de handicap peut parfois causer des problèmes aux personnes ayant d'autres handicaps. Certains participants croyaient également qu'il n'était peut-être pas possible de rendre certains logiciels



entièrement accessibles à tous compte tenu de la technologie d'aujourd'hui. C'est particulièrement un problème pour certains logiciels que les entités développent à l'interne.

Certains participants ont signalé que des exigences comme la lutte contre la fraude et la sécurité peuvent créer des défis en matière d'accessibilité. Cela est particulièrement pertinent pour la biométrie, qui est de plus en plus utilisée dans les processus de sécurité des TI.

## **Ce que nous avons entendu des fournisseurs de TIC**

ESDC a demandé aux fournisseurs de TIC de parler de leur niveau de sensibilisation et de l'état actuel de la conformité aux normes internationales régissant l'accessibilité des TIC, comme les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et la Norme européenne EN 301 549. De plus, nous avons sollicité des commentaires sur leurs plans futurs pour se conformer aux normes régissant l'accessibilité existantes. ESDC a également demandé aux fournisseurs de décrire les pratiques exemplaires qu'ils utilisent lorsqu'ils développent des produits et des services numériques. Nous avons reçu des réponses de 8 fournisseurs et nous avons fourni un résumé de leurs réponses ci-dessous.

### **Conformité actuelle aux normes relatives aux TIC**

La plupart des fournisseurs de TIC ont déclaré qu'ils développent et mettent à l'essai des produits et des services en fonction de normes régissant l'accessibilité reconnues à l'échelle mondiale. Ces normes comprennent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), l'article 508 de la *Rehabilitation Act* des États-Unis et la Norme européenne EN 301 549.

La majorité des fournisseurs ont indiqué qu'ils sont déjà en mesure de fournir des produits et des services qui répondront à la Norme européenne. Plusieurs fournisseurs de TIC ont également déclaré qu'ils dépassaient les recommandations des lignes directrices et des normes existantes.

Les fournisseurs de TIC ont déclaré qu'ils préparent déjà des rapports de conformité en matière d'accessibilité à l'aide de différents gabarits volontaires d'accessibilité des produits (VPAT en anglais). Ils maintiennent des VPAT pour tous leurs produits et services.

Les fournisseurs de TIC ont indiqué qu'ils accordaient la priorité à la production de rapports de conformité sur l'accessibilité pour les occasions de soumission. Certains fournisseurs de TIC publient leurs rapports de conformité. Il est ainsi plus facile pour les clients d'accéder à cette information et de prendre des décisions d'approvisionnement. Les rapports de conformité sont disponibles en plusieurs langues, y compris en français et en anglais. Les fournisseurs se fient aux experts en accessibilité pour fournir des rapports de conformité exacts, reproductibles et transparents.



## Plans futurs de conformité aux normes relatives aux TIC

Les fournisseurs ont souligné qu'ils avaient entamé le processus de détermination des problèmes de conformité. Ils élaborent également des stratégies pour résoudre ces problèmes en temps opportun.

Certains fournisseurs ont mentionné qu'ils ont besoin d'un à deux ans pour fournir des produits et des services de TIC conformes à la norme EN.

## Faire participer les personnes en situation de handicap au développement des TIC

La plupart des fournisseurs ont déclaré qu'ils mènent des « études sur les produits et l'expérience utilisateur » tout au long du cycle de développement des produits. Ces études portent sur les personnes en situation de handicap et les limitations liées à l'âge.

Les fournisseurs ont déclaré que les « études sur les produits et l'expérience utilisateur » aident à s'assurer que les avantages de la technologie sont accessibles à tous. Elle appuie également leurs objectifs en matière de diversité et d'expérience client.

---

L'accessibilité exige une expérience vécue. L'empathie ne peut pas toujours remplacer l'expérience vécue; les gens qui ont vécu quelque chose connaissent les nuances de la façon de l'aborder.  
– Fournisseurs de TIC

---

## Considérations relatives aux normes régissant l'accessibilité

La plupart des fournisseurs de TIC croient que l'harmonisation des normes régissant l'accessibilité des TIC entre les administrations favorisera l'innovation et l'interopérabilité. Elle réduira également les coûts pour les gouvernements, les entreprises et les consommateurs, et permettra aux entreprises technologiques canadiennes de développer une seule fois et de vendre leurs produits partout dans le monde.

Les fournisseurs ont présenté les considérations suivantes concernant la Norme européenne (EN 301 549) :

- la Norme EN 301 549 est la norme la plus à jour et la plus complète en matière d'accessibilité des TIC. Depuis sa publication initiale en 2014, elle a fait l'objet de plusieurs mises à jour pour tenir compte de l'évolution de la technologie. Un large éventail d'intervenants, y compris des personnes en situation de handicap, participent au processus de mise à jour de la norme;

- 
- Normes d'accessibilité Canada agit à titre d'observateur auprès du comité qui met à jour la Norme EN 301 549. Cela donne au Canada l'occasion de participer aux débats et de contribuer à cet important travail;
  - la Norme EN 301 549 est désormais largement adoptée, y compris dans les 27 États membres de l'Union européenne (UE). La Norvège, la Serbie, l'Albanie, la Macédoine, la Suisse, l'Australie, l'Inde, le Japon, le Kenya et le Mexique l'ont également adoptée. Le Canada gagnerait à s'aligner sur ce consensus international en ayant un meilleur accès aux TIC du monde entier. Cela permettrait également d'éviter la fragmentation du marché mondial des produits et services accessibles;
  - il est extrêmement important de faire participer les équipes chargées de l'expérience des utilisateurs et les experts en TIC dès le début d'un projet numérique. Cela permet de réaliser des gains d'efficacité importants plutôt que remédier aux obstacles liés à l'accessibilité à la fin du projet;
  - une base de données partagée et centralisée pour les produits et services de TIC accessibles faciliterait la tâche des entités qui souhaitent se procurer des TIC accessibles.

## Prochaines étapes

Notre consultation préalable auprès de la communauté des personnes en situation de handicap et d'autres intervenants est maintenant terminée. EDSC travaillera désormais à l'élaboration d'un projet de règlement sur l'accessibilité des TIC en tenant compte de ce que nous avons entendu jusqu'à présent. Nous publierons ensuite le projet de règlement dans la partie I de la Gazette du Canada aux fins de consultations officielles. Cela donnera aux Canadiens, aux personnes en situation de handicap et aux entités sous réglementation fédérale l'occasion d'examiner et de commenter le règlement proposé.

