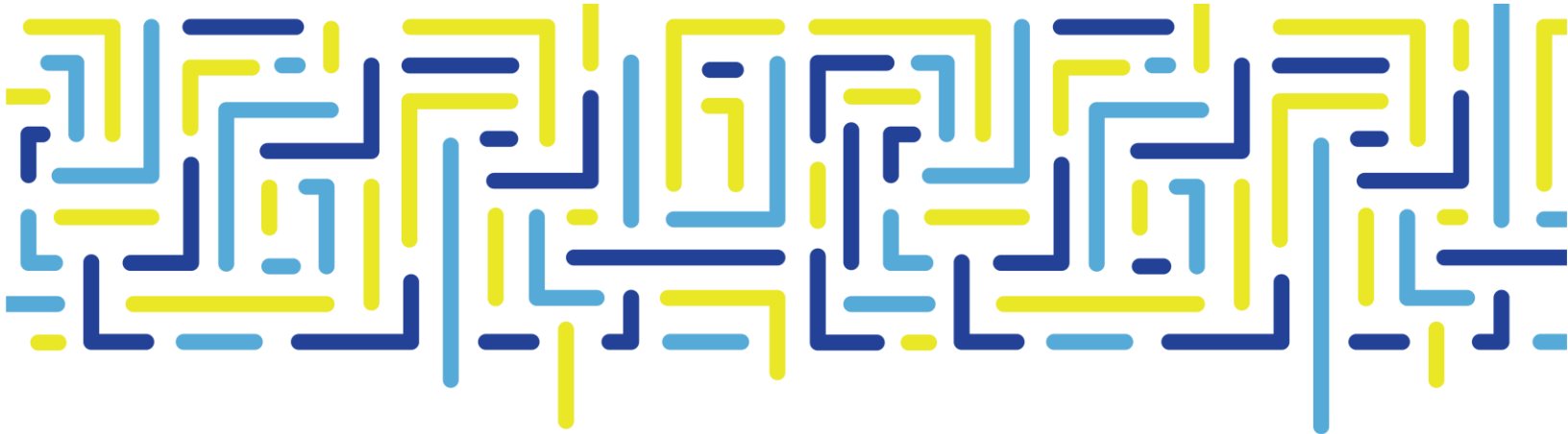




L'approvisionnement de services accessibles

Le 26 août 2025

Guide technique



Normes d'accessibilité
Canada

Accessibility Standards
Canada

Canada

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, d'aucune manière, sans la permission préalable de l'éditeur.

La publication est disponible en format HTML à <https://accessibilite.canada.ca/elaboration-normes-accessibilite/guide-technique-appvisionnement-services-accessibles>

Pour obtenir de plus amples renseignements ou connaître les autres formats, communiquez avec :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessible.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ou la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2025.

Numéro de catalogue AS4-43/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-78130-3

Table des matières

1 Avis de non-responsabilité	6
2 À propos de ce guide technique.....	8
2.1 Destinataires	9
3 Contexte	10
3.1 Généralités	10
3.2 <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	12
3.3 Consultations sur la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	13
3.4 Principes clés de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	14
3.5 Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies	15
4 Introduction	16
4.1 Définitions	16
4.2 Rôles et responsabilités	18
4.3 Consultation et inclusion.....	18
4.4 Note sur le langage	19
4.5 Étape 1 : définir vos besoins	19
4.5.1 Objectif	19
4.5.2 Questions à se poser pour déterminer les exigences en matière d'accessibilité	20
4.5.3 Résultat de l'étape 1	23
4.6 Étape 2 : identifier les obstacles auxquels les utilisateurs finaux peuvent être confrontés.....	23
4.6.1 Objectif	24
4.6.2 Questions à se poser pour identifier les obstacles	24
4.6.3 Ressources utiles.....	35
4.6.4 Résultat de l'étape 2	36

4.7	Étape 3 : recueillir des renseignements	36
4.7.1	Objectif	37
4.7.2	Questions à se poser lors de la collecte des renseignements ...	37
4.7.3	Ressources utiles.....	39
4.7.4	Résultat de l'étape 3	40
4.8	Étape 4 : élaborer les exigences en matière d'approvisionnement ..	40
4.8.1	Objectif	40
4.8.2	Questions à se poser	41
4.8.3	Élaborer des exigences en matière d'accessibilité et des critères d'évaluation	42
4.8.4	Autres considérations.....	45
4.8.5	Résultat de l'étape 4	46
4.9	Justifier l'absence d'exigences en matière d'accessibilité.....	46
5	Scénario	48
5.1	Acquisition d'un service de formation : application du processus en quatre étapes	48
5.1.1	Étape 1 : définissez vos besoins	48
5.1.2	Étape 2 : identifier les obstacles auxquels les utilisateurs finaux peuvent être confrontés	50
5.1.3	Étape 3 : recueillir des renseignements	52
5.1.4	Étape 4 : élaborer les exigences en matière d'approvisionnement	54
5.1.5	Résultat	57
6	Annexe A- Liste de vérification de l'approvisionnement en matière d'accessibilité.....	58
6.1	Étape 1 : définir vos besoins	58
6.2	Étape 2 : identifier les obstacles	59
6.3	Étape 3 : recueillir des renseignements	60

6.4 Étape 4 : élaborer les exigences finales en matière d'accessibilité et les critères d'évaluation.....	61
6.5 Si les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas incluses	62

1 Avis de non-responsabilité

Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Ce document est fourni sans aucune déclaration ni garantie de quelque nature que ce soit. En aucun cas, Normes d'accessibilité Canada, ses entrepreneurs, ses agents, ses employés, ses directeurs ou ses représentants, ou Sa Majesté le Roi du chef du Canada, ses employés, ses entrepreneurs, ses agents, ses directeurs ou ses représentants ne peuvent être tenus responsables de tout préjudice, de toute blessure ou perte, de tout coût ou de toute dépense résultant de l'accès au document, de la possession ou de l'utilisation du document.

Entre Normes d'accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu'il soit imprimé, électronique ou présenté sous une autre forme), Normes d'accessibilité Canada est le propriétaire de tous les droits d'auteur et droits moraux contenus dans le présent document. En outre, Normes d'accessibilité Canada est propriétaire de sa marque officielle. De façon non limitative, l'utilisation, la modification, la copie ou la divulgation non autorisée du présent document peut contrevenir aux lois visant la propriété intellectuelle de Normes d'accessibilité Canada ou d'autres parties et donner ainsi droit à Normes d'accessibilité Canada ou à d'autres parties d'exercer des recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure prévue par la loi, Normes d'accessibilité Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au présent document.

Les utilisateurs ne sont autorisés à charger le présent document sur un ordinateur que dans le seul but de l'examiner, de le parcourir et d'y effectuer des recherches, de l'imprimer, s'il est en format électronique, et de le diffuser à des fins informationnelles, éducatives et non commerciales. Les utilisateurs ne doivent pas et ne doivent pas permettre à d'autres personnes de modifier le présent document de quelque façon que ce soit ou de retirer le présent avis juridique du document, de le vendre sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada, d'utiliser le présent document pour induire en erreur tout utilisateur au sujet d'un produit, d'un processus ou d'un service visé par le présent document, ou de reproduire la totalité ou des parties précises du présent document dans un document de normes ou un travail accessible au public sans l'autorisation écrite de Normes d'accessibilité Canada.

Si vous êtes en désaccord avec l'une ou l'autre des modalités de cet avis juridique, vous ne devez pas charger ou utiliser le présent document ni en faire des copies. L'utilisation du présent document indique que vous acceptez les modalités de cet avis juridique.

2 À propos de ce guide technique

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

La présente guide technique a été élaborée conjointement par Normes d'accessibilité Canada et Services publics et Approvisionnement Canada.

Normes d'accessibilité Canada élabore des normes et des directives en matière d'accessibilité fondées sur l'équité. Normes d'accessibilité Canada vise à créer des normes inclusives qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes en situation de handicap, tout en reconnaissant leur intersectionnalité et leur expertise. Normes d'accessibilité Canada partage ce guide technique afin que les organisations puissent commencer à mettre en œuvre cette directive dans leur travail pendant qu'une norme dans ce domaine est en cours d'élaboration. Ce guide technique met l'accent sur les domaines dans lesquels les personnes en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles liés à l'approvisionnement et les services acquis dans le cadre de l'approvisionnement. L'équité renvoie à l'impartialité, à la justice et à l'absence de discrimination. Le principe d'équité reconnaît que chaque personne se trouve dans une situation différente et s'attache à permettre à toutes les personnes d'obtenir les mêmes résultats.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) aident les ministères et organismes fédéraux dans leurs opérations quotidiennes en agissant comme acheteur central, gestionnaire immobilier, trésorier, comptable, administrateur de la paye et des régimes de pension, conseiller en matière d'intégrité, fournisseur de services communs et spécialiste des questions linguistiques. L'approvisionnement est un domaine important où SPAC appuie la priorité du gouvernement du Canada d'une société exempte d'obstacles.

Le Centre de ressources pour l'approvisionnement accessible (CRAA) de SPAC a été créé pour aider les acheteurs du gouvernement fédéral à comprendre comment tenir compte des exigences en matière d'accessibilité et les intégrer lors de l'achat de biens et de services. Le Centre fait la promotion de la sensibilisation de la valeur des biens et services accessibles en tant qu'étape importante pour améliorer l'inclusion des personnes de toutes capacités. Le Centre est également un carrefour de ressources pour les ministères fédéraux afin de soutenir l'achat de biens et de services accessibles.

2.1 Destinataires

Ce guide technique s'adresse à tous les ministères, organismes et entités sous réglementation fédérale du gouvernement du Canada, ainsi qu'à toute personne qui souhaite obtenir des directives pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine.

3 Contexte

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

3.1 Généralités

Normes d'accessibilité Canada élabore des guides techniques qui contribuent à la réalisation de sa vision. Cette vision repose sur le respect des principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du principe « rien sans nous ». Respecter ces principes implique de s'engager à éliminer les obstacles à l'accessibilité qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes au Canada, en particulier les personnes en situation de handicap et les membres de leur famille, et qui peuvent empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la société.

Dans le cadre du principe « Rien sans nous », Normes d'accessibilité Canada soutient que l'accessibilité nous concerne tous, car elle peut avoir des effets bénéfiques sur l'ensemble de la société. Par conséquent, les guides techniques élaborés par Normes d'accessibilité Canada visent à promouvoir l'accessibilité et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Cela signifie que les conseils techniques présentés dans ce guide tiennent compte des meilleures pratiques, de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap et des renseignements destinés à atteindre le plus haut niveau d'accessibilité. Cette approche vise à

encourager l'innovation, à favoriser le changement et à promouvoir des exigences et des pratiques exemplaires qui ont des impacts positifs à grande échelle.

Cette approche cherche à améliorer les résultats pour l'ensemble de la population canadienne, notamment, en créant des possibilités d'emploi et des solutions qui contribuent à la croissance économique du Canada.

L'élimination proactive des obstacles au moyen de ces guides soutient les principes mentionnés ci-dessus, aide les organisations dans leur parcours vers l'accessibilité et fait progresser le Canada vers une société sans obstacles. Cela permet aux groupes suivants de bénéficier du contenu technique de ce guide :

- les personnes en situation de handicap;
- les personnes sans handicaps;
- le secteur public fédéral;
- le secteur privé;
- les organisations non gouvernementales;
- les communautés autochtones; et
- la société.

Les directives fournies dans aux sections 4 à 6, soutiennent les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

3.2 *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* met en place un cadre qui permet de cerner, d'éliminer et de prévenir proactivement les obstacles partout où les Canadiens interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. Elle met en place des mécanismes qui s'attaqueraient systématiquement aux problèmes d'accessibilité. L'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040. Cela suppose notamment de mettre en évidence, d'éliminer et de prévenir les obstacles présents au sein de l'administration fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti (édifices et espaces publics);
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services; et
- les transports (compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

3.3 Consultations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Afin d'éclairer l'élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le gouvernement du Canada a entrepris en 2016 et 2017 la consultation la plus vaste et la plus accessible sur les questions concernant les personnes en situation de handicap que le Canada n'ait jamais connues. Plus de 6 000 Canadiens et Canadiennes et plus de 90 organismes ont fait part d'idées sur un Canada accessible. Les participants souhaitent que la législation s'applique à tous les domaines relevant du gouvernement du Canada et que le Canada devienne un chef de file en matière d'accessibilité. Tout en reconnaissant que l'élaboration et la mise en œuvre de certaines normes prendront plus de temps que d'autres, les participants ont noté que les orientations devraient être claires et que toute exigence en matière d'accessibilité devrait mener à des changements positifs durables.

Le principe « rien sans nous » signifie que les personnes en situation de handicap participent à la détection, à la prévention et à l'élimination des obstacles. Cela signifie également qu'il faut consulter les personnes en situation de handicap, les diverses communautés de personnes en situation de handicap et d'autres experts, et travailler en étroite collaboration avec eux pour élaborer des orientations en matière d'accessibilité afin d'éliminer les obstacles. Le principe « rien sans nous » est à la base de tout ce que nous faisons aux Normes d'accessibilité Canada, y compris le fait de s'appuyer sur les connaissances et l'expérience des personnes en situation de handicap pour définir des orientations en matière d'accessibilité.

3.4 Principes clés de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La Loi doit être mise en œuvre en tenant compte des principes suivants et conformément à ceux-ci :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement;
- le droit de pouvoir participer pleinement et de manière égale à la vie de la société;
- le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide;
- le fait que les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de la manière dont les différents types d'obstacles et de discriminations se croisent;
- le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures; et
- des normes d'accessibilité et des règlements doivent être créés dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit.

3.5 Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies

Le Canada a adhéré à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH) en 2010. La Convention protège et promeut les droits et la dignité des personnes en situation de handicap sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres. Les signataires de la CDPH doivent promouvoir et assurer la jouissance pleine et entière des droits des personnes en situation de handicap, y compris leur pleine égalité devant la loi. La CDPH a servi de catalyseur majeur dans le mouvement mondial visant à traiter les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière et égaux de la société.

L'approche des droits de la personne a permis de s'éloigner d'une perception des personnes en situation de handicap comme des sujets de charité, de traitements médicaux et de protection sociale. La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, la Charte canadienne des droits et libertés et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sont les cadres fondamentaux des droits de la personne qui soutiennent l'équité et sur lesquels la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été élaborée.

4 Introduction

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Que vous soyez propriétaire fonctionnel (comme un ministère client, un organisme ou une autorité technique) ou un responsable de l'approvisionnement au sein d'une organisation, ce guide vise à vous aider à comprendre comment tenir compte de l'accessibilité lors de la définition des exigences de l'approvisionnement d'un service.

4.1 Définitions

Aux fins du présent guide, les définitions suivantes s'appliquent :

Utilisateur final - L'utilisateur qui utilisera ultimement le service acheté. Les utilisateurs finaux peuvent inclure n'importe lequel des groupes d'utilisateurs suivants :

- Personnes en situation de handicap.
- Membres du public.
- Employés.
- Entreprises et entités du secteur privé.

Contrat de service - Un contrat de prestation de services, y compris des services d'impression. Ces services sont appelés « produits livrables directs ». Les contrats de service peuvent également comprendre des produits livrables connexes qui appuient l'utilisation et la prestation du service. Ces produits sont appelés « produits livrables indirects ».

Produits livrables directs - Composantes de services de base achetées, contractuelles ou acquises par une entreprise et avec lesquelles les utilisateurs finaux interagissent ou reçoivent directement. Cela comprend, sans s'y limiter :

- Les services professionnels et de consultation.
- Les services d'entretien et de réparation.
- Les services de formation et d'enseignement.
- Les services de transport et de livraison.
- Les services des bureaux d'aide.
- Les services de communication et de soutien informatique.

Exemple : Une séance de formation virtuelle offerte par l'intermédiaire d'une plateforme de conférence Web.

Produits livrables indirects - Les éléments de soutien qui accompagnent ou se rapportent au produit livrable direct.

Exemple : Rapports d'étape, documentation, outils numériques, réunions virtuelles ou en personne ou documents de référence.

Le présent guide utilise les termes **livrables directs** et **indirects** pour faire la distinction entre ces composantes lors de l'application d'exigences en accessibilité. Les considérations d'accessibilité s'appliquent aux deux. Par exemple, même si le produit livrable direct ne peut pas être entièrement accessible, les produits livrables indirects connexes doivent tout de même être conçus de manière à éviter les obstacles.

4.2 Rôles et responsabilités

Le **propriétaire fonctionnel** est généralement le chef de projet, le responsable du programme ou le demandeur du service au sein d'une organisation. Ils sont chargés de définir les résultats attendus de l'approvisionnement, y compris les exigences opérationnelles et de déterminer comment l'accessibilité devrait être intégrée. Le propriétaire fonctionnel est également responsable de fournir une explication claire et écrite lorsque les exigences d'accessibilité ne sont pas incluses dans les spécifications d'un approvisionnement.

Le **responsable de l'approvisionnement**, souvent appelé l'autorité contractante, l'agent d'approvisionnement ou l'acheteur au sein d'une organisation, est chargé de superviser le processus d'approvisionnement. Ils sont souvent responsables de la préparation de demande de soumissions, de la conformité aux exigences légales et politiques, de la coordination du processus d'évaluation et de la gestion du contrat. Le responsable de l'approvisionnement s'assure également que le propriétaire fonctionnel tient compte de l'accessibilité et fournit une explication écrite lorsque les exigences d'accessibilité sont exclues des spécifications de l'approvisionnement.

4.3 Consultation et inclusion

Les organisations sont encouragées à consulter les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap, pour déterminer les exigences d'accessibilité. Ces consultations peuvent aider à s'assurer que les produits livrables directs et indirects sont utilisables et inclusifs.

Cependant, il est reconnu qu'il n'est pas toujours pratique ou nécessaire de consulter les utilisateurs finaux pour chaque approvisionnement. Les organisations devraient plutôt viser à faire participer les personnes en situation de handicap à l'élaboration de normes ou de lignes directrices et de modèles de produits pour les services couramment acquis et, le cas échéant, lors de la prestation des services, en veillant à ce que les besoins

d'accessibilité soient pris en compte de manière significative tout au long du processus.

4.4 Note sur le langage

Tout au long de ce guide, « vous » fait référence à la personne ou à l'équipe responsable des activités décrites à chaque étape. Ces responsabilités peuvent varier d'une organisation à l'autre, mais elles correspondent généralement aux rôles définis ci-dessus. Dans les petites organisations, une personne peut assumer plusieurs rôles, et les responsabilités en matière d'accessibilité peuvent être attribuées en fonction de la capacité interne ou du soutien externe.

4.5 Étape 1 : définir vos besoins

La première étape consiste à comprendre les résultats attendus des exigences d'approvisionnement et d'exploitation auxquelles le service doit répondre, ainsi que les produits livrables attendus décrits dans le contrat. L'élaboration d'un énoncé des travaux (EDT) ou d'un énoncé des besoins (EDB) vous aidera à tenir compte des éléments suivants :

- La façon dont les utilisateurs finaux sont censés interagir avec le service.
- Les obstacles qu'ils pourraient rencontrer en le faisant.

4.5.1 Objectif

L'objectif de l'étape 1 est de vous aider à déterminer les exigences relatives à l'acquisition du service. Cela comprend non seulement les fonctions de base du service lui-même, mais aussi les produits livrables indirects, tels que les manuels d'instructions ou les guides d'utilisation.

4.5.2 Questions à se poser pour déterminer les exigences en matière d'accessibilité

Les questions suivantes visent à vous aider à déterminer les exigences d'accessibilité à inclure dans l'EDT ou l'EDB. La liste des questions suivantes n'est pas exhaustive et variera selon le service que vous achetez.

4.5.2.1 But du service

- Quel est le but du service requis? Par exemple :
 - Est-ce de faire des recherches et de préparer un rapport?
 - Est-ce pour développer un produit ou du contenu numérique? (p. ex., site Web, application mobile, publications sur les médias sociaux, vidéos, modules d'apprentissage en ligne)
 - Est-ce pour élaborer et offrir des séances de formation? (p. ex., ateliers, webinaires, programmes d'intégration)
 - S'agit-il de fournir des services d'entretien et de soutien ou de réparation à une installation ou à une pièce d'équipement? (p. ex., services d'entretien, entretien d'imprimantes)
- Des documents à l'appui seront-ils inclus, comme des manuels d'instructions ou des guides d'utilisation?

4.5.2.2 Utilisateurs finaux

- Qui utilisera le service ou interagira avec le fournisseur de services, maintenant et à l'avenir?
 - Utilisateurs externes, tels que :
 - Les membres du public, y compris les personnes en situation de handicap.

- Le personnel du secteur public (fédéral, provincial, municipal).
- Les organismes à but non lucratif.
- Entreprises et entités du secteur privé.
- Utilisateurs internes au sein de votre organisation.
- Les utilisateurs finaux comprennent-ils des personnes en situation de handicap?

Remarque : Ces considérations peuvent chevaucher l'étape 2 qui met l'accent sur l'identification des obstacles. Cependant, la prise en compte d'un large éventail d'utilisateurs finaux au début du processus permet de s'assurer que les obstacles sont entièrement évalués à l'étape suivante.

4.5.2.3 Exigences en matière d'information et de communication

- Avez-vous besoin de renseignements ou de documents écrits tels que des rapports, matériel de formation, diapositives de présentation, courriels ou matériel de correspondance?
- Devrez-vous rendre l'information disponible en ligne?
 - Si oui, sera-t-il accessible par un des intermédiaires de suivants :
 - Un site Web?
 - Une application mobile?
 - Un portail gouvernemental ou un intranet?

4.5.2.4 Exigences en matière de prestation et de soutien

- Exigerez-vous que la prestation des services soit en personne, virtuelle ou un combinaison des deux?

- Exigerez-vous que le contenu soit diffusé en temps réel (en direct) ou sur demande (préenregistré)?
- Le service nécessitera-t-il des mesures d'accessibilité pour les utilisateurs finaux (p. ex., interprétation en LSQ, sous-titrage, formats en langage clair)?
- Aurez-vous besoin d'un service d'assistance ou d'un service de soutien à la clientèle?
- Devrez-vous effectuer des tests de conformité en matière d'accessibilité ou des tests d'utilisateurs?

4.5.2.5 Trouver un équilibre entre l'accessibilité et les autres

Est-il probable que les exigences en matière d'accessibilité entrent en conflit avec d'autres exigences telles que :

- les protocoles de sécurité; et
- les spécifications fonctionnelles du service en cours d'approvisionnement.

Si oui, comment ces conflits seront-ils réglés et comment les exigences seront-elles classées par ordre de priorité?

Remarque : Les exigences en matière d'accessibilité doivent être définies dès le début du processus d'approvisionnement afin de s'assurer qu'elles ont une portée appropriée et qu'elles peuvent être mises en œuvre. À ce stade, tenez compte de tout conflit potentiel, tel que les protocoles de sécurité ou d'autres spécifications fonctionnelles. Cela permet de clarifier la façon dont l'accessibilité sera classée par ordre de priorité et intégrée à d'autres besoins opérationnels. La documentation de ces considérations favorise la prise de décisions éclairées et réduit le risque de résultats inaccessibles plus tard dans le cycle de vie de l'approvisionnement.

4.5.3 Résultat de l'étape 1

Après avoir complété l'étape 1, vous devez bien comprendre les produits livrables directs et indirects associés au service, ainsi que les exigences d'accessibilité qui devraient être appliquées. Le résultat principal de cette étape vous fournira une description écrite du service, y compris son but, sa portée, son format de prestation (p. ex., en personne, virtuel), les utilisateurs finaux prévus et les produits livrables attendus. La section [5.1.1](#) illustre la présente étape dans le contexte de l'acquisition d'un service de formation.

4.6 Étape 2 : identifier les obstacles auxquels les utilisateurs finaux peuvent être confrontés

L'étape 2 s'appuie sur les fondements établis à l'étape 1 en analysant comment les utilisateurs finaux peuvent rencontrer des obstacles lorsqu'ils interagissent avec le service ou le fournisseur de services. Cela comprend l'analyse de tout matériel, plateforme ou fonction de soutien connexe. La présente étape consiste à :

- identifier les utilisateurs finaux, actuels et futurs; et
- évaluer comment la conception ou la prestation du service peut limiter l'accessibilité ou la convivialité pour certaines personnes.

Les constatations de cette étape éclaireront l'élaboration des exigences en matière d'accessibilité dans les étapes suivantes.

Remarque : Un obstacle existe lorsque la conception ou la prestation d'un service, d'un environnement (physique ou virtuel), d'une interaction ou d'une activité limite l'accès ou l'utilisation d'un service.

4.6.1 Objectif

L'étape 1 vise à déterminer :

- les exigences du service;
- les utilisateurs finaux (y compris les personnes en situation de handicap); et
- les produits indirects (p. ex., fonctions de soutien, matériel pédagogique, plateformes numériques) qui peuvent être requis.

L'étape 2 s'appuie sur l'étape 2 en analysant comment les utilisateurs finaux peuvent rencontrer des obstacles lorsqu'ils interagissent avec le service.

4.6.2 Questions à se poser pour identifier les obstacles

Les questions suivantes visent à aider à identifier les obstacles auxquels les utilisateurs finaux du service peuvent se heurter. Bien que toutes les questions ne soient pas pertinentes dans toutes les situations, la prise en compte de ces facteurs aidera à garantir que le service est accessible à un large éventail d'utilisateurs. Cette liste de questions n'est pas exhaustive et variera selon le service que vous achetez.

4.6.2.1 Obstacles physiques

Des obstacles physiques se produisent lorsque la conception de l'environnement bâti ou la configuration physique pour la prestation d'un service empêchent les personnes d'utiliser ou d'accéder au service.

4.6.2.1.1 Questions à se poser

- La prestation des services créera-t-elle des obstacles pour les personnes en situation de handicap?

- Y a-t-il des éléments physiques de la prestation de services (p. ex., signalisation, comptoirs, kiosques) qui peuvent restreindre l'accès indépendant?

4.6.2.1.2 Exemples d'obstacles physiques

- Points de service qui ne disposent pas des éléments suivants:
 - Options de transport en commun accessibles ou stationnement accessible désigné.
 - Entrées sans marches, rampes, ascenseurs ou ouvre-portes automatiques.
 - Largeur de porte, couloirs, allées ou espace de virage adéquats pour accueillir les aides à la mobilité.
 - Toilettes, aires de repos ou aires d'attente accessibles.
- Services qui ne sont pas accessibles ou utilisés à partir d'une position assise (p. ex., kiosques avec écrans surélevés, comptoirs de service debout seulement).
- Événements en personne, tels que des visites sur place, des réunions, de la formation ou des consultations qui :
 - se tiennent dans des lieux inaccessibles (p. ex., pas d'ascenseurs, portes étroites, voies d'accès obstruées); ou
 - n'offrent pas d'options de sièges qui répondent à divers besoins (p. ex., chaises avec accoudoirs, sièges à hauteur réglable, sièges fermes et de soutien, ou espaces pour les aides à la mobilité).
- Configurations de services physiques qui nécessitent de naviguer dans des espaces instables, encombrés ou inégaux qui peuvent présenter des risques de chute ou de navigation.

4.6.2.2 Obstacles à la communication

Les obstacles à la communication surviennent lorsque des renseignements liés à un service sont présentés dans des formats, une langue ou des systèmes qui ne sont pas accessibles. Les renseignements peuvent inclure des instructions, de matériel, des interfaces numériques ou des services de soutien à la clientèle. Ces obstacles peuvent empêcher la compréhension, l'interaction ou l'échange d'information de manière efficace qui peuvent avoir un impact négatif sur tout utilisateur final.

4.6.2.2.1 Questions à se poser

- Les renseignements liés au service (p. ex., instructions, mises à jour, matériel de formation ou soutien) sont-ils disponibles dans des formats accessibles et communiqués de multiples façons (p. ex., visuelle, auditive, tactile) pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap?
- Si les renseignements liés au service ne sont disponibles qu'en version numérique, cela créera-t-il un obstacle pour les utilisateurs finaux qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont une faible littératie numérique?
- Le matériel visuel (p. ex., présentations, signalisation, infographies) comprend-il des descriptions textuelles ou des formats alternatifs?
- Le soutien à la clientèle et les interactions avec le service d'assistance sont-ils accessibles par plusieurs canaux (p. ex., téléphone, courriel, clavardage, services de relais)?
- Le matériel de formation et les communications connexes sont-ils exempts de jargon, d'abréviations inutiles et de langage complexe?
- Les utilisateurs finaux peuvent-ils contrôler ou ajuster le rythme, le format ou la méthode de transmission de l'information (p. ex., mettre en pause ou rejouer des instructions ou des messages)?

4.6.2.2.2 Exemples d'obstacles à la communication

- Prestation de services numériques
 - Plateformes Web ou numériques utilisées pour fournir des services qui manquent d'une navigation claire, d'étiquettes significatives ou de titres descriptifs.
 - Absence de messages d'erreur, de rétroaction ou de conseils pour soutenir l'interaction des utilisateurs avec les portails ou les outils de service.
 - Utilisation d'un langage complexe, d'un jargon technique ou d'acronymes inexpliqués dans les instructions, les pages de soutien ou tout autre contenu lié au service.
- Soutien à la clientèle et services d'assistance
 - Canaux de soutien limités. (p. ex., pas de clavardage en ligne, de relais texte ou d'options de courriel).
 - Soutien téléphonique sans ATS ni services de relais pour les utilisateurs sourds ou malentendants.
- Documents livrables (p. ex., rapports, présentations, courriels)
 - Manque de langage clair ou de formatage structuré.
 - Utilisation d'images sans texte alternatif ou sous-titres descriptifs.
 - Faible contraste de couleur entre le texte et l'arrière-plan.
 - Polices petites ou difficiles à lire non optimisées pour les lecteurs d'écran ou le grossissement.
 - Un texte trop dense ou des structures de phrases compliquées qui sont difficiles à suivre et nuisent à la compréhension.
 - Utilisation de la voix passive, du sarcasme, des euphémismes, du langage abstrait ou des figures de style complexes

- Services de formation et matériel d'apprentissage
 - Formation offerte dans un seul style ou un format d'apprentissage (p. ex., fortement textuel sans composantes interactives ou visuelles).
 - Absence de médias alternatifs (p. ex., pas de transcriptions audios, pas de vidéos sous-titrées ou de matériel tactile).
 - Manque d'interprétation en langue des signes en direct ou les mesures d'adaptation nécessaire pendant les séances de formation en personne ou en ligne.
- Contenu vidéo et audio
 - Pas d'interprétation en langue des signes, de sous-titres, de sous-titres codés ou de transcriptions.
 - Mauvaise qualité audio qui nuit à la clarté.
- Documents imprimés et papier
 - Absence de braille, de marques tactiles ou de gros caractères lorsque des solutions de rechange numériques ne sont pas disponibles.
 - Étiquettes ou affiches qui ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap.

4.6.2.3 Obstacles environnementaux

Les obstacles environnementaux se produisent lorsque des irritants sensoriels sont présents ou peuvent être attribuables à la conception d'un espace. Ces obstacles peuvent limiter le confort, la concentration ou la capacité d'une personne à participer pleinement aux services fournis, en particulier en personne.

4.6.2.3.1 Questions à se poser

- La prestation de service aura-t-elle une incidence sur les personnes qui ont des sensibilités et des conditions qui comprennent, sans s'y limiter, les suivants:
 - Sensibilités chimiques, allergies, ou asthme?
 - Sensibilité sensorielle à la lumière, au son, à la température ou au toucher?
 - Conditions de santé qui nécessitent des accommodements environnementaux particuliers?
- Des odeurs fortes ou des irritants sont-ils présents dans l'environnement de service (p. ex., produits de nettoyage, assainisseurs d'air, adhésifs, peintures)?
- L'éclairage est-il réglable en fonction des préférences et des besoins sensoriels (p. ex., lumières à intensité variable, évitement des sources scintillantes)?
- Des sources de bruit inattendu ou soutenu qui pourraient causer du stress ou une surcharge sensorielle (p. ex., équipement de nettoyage, construction)?
- La température et la qualité de l'air peuvent-elles être contrôlées ou ajustées pour un confort individuel?

4.6.2.3.2 Exemples d'obstacles environnementaux

- Qualité de l'air et sensibilité chimique
 - Assainisseurs d'air, savons ou désinfectants parfumés utilisés dans les aires de services partagés.
 - Utilisation d'agents de nettoyage, d'adhésifs, de peintures ou d'ameublement qui dégagent des odeurs fortes ou des vapeurs chimiques.

- Utilisation de parfums et d'autres produits personnels contenant des produits chimiques parfumés.
- Condition d'éclairage
 - Éclairage fluorescent dur, scintillant ou non réglable dans les aires de service.
 - Manque d'éclairage de travail ou d'options à intensité variable pour les utilisateurs malvoyants ou sensibles à la lumière.
- Bruits et sons perturbateurs
 - Activités bruyantes ou à forte teneur en décibels menées sans avertissement ni considérations d'horaire (p. ex., passer l'aspirateur, nettoyer les planchers, construction).
 - Bruit de fond élevé (p. ex., aménagements ouverts, pièces sujettes à l'écho) qui nuit à la concentration ou à la communication.
- Température et environnement physique
 - Réglages de température inflexibles qui causent de l'inconfort aux personnes sensibles à la chaleur ou au froid.
 - Manque de contrôle de la circulation de l'air ou de la ventilation dans les salles de consultation ou de réunion.
- Textures et finitions de surface
 - Chaises ou meubles avec des matériaux collants, tranchants ou abrasifs qui peuvent être inconfortables pour les utilisateurs ayant une sensibilité tactile.
 - Surfaces brillantes ou réfléchissantes qui causent un éblouissement visuel et de l'inconfort.

4.6.2.4 Obstacles technologiques

Les obstacles technologiques surviennent lorsque les outils, les plateformes ou les systèmes numériques ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance ou ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité reconnues. Ces obstacles peuvent empêcher les personnes d'accéder, de naviguer ou de participer pleinement aux aspects numériques de l'expérience de service. Les obstacles technologiques ont un impact négatif sur les personnes en situation de handicap.

4.6.2.4.1 Questions à se poser

- Le service est-il fourni à l'aide d'outils, de plateformes ou de systèmes numériques qui :
 - sont compatible avec les technologies d'assistances telles que les lecteurs d'écran, les logiciels de reconnaissance vocale ou les autres dispositifs d'entrée?
 - sont conçu avec une navigation, une structure et des formats et des caractéristiques accessibles (p. ex., vidéo description, sous-titres, transcriptions)?
- Toutes les composantes numériques du service sont-elles conformes aux normes d'accessibilité des TIC reconnues (p.ex., [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#))?
- Les réunions, les webinaires ou les présentations virtuels accessibles en temps réel ou les enregistrements de ces réunions sont-ils accessibles lors de la publication après les évènements?
- Les documents électroniques (p. ex., matériel de formation, rapports, instructions) sont-ils créés dans des formats accessibles?
- Les services de soutien numériques (p. ex., service d'assistance, guides de dépannage) sont-ils accessibles aux utilisateurs en situation de handicap?

4.6.2.4.2 Exemples d'obstacles technologiques

- Outils et plateformes numériques
 - Les services Web ne sont pas compatibles avec les lecteurs d'écran, les commandes vocales, ou n'offrent pas de navigation seulement au clavier.
 - Applications qui n'ont pas de paramètres réglables pour la taille du texte, le contraste ou le zoom.
 - Interfaces sans menus, titres, ou ordre de lecture logique accessibles.
- Accessibilité des documents
 - Documents PDF ou Word sans formatage structuré (p. ex., titres, styles, ou texte alternatif manquants). Documents numérisés ou images de texte qui ne sont pas lisibles par les technologies d'assistance.
- Réunions et présentations virtuelles
 - Manque de sous-titrage en direct ou de transcription en temps réel lors de réunions ou de webinaires en ligne.
 - Plateformes qui ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance ou qui offrent des fonctions d'accessibilité inadéquates.
 - Présentations utilisant des éléments visuels inaccessibles (p. ex., petites polices, mauvais contraste des couleurs ou images sans texte alternatif ni description).
- Services de soutien technique
 - Options limitées d'accessibilité pour le dépannage (p. ex., pas de clavardage, de courriel ou de soutien par messagerie texte).

- FAQs, documents de soutien ou guides d'aide qui ne sont pas conviviaux ou rédigés dans un langage clair.

4.6.2.5 Obstacles comportementaux et organisationnels

Les obstacles comportementaux et organisationnels peuvent également influencer sur la façon dont l'accessibilité est prise en compte lors de l'élaboration des spécifications d'approvisionnement. Ces obstacles peuvent être le résultat d'un biais préexistant ou d'une pratique organisationnelle. Ces obstacles peuvent limiter la façon dont les exigences en matière d'accessibilité sont identifiées, définies ou classées par ordre de priorité.

La reconnaissance et la prise en compte de ces influences favorisent des résultats plus inclusifs et elles harmonisent avec les obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

4.6.2.6 Obstacles comportementaux

Les obstacles comportementaux résultent d'un manque de sensibilisation, de compréhension ou de formation qui renforcent les stéréotypes, les préjugés ou les idées fausses sur le handicap et l'accessibilité. Ces obstacles peuvent influencer les décisions d'approvisionnement parce que nous formons des idées préconçues sur les utilisateurs finaux et sous-estimons l'importance de fournir des services accessibles. Un obstacle comportemental peut avoir un impact négatif sur toutes les personnes en situation de handicap.

4.6.2.6.1 Questions à se poser

- Des idées préconçues sont-elles formulées sur ce qui implique les considérations d'accessibilité (p. ex., ne tenir compte que des exigences liées à la mobilité)?

- Les caractéristiques d'accessibilité, comme les plateformes compatibles avec les lecteurs d'écran, la communication en langage clair ou l'interprétation en langue de signes, sont-elles perçues comme inutiles ou dépassent la portée des exigences du service?
- Les propriétaires fonctionnels ont-ils une connaissance suffisante de la conception et de la prestation de services accessibles?

4.6.2.6.2 Exemples d'obstacles comportementaux

- Idées préconçues sur l'expérience de l'utilisateur :
 - En supposant que l'accessibilité ne s'applique qu'à l'accès physique.
 - Croire que les services accessibles ne sont pas nécessaires que lorsqu'ils sont demandés.
 - Écarter les commentaires des personnes en situation de handicap sur la convivialité des services.

4.6.2.7 Obstacles organisationnels

Les obstacles organisationnels désignent les politiques, les pratiques et les normes qui existent au sein de l'organisation et qui excluent les personnes en situation de handicap.

4.6.2.7.1 Questions à se poser

- Y a-t-il des défauts internes (p. ex., formats de fichiers, canaux de communication) qui pourraient créer des obstacles)?
- Une pratique d'approvisionnement exclut-elle la participation de certaines entreprises? Par exemple : Un court délai pour répondre et soumettre une soumission peut être discriminatoire à l'égard d'une entreprise appartenant à une personne en situation de handicap qui a besoin de plus de temps.

4.6.2.7.2 Exemples d'obstacles organisationnels dans les services

- Des pratiques et des protocoles d'approvisionnement établis.
- Des modèles internes pour les présentations, la formation ou la sensibilisation qui ne nécessitent pas l'utilisation d'un langage clair, de visuels de haut contraste ou de formats alternatifs. Par exemple, les exigences en matière de documentation liée au service peuvent exiger l'utilisation de formats inaccessibles (p. ex., PDF sans étiquette accessibles).
- Des politiques et modèles d'approvisionnement qui excluent l'accessibilité :
 - Aucune exigence d'inclure l'accessibilité dans les spécifications de service.
 - Modèles normalisés qui utilisent par défaut des formats inaccessibles ou omettent des sections qui invitent les utilisateurs à inclure des exigences d'accessibilité pour les services.

4.6.3 Ressources utiles

- Suivez le cours sur [l'analyse comparative entre les sexes plus](#) pour apprendre l'influence des facteurs identitaires et sociaux sur les initiatives fédérales touchant différentes personnes.
- Consultez la page Web de la boîte d'outils de l'accessibilité numérique [principe de conception pour des services accessibles](#) pour apprendre à concevoir pour différents handicaps.
- Lisez la norme [CAN/ASC-3.1 : Langage clair](#) pour savoir plus sur le langage clair.

- Lisez la norme [CAN/ASC-5.2.1 : Conception et prestation de programmes et de services accessibles : Prestation de services accessibles – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telle que définie par la Loi canadienne sur l’accessibilité](#) pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l’élimination des obstacles et la prestation de services accessibles.

4.6.4 Résultat de l’étape 2

Après avoir complété l’étape 2, vous devriez bien comprendre l’expérience de l’utilisateur final et les obstacles potentiels qu’il peut rencontrer. Cela appuie l’élaboration d’exigences en matière d’accessibilité qui aident à prévenir ou à éliminer ces obstacles. Le résultat principal de cette étape vous fournira une évaluation documentée des obstacles à l’accessibilité fondée sur les besoins des utilisateurs finaux, le contexte du service et la consultation. La section [5.1.2](#) illustre cette étape dans le contexte de l’acquisition d’un service de formation.

4.7 Étape 3 : recueillir des renseignements

L’étape 3 s’appuie sur les constatations de l’étape 2 en utilisant les obstacles identifiés dans l’étape 2 pour recueillir des renseignements pour élaborer des exigences en matière d’accessibilité pour le service. Cela peut inclure :

- Identifier les normes, les directives, et les pratiques exemplaires applicables en matière d’accessibilité.
- Comprendre la capacité du marché à fournir des services qui comprennent des caractéristiques d’accessibilité (selon la portée de l’approvisionnement).

4.7.1 Objectif

L'objectif de l'étape 3 est de recueillir et d'évaluer les renseignements nécessaires à l'élaboration des exigences en matière d'accessibilité à inclure dans les spécifications d'approvisionnement.

4.7.2 Questions à se poser lors de la collecte des renseignements

Les questions suivantes visent à aider à recueillir les renseignements nécessaires pour définir les exigences en matière d'accessibilité du service. Bien que toutes les questions ne s'appliquent pas à tous les scénarios, elles servent de cadre utile pour s'assurer que l'accessibilité est intégrée au processus d'approvisionnement.

- Quels aspects du service peuvent inclure des exigences en matière d'accessibilité? Considérez la portée complète du service, par exemple :
 - Canaux de prestation de services (p. ex., en personne, virtuel, hybride).
 - Méthodes de prestation de services (p. ex., disponibilité d'interprètes, sous-titrage, plateformes accessibles).
 - Formation et animation (p. ex., utilisation d'un langage clair, de divers formats, de méthodes de présentation multimodales).
 - Outils ou plateformes numériques utilisés (p. ex., outils de réunion virtuelle, portails clients, systèmes de services d'assistance).
 - Rapports, courriels et produits livrables écrits (p. ex., formatage structuré, formats numériques accessibles, langage clair).
 - Matériel de présentation (p. ex., diapositives, visuels, utilisation de texte alternatif, lisibilité des polices, contraste des couleurs).

- Devrez-vous effectuer des tests utilisateurs pour vous assurer que le service et ses produits livrables sont accessibles?
 - Si oui, comment les tests seront-ils structurés?
 - Les personnes en situation de handicap participeront-elles aux tests des utilisateurs?
- Y a-t-il des rapports de conformité en matière d'accessibilité du fournisseur?
 - Le fournisseur peut-il démontrer une expérience dans la prestation de services accessibles?
 - Des vérifications ou des certifications par des tiers ont-elles été effectuées?
- Existe-t-il des normes, des directives ou des pratiques exemplaires nationales ou internationales en matière d'accessibilité que vous pouvez appliquer lors de l'élaboration des exigences pour le service (p.ex., [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#))
 - Si oui, qui effectuera les tests de conformité en matière d'accessibilité (par exemple, un spécialiste technique au sein de votre organisation ou devrez-vous conclure un contrat avec un tiers pour fournir cette expertise)?
- Quelle est la capacité du marché à fournir des services qui répondent aux exigences et aux normes d'accessibilité que vous avez identifiées?
- Existe-t-il des services qui respectent les normes d'accessibilité ou des modifications personnalisées seront-elles nécessaires?
- Avez-vous réfléchi au temps nécessaire pour évaluer les soumissions et les produits livrables qui en découlent pour l'accessibilité?

4.7.3 Ressources utiles

- [Lignes directrices sur l'utilisabilité de la technologie de l'information \(IT\) par tous.](#)
- [Assistant des exigences d'accessibilité des TIC](#)
- [Boîte à outils de l'accessibilité numérique](#)
 - [Évènements virtuels accessibles](#)
 - [Créer un document](#)
 - [Guide pour l'inclusion de l'accessibilité dans l'approvisionnement lié aux technologies de l'information et des communications \(TIC\)](#)
- [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Consulter les personnes en situation de handicap](#)
- [Guide de planification de réunions inclusives](#)
- [CAN/ASC-5.2.1 : Conception et prestation de programmes et de services accessibles : Prestation de services accessibles – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telle que définie par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*](#)

Pour en savoir plus sur la rédaction en langage clair, veuillez consulter les ressources suivantes :

- [Ressources utiles à la rédaction – Langue claire et efficace](#)
- [CAN/ASC-3.1 : Langage clair](#)

4.7.4 Résultat de l'étape 3

Après avoir terminé l'étape 3, vous devriez avoir recueilli suffisamment de renseignements pour élaborer des exigences d'accessibilité qui s'harmonisent avec les normes reconnues et reflètent ce qui est disponible sur le marché. Le résultat principal de cette étape vous fournira un résumé des normes d'accessibilité pertinentes, des recherches liées au service et à sa prestation, et les commentaires des fournisseurs. La section [5.1.3](#) illustre cette étape dans le contexte de l'acquisition d'un service de formation.

4.8 Étape 4 : élaborer les exigences en matière d'approvisionnement

L'étape 4 s'appuie sur l'étape 3 en utilisant les normes validées, les études de marché et les commentaires des fournisseurs recueillis pour définir des exigences d'approvisionnement claires et exécutoires. Cela permet de s'assurer que l'accessibilité est intégrée aux spécifications de l'approvisionnement, aux critères d'évaluation et aux modalités du contrat qui en découlent.

4.8.1 Objectif

Cette étape se concentre sur la définition d'exigences de conformité mesurables, la vérification des allégations d'accessibilité et l'obtention d'engagements à long terme des fournisseurs. En élaborant des exigences claires, un processus d'approvisionnement est créé, qui stimule l'innovation en matière d'accessibilité, réduit les obstacles et garantit que le service répond aux besoins de tous les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap.

4.8.2 Questions à se poser

Les questions directrices suivantes aident à préciser et à finaliser les exigences en matière d'accessibilité afin de s'assurer qu'elles sont exécutoires et intégrées tout au long du processus d'approvisionnement. Bien que toutes les questions ne s'appliquent pas dans tous les cas, la prise en compte de ces aspects aidera à établir des attentes claires et une responsabilité en matière d'approvisionnement accessible.

- S'attend-on à ce que les normes d'accessibilité indiquées à l'étape 3 changent tout au long de la durée du contrat?
 - Si oui, le contrat devrait-il exiger que le fournisseur se conforme aux normes d'accessibilité mises à jour ou révisées?
 - Si oui, une modification au contrat serait-elle nécessaire pour appuyer ces changements?
- Comment confirmera-t-on que le service répond aux exigences en matière d'accessibilité?
 - Quand sera-t-il confirmé que le service répond aux exigences en matière d'accessibilité (p. ex., à la livraison, périodiquement ou tout au long du contrat)?
- Si des tests sont prévus, des exigences en matière d'utilisateurs ou d'accessibilité ont-elles été incluses?
 - Des tests d'utilisation incluant les personnes en situation de handicap seront-ils effectués?
 - Des tests de conformité en matière d'accessibilité seront-ils effectués?
- Comment les fournisseurs devraient-ils démontrer leur conformité aux exigences en matière d'accessibilité?

- Devraient-ils fournir des certifications, des rapports de conformité ou des feuilles de route sur l'accessibilité?
- Si des exigences sont incluses, seront-elles évaluées dans le cadre du processus d'appel d'offres?
 - Si oui, les exigences en matière d'accessibilité seront-elles obligatoires ou les critères d'évaluation technique par cotes numériques, ou les deux?
- A-t-on utilisé un langage clair pour décrire les exigences?
- D'après les résultats de l'analyse de marché, y a-t-il des fournisseurs qui sont en mesure de répondre aux exigences ou aux normes d'accessibilité?
- Si l'accessibilité ne peut pas être entièrement atteinte au moment de la clôture de l'appel d'offres, les exigences devraient-elles inclure une certaine souplesse pour la mise en œuvre progressive des caractéristiques d'accessibilité?

4.8.3 Élaborer des exigences en matière d'accessibilité et des critères d'évaluation

En s'appuyant sur les étapes 1 à 3, cette section convertit les besoins identifiés en exigences d'accessibilité exécutoires à inclure dans votre EDT ou votre EDB. Il vous fournit également des conseils pour l'élaboration de critères d'évaluation pour le processus d'appel d'offres.

4.8.3.1 Exigences en matière d'accessibilité qui en découlent

Les exigences en matière d'accessibilité devraient inclure des attentes minimales en matière de conformité ainsi que des caractéristiques à valeur ajoutée qui améliorent l'utilisation inclusive. Les principaux domaines peuvent inclure :

- Conformité aux normes reconnues

- Les exigences devraient faire référence aux normes et aux directives d'accessibilité précises énoncées à l'étape 3 (p.ex., [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#) pour les produits livrables liés aux technologies de l'information et des communications, [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l'environnement bâti](#) pour les produits livrables liés à l'environnement physique ou bâti).
- S'assurer que le contrat comprend des clauses exigeant que le fournisseur maintienne la conformité aux normes d'accessibilité pendant la durée du contrat.
- Feuille de route de mise en œuvre
 - S'il n'est pas possible de se conformer entièrement aux exigences en matière d'accessibilité à la clôture de l'appel d'offres, l'entrepreneur résultant doit fournir une feuille de route, un plan ou un échéancier indiquant comment la conformité sera atteinte pendant la période du contrat.
- Interface utilisateur et méthodes d'interaction
 - Si les plateformes ou les outils numériques font partie du service ou de sa prestation, ils devraient être compatibles avec les technologies d'assistance et respecter les normes d'accessibilité numérique.
- Options d'apprentissage et de communication multimodales
 - Si le service comprend de la formation, celle-ci devrait être disponible en plusieurs formats accessibles, tels que le langage clair, les gros caractères, les sous-titres, les transcriptions, la description audio ou les formats tactiles.

- Tests par les utilisateurs et intégration de la rétroaction
 - S'il y a lieu, les exigences peuvent inclure des tests de convivialité auprès de personnes en situation de handicap pendant l'élaboration ou la prestation du service.
 - S'assurer que le contrat comprend des exigences en matière d'intégration et de réponse à la rétroaction obtenue lors des tests par les utilisateurs.
- Répondre aux problèmes d'accessibilité
 - Inclure des exigences selon lesquelles le fournisseur doit répondre aux plaintes des utilisateurs finaux en matière d'accessibilité et les résoudre pendant la période contractuelle. Cela peut exiger que le fournisseur mette en œuvre un mécanisme de rétroaction pour :
 - recevoir des rapports sur les problèmes d'accessibilité des utilisateurs finaux;
 - résoudre les problèmes d'accessibilité signalés; et
 - informer le responsable de l'approvisionnement de tous les problèmes d'accessibilité signalés et de leur résolution.

4.8.3.2 Critères d'évaluation

L'accessibilité devrait être reflétée dans les critères d'évaluation obligatoires et cotés. Ceux-ci peuvent inclure :

- Des exigences obligatoires, qui pourraient :
 - Démontrer la conformité aux exigences minimales en matière d'accessibilité.
 - Fournir des preuves de la façon dont le service proposé répond aux normes et aux exigences énoncées à l'étape 3.

- Critères cotés, qui pourraient inclure l'attribution des points pour :
 - Les caractéristiques ou approches qui dépassent les exigences minimales en matière d'accessibilité.
 - L'expérience démontrée dans la prestation de services accessibles.
- Processus d'évaluation, qui pourrait:
 - Déterminer s'il faut effectuer des tests d'utilisation auprès de personnes en situation de handicap ou des tests de conformité en matière d'accessibilité, ou les deux.

Bien que cette section soit axée sur la définition des exigences et des critères d'évaluation, d'autres considérations relatives à l'accessibilité peuvent être incluses et sont abordées à la section [4.8.4](#) Autres considérations.

4.8.4 Autres considérations

- Examiner et évaluer les produits livrables contractuels pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences en matière d'accessibilité précisées dans le contrat résultant.
- Élaborer un budget pour inclure les tests de conformité en matière d'accessibilité, les tests pour les utilisateurs finaux et d'autres exigences de validation (le cas échéant) dans le plan de projet.
- Envisager d'inclure une clause dans la demande de soumissions pour permettre aux soumissionnaires de proposer des améliorations aux exigences d'accessibilité pendant le processus d'appel d'offres.
- Assurez-vous que les documents d'invitation à soumissionner sont rédigés dans un langage clair et à ce qu'ils soient disponibles dans des formats accessibles.

- Si le fournisseur est tenu de travailler sur la place au Canada, assurez-vous que le lieu de travail (emplacement, stationnement, poste de travail, etc.) est accessible.
- Assurez-vous que toutes les activités de mobilisation virtuelles ou en personne de l'industrie (p. ex., journées de l'industrie, réunions individuelles) sont inclusives et accessibles.
- Déterminer les besoins en matière d'hébergement pour toute visite obligatoire sur place.

4.8.5 Résultat de l'étape 4

Après avoir terminé l'étape 4, vous devriez avoir un ensemble final de spécifications d'accessibilité qui garantissent que l'accessibilité est maintenue tout au long du cycle de vie du contrat. La section [5.1.4](#) illustre cette étape dans le contexte de l'acquisition d'un service de formation.

4.9 Justifier l'absence d'exigences en matière d'accessibilité

Les propriétaires fonctionnels devraient toujours commencer le processus de planification en supposant que l'accessibilité s'applique à leur service. Bien qu'il ne soit pas toujours possible d'inclure des exigences d'accessibilité dans un approvisionnement, l'exclusion des exigences d'accessibilité devrait être l'exception et non la norme. La décision d'exclure les exigences en matière d'accessibilité ne devrait être prise qu'après analyse et consultation.

Lorsque les exigences en matière d'accessibilité sont exclues des spécifications d'un approvisionnement, le propriétaire fonctionnel doit expliquer la justification de cette décision. Il s'agit actuellement d'une exigence obligatoire dans le contexte de l'approvisionnement du gouvernement du Canada conformément aux clauses 4.2.7.1 et 4.7.1.1 de la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#).

Cette justification devrait démontrer que le propriétaire fonctionnel a :

- évalué le service afin de cerner les obstacles potentiels à l'accessibilité et les incidences sur les personnes en situation de handicap;
- fais des recherches sur les normes et les pratiques exemplaires applicables en matière d'accessibilité;
- consulté des personnes en situation de handicap et les experts en accessibilité;
- mobilisé le marché pour explorer la faisabilité d'inclure des exigences en matière d'accessibilité;
- envisagé d'autres façons d'améliorer l'accessibilité. même si des exigences ne sont pas incluses;
- évalué les risques et les conséquences de ne pas prendre en compte l'accessibilité, y compris les risques juridiques, financiers, de réputation et liés aux droits de la personne; et
- élaboré un plan pour éliminer les obstacles à l'accessibilité par d'autres moyens tels que la formation, les services de soutien ou des initiatives complémentaires.

Les responsables de l'approvisionnement devraient travailler en étroite collaboration avec leurs propriétaires fonctionnels pour veiller à explorer les possibilités d'intégrer l'accessibilité. Le responsable de l'approvisionnement s'assure que la justification écrite est conservée dans le dossier d'approvisionnement.

5 Scénario

5.1 Acquisition d'un service de formation : application du processus en quatre étapes

Votre organisation doit retenir les services d'un consultant pour concevoir et offrir un programme de formation obligatoire sur la sécurité numérique et la protection de la vie privée à ses employés. Pour assurer la conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et aux normes d'accessibilité pertinentes, vous appliquez le processus en quatre étapes décrit dans le présent guide pour intégrer l'accessibilité tout au long du cycle de vie de l'approvisionnement.

Ce scénario est fourni à titre d'illustration seulement. L'accessibilité doit être prise en compte pour chaque approvisionnement.

5.1.1 Étape 1 : définissez vos besoins

Cette étape s'harmonise avec les directives de la section [4.5](#) étape 1 et illustre la mise en œuvre des principes énoncés à cette étape dans le présent scénario.

Vous commencez par identifier les exigences du service de formation, y compris les produits livrables attendus, le format, le public cible et les méthodes de prestation. La formation doit être offerte virtuellement et en personne et doit être accessible à tout le personnel, y compris le personnel en situation de handicap.

5.1.1.1 Comprendre les interactions avec les utilisateurs finaux

- Le personnel, y compris le personnel en situation de handicap, peut participer au service par le biais de présentations en direct, de modules d'apprentissage en ligne, de documents et de ressources de soutien.

5.1.1.2 Exigences liées à l'accessibilité

Remarque : Les exigences relatives à l'accessibilité sont incluses à cette étape pour s'assurer que l'accessibilité est intégrée dès le départ comme un aspect essentiel du fonctionnement du service. Leur identification précoce permet de façonner les attentes en matière de service, d'éclairer les spécifications et d'assurer un accès équitable pour tous les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap.

- **Format de livraison** : soutien de sous-titres en direct, de l'interprétation en langue des signes, des plateformes compatibles avec les lecteurs d'écran et des documents accessibles.
- **Matériel pédagogique** : résumés en langage clair, diapositives structurées, visuels à contraste élevé, vidéos audiodécrites et PDF accessibles.
- **Interaction** : possibilité pour les utilisateurs de poser des questions de plusieurs façons (p. ex., clavardage, audio, écrit), compatibilité avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier.
- **Environnement physique** : lieux de formation accessibles (p. ex., rampes, ascenseurs, sièges, signalisation, éclairage et son réglable) lorsque la livraison en personne est requise.
- **Services de soutien** : soutien au service d'assistance, directives pour la participation aux séances virtuelles en langage clair et horaires flexibles.

- **Conformité** : harmonisation avec les normes d'accessibilité telles que :
 - [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#) pour toutes les composantes liées aux technologies de l'information et des communications.
 - [CAN/ASC-1.1-L'emploi : 2024 \(RÉV2025\)](#) pour les services liés à l'emploi.
 - [CAN/ASC-1.1-Langage clair](#) pour la communication.
 - [CAN/ASC-5.2.1 : Conception et prestation de programmes et de services accessibles : Prestation de services accessibles – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telle que définie par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*](#) pour la prestation de services.
 - [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l'environnement bâti](#) pour les environnements physiques, le cas échéant.

Le résultat de l'étape 1 vous fournira une description documentée du service de formation, de la façon dont il sera offert, de ce qui l'utilisera et de toutes les plateformes, du matériel ou des fonctions de soutien (produits livrables indirects).

5.1.2 Étape 2 : identifier les obstacles auxquels les utilisateurs finaux peuvent être confrontés

Cette étape s'harmonise avec les directives de la section [4.6](#), étape 2, et illustre la mise en œuvre des principes énoncés à cette étape dans le présent scénario.

Pour évaluer les obstacles potentiels à l'accessibilité, vous devriez consulter :

- Le personnel de divers ministères qui ont participé à des séances de formation antérieures.
- Le personnel en situation de handicap.
- Les spécialistes internes de l'accessibilité.
- Les ressources humaines et le personnel d'apprentissage et de perfectionnement.
- Les consultants externes en accessibilité et les organismes de défense des droits.

5.1.2.1 Évaluations des obstacles identifiés

5.1.2.1.1 Obstacles physiques

- Lieux de formation en personne inaccessibles.
- Manque de sièges réglables ou d'équipement de présentation accessible.

5.1.2.1.2 Obstacles de communication

- Langage complexe ou technique utilisée sans solutions de rechange en langage clair.
- Manque de sous-titres ou de transcriptions pour les vidéos.
- Pas d'interprétation en temps réel ou d'autres moyens d'interaction pendant les séances.
- Courriels pédagogiques mal structurés ou inaccessibles.
- Les documents imprimés ne sont pas disponibles en médias alternatifs

5.1.2.1.3 Obstacles environnementaux

- Éclairage intense ou bruit de fond pendant les séances en personne.
- Utilisation de parfums ou de matériaux qui déclenchent des sensibilités chimiques.
- Éléments visuels gênants (p. ex., animation clignotante, transitions rapides dans les diapositives).

5.1.2.1.4 Obstacles technologiques

- Plateforme virtuelle non compatible avec les technologies d'assistance.
- Pas de navigation au clavier ni de compatibilité avec des lecteurs d'écran.
- Diapositives non étiquetées ou structurées de manière logique.
- PDF qui sont des images numérisées au lieu de texte accessible
- Pas de texte alternatif pour les graphiques.

Le résultat de l'étape 2 vous fournira une évaluation des obstacles qui identifie les défis potentiels auxquels les utilisateurs peuvent être confrontés pendant la prestation et l'utilisation du service, y compris les obstacles physiques, de communication, environnementaux et technologiques.

5.1.3 Étape 3 : recueillir des renseignements

À cette étape, vous recueillerez des renseignements nécessaires à l'élaboration d'exigences spécifiques en matière d'accessibilité pour le service de formation. Cette étape s'harmonise avec les directives de la section [4.7](#), étape 3 et illustre la mise en œuvre des principes énoncés à cette étape dans le présent scénario.

Pour appuyer ce processus :

- Examiner les normes d'accessibilité pertinentes notamment :
 - [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#) pour toutes les composantes aux technologies de l'information et des communications.
 - [CAN/ASC-1.1-L'emploi : 2024 \(RÉV2025\)](#) pour les services liés à l'emploi.
 - [CAN/ASC-1.1-Langage clair](#) pour la communication.
 - [CAN/ASC-5.2.1 : Conception et prestation de programmes et de services accessibles : Prestation de services accessibles – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telle que définie par la Loi canadienne sur l'accessibilité](#) pour la prestation de services.
 - [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l'environnement bâti](#) pour les environnements physiques, le cas échéant.
- Consulter des experts en la matière pour identifier les pratiques exemplaires en matière de prestation de formation accessible.
- Publier une demande de renseignements (DDR) pour comprendre la capacité du marché à offrir une formation accessible.
- Recueillir de la documentation et des échantillons de matériel (p. ex., diapositives, vidéos, portails de démonstration, Volontaire d'accessibilité des produits (VPAT) ou Rapports de conformité en matière d'accessibilité (RAC)).
- Consulter les personnes en situation de handicap et les participants à la formation pour évaluer les obstacles dans les formats de formation actuels ou passés.

Au cours de ce processus, validez :

- la disponibilité de sous-titres, de transcriptions, de diapositives accessibles et de résumés en langage clair;
- la compatibilité des plateformes virtuelles avec les lecteurs d'écran et la navigation au clavier;
- la compatibilité de formats de communication flexibles (p. ex., clavardage, questions et réponses, séances enregistrées);
- la capacité des fournisseurs à modifier le contenu en fonction des commentaires des utilisateurs; et
- si les caractéristiques d'accessibilité peuvent être mises en œuvre dès le départ ou nécessitent une approche progressive.

Le résultat de l'étape 3 vous fournira un résumé des normes pertinentes, de la capacité du marché et des capacités des fournisseurs qui éclaireront l'élaboration des exigences en matière d'accessibilité à inclure dans les spécifications de l'approvisionnement.

5.1.4 Étape 4 : élaborer les exigences en matière d'approvisionnement

À partir de renseignements recueillis aux étapes 1 à 3, vous élaborez un ensemble clair et exécutoire d'exigences en matière d'accessibilité et de critères d'évaluation. Ces étapes s'harmonisent avec les directives de l'étape 4 de la section [4.8](#) et illustrent la mise en œuvre des principes énoncés à cette étape dans le présent scénario.

Les exigences en matière d'accessibilité sont structurées autour des domaines clés suivants :

- Conformité aux normes (p.ex., CAN/ASC-EN 301 549 : 2024).

- Formats de contenu accessibles (p. ex., langage clair, PDF étiquetés, vidéos sous-titrées).
- Options de prestation inclusive (p. ex., interprétation en langue des signes, navigation au clavier, soutien multilingue).
- Tests d'utilisateurs (p. ex., participation des personnes en situation de handicap à l'examen du contenu).

Ces catégories sont appuyées par des spécifications techniques détaillées :

5.1.4.1 Exigences physiques pour la livraison en personne

- Lieux d'entraînement physiquement accessibles (p. ex., rampes, ascenseurs, portes larges, toilettes accessibles, podiums réglables en hauteur).
- Microphones, aides visuelles ou dispositifs de présentation en position assise ou debout pour soutenir les présentateurs.

5.1.4.2 Exigences de communication

- Documents en langage clair, formats structurés et médias multiples (texte, audio, visuel).
- Sous-titrage, transcriptions et interprétation pour toutes les séances enregistrées ou en direct.
- Documents fournis dans des formats accessibles (p. ex., PDF étiquetés, gros caractères).

5.1.4.3 Exigences environnementales

- Des espaces de formation qui offrent des mesures d'adaptation pour les sensibilités sensorielles (p. ex., politiques sans parfum, réduction du bruit, éclairage réglable).

- Des arrière-plans virtuels ou des diapositives qui évitent les clignotements, les mouvements rapides ou les motifs qui déclenchent des migraines ou des convulsions.
- Séances virtuelles qui permettent aux utilisateurs de réduire ou de couper le son des éléments visuels ou sonores non essentiels.

5.1.4.4 Exigences technologiques

- Plateformes virtuelles qui sont compatibles avec les lecteurs d'écran et la navigation seulement au clavier.
- Interfaces numériques conformes à la norme [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#).
- Audio et vidéo qui support le sous-titrage et la description audio.

5.1.4.5 Critères d'évaluation

- **Exigences obligatoires** : les soumissionnaires doivent démontrer leur conformité aux normes d'accessibilité, soumettre un RAC ou l'équivalent et fournir des exemples de matériel de formation accessible.
- **Critères cotés** : points supplémentaires attribués pour des pratiques de conception inclusives et des processus de test centrés sur l'utilisateur.
- **Feuille de route pour la mise en œuvre** : si toutes les exigences ne peuvent pas être respectées lors de l'attribution du contrat, les fournisseurs doivent soumettre un échéancier pour se conformer pleinement à l'exécution.

5.1.4.6 Autres considérations

- Le contrat comprend des clauses exigeant que le fournisseur doive maintenir la conformité aux normes d'accessibilité pendant la période du contrat.

- Le contrat comprend un mécanisme de rétroaction permettant aux utilisateurs finaux de signaler les problèmes d'accessibilité et d'assurer un processus de résolution.
- Le budget est alloué aux vérifications d'accessibilité et aux tests d'utilisateurs finaux pendant la prestation.

Le résultat de l'étape 4 vous fournira un ensemble final de spécifications d'accessibilité, de critères d'évaluation et de clauses contractuelles qui garantissent le maintien de l'accessibilité tout au long du cycle de vie du contrat.

5.1.5 Résultat

En appliquant le processus en quatre étapes, vous obtenez un service de formation inclusif, accessible et efficace pour tout le personnel, y compris le personnel en situation de handicap.

6 Annexe A- Liste de vérification de l'approvisionnement en matière d'accessibilité

Cette liste de vérification appuie l'application du processus en quatre étapes décrit dans le guide. Il est conçu pour vous aider à documenter la diligence raisonnable et à vous assurer que l'accessibilité est prise en compte tout au long du cycle de vie de l'approvisionnement.

Cette liste de vérification doit être utilisée conjointement avec le guide complet. Le fait de se référer seulement à la liste de vérification ne remplace pas la nécessité d'un engagement réfléchi avec les directives et les scénarios présentés à chaque étape des sections 4 et 5. L'intégration efficace de l'accessibilité nécessite une compréhension approfondie du processus décrit tout au long du document.

Bien que cette liste de vérification fournisse une base solide, elle n'est pas exhaustive. Des éléments supplémentaires ou modifiés de la liste de vérification peuvent être nécessaires selon la nature et la complexité du service acheté.

6.1 Étape 1 : définir vos besoins

- Avez-vous clairement défini le but du livrable direct?
- Avez-vous identifié les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap?
- Avez-vous documenté la façon dont les utilisateurs finaux accèderont au service ou interagiront avec celui-ci (p. ex., en personne, virtuel, écrit)?
- Avez-vous envisagé des produits livrables indirects (p. ex., rapports, matériel de formation, outils numériques)?

- Avez-vous tenu compte du contexte de la prestation de services (p. ex., accessibilité des espaces physiques ou des plateformes numériques)?
- Avez-vous documenté des idées préconçues ou des limites liées à la diversité des utilisateurs finaux ou aux besoins en matière d'accessibilité?
- Avez-vous tenu compte des besoins futurs ou en évolution en matière d'accessibilité (p. ex., groupes d'utilisateurs, mises à jour technologiques)?

6.2 Étape 2 : identifier les obstacles

- Avez-vous effectué une évaluation des obstacles pour les types suivants :
 - Physique (p. ex., aménagement de la salle d'entraînement, sièges).
 - Communication (p. ex., langue, formats, modes d'interaction).
 - Environnemental (p. ex., bruit, éclairage, déclencheurs sensoriels).
 - Technologique (p. ex., plateformes numériques, outils virtuels).
 - Attitude (p. ex., idées préconçues du formateur, stigmatisation de l'accessibilité).
 - Organisationnel (p. ex., manque d'orientation ou de coordination interne).
- Avez-vous consulté des utilisateurs finaux, y compris des personnes en situation de handicap ou des organismes qui les représentent?
- Avez-vous consulté le personnel interne concerné (p. ex., TI, RH, responsables de programme) au sujet des obstacles à l'accès aux services ou à la prestation?

- Avez-vous examiné le rendement de services similaires du point de vue de l'accessibilité?
- Avez-vous documenté comment chaque obstacle identifié pourrait affecter les utilisateurs finaux et les stratégies possibles pour les résoudre?

6.3 Étape 3 : recueillir des renseignements

- Avez-vous examiné les normes d'accessibilité et les pratiques exemplaires applicables, telles que :
 - [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#)
 - [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l'environnement bâti](#)
- Avez-vous mobilisé des experts en la matière pour comprendre la capacité du marché?
- Avez-vous publié une demande de renseignements (DDR) ou d'autres outils de sondage pour recueillir les commentaires des fournisseurs sur l'accessibilité?
- Avez-vous obtenu ou examiné des rapports de conformité en matière d'accessibilité (RAC), des VPAT ou des exemples de produits livrables?
- Avez-vous vérifié si les méthodes de prestation de services (p. ex., plateformes virtuelles, documents, service d'assistance) sont accessibles?
- Avez-vous évalué si les documents d'assistance (p. ex., rapports, directives, présentations) seront disponibles dans des formats accessibles?

- Avez-vous réfléchi à la possibilité d'introduire progressivement ou de personnaliser certaines caractéristiques d'accessibilité pendant la livraison?

6.4 Étape 4 : élaborer les exigences finales en matière d'accessibilité et les critères d'évaluation

- Avez-vous élaboré des exigences d'accessibilité précises, mesurables et exécutoires qui répondront aux besoins et aux obstacles identifiés?
- Avez-vous organisé les exigences en matière d'accessibilité par types d'obstacles pertinents (p. ex., communication, technologique, environnemental)?
- Avez-vous élaboré des critères d'évaluation qui évaluent l'accessibilité, notamment :
 - la conformité obligatoire aux normes et aux formats;
 - les caractéristiques cotées en points dépassant les exigences minimales; et
 - les pratiques de conception inclusives démontrées ou tests d'utilisateurs?
- Avez-vous inclus des clauses contractuelles qui exigent :
 - la conformité continue aux normes d'accessibilité actuelles;
 - les mécanismes de rétroaction permettant aux utilisateurs finaux de signaler les problèmes d'accessibilité et les exigences des entrepreneurs à corriger; et
 - la formation ou intégration sur l'accessibilité pour le personnel en contact avec la clientèle?

- Avez-vous veillé à ce que l'équipe d'évaluation des soumissions comprenne comment évaluer les réponses des soumissionnaires en matière d'accessibilité?
- Avez-vous établi comment le rendement en matière d'accessibilité sera surveillé, vérifié ou amélioré pendant la période contractuelle?

6.5 Si les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas incluses

- Avez-vous préparé une justification écrite expliquant pourquoi les exigences en matière d'accessibilité ne s'appliquent pas au service?
- La justification comprend-elle les mesures prises pour évaluer l'applicabilité, telles que :
 - La consultation des utilisateurs ou des intervenants en situation de handicap?
 - L'examen des normes et des pratiques exemplaires applicables?
 - Étude de marché ou mobilisation avec des fournisseurs de services potentiels?
- Avez-vous documenté les risques connexes (p. ex., opérationnels, de réputation) liés à l'exclusion de l'accessibilité?
- Avez-vous envisagé d'autres façons d'améliorer l'accessibilité?
- Avez-vous élaboré un plan pour éliminer les obstacles à l'accessibilité par d'autres moyens tels que la formation, les services d'assistance ou les initiatives complémentaires?
- La justification a-t-elle été examinée et approuvée par les responsables de l'approvisionnement, la haute direction ou les personnes ayant le pouvoir d'approuver les achats, et est-elle conservée dans le dossier d'approvisionnement?

Remarque : Cette section ne s'applique que dans les cas où les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas incluses. Voir la section [4.9](#) du présent guide.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou connaître les autres formats, communiquez avec :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1-833-854-7628

accessible.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le/la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2025.

Numéro de catalogue AS4-43/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-78130-3