



L'approvisionnement en biens 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-provisionnement-biens-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 AS4-44/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-78244-7

Table des matières

1 Avis de non-responsabilité	6
2 À propos de ce guide technique.....	8
2.1 Destinataires	9
3 Context	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.....	19
4.4 Note sur le langage	19
4.5 Étape 1 : définir vos besoins	20
4.5.1 Objectif	20
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.....	24
4.6.1 Objectif	24
4.6.2 Questions à se poser pour identifier les obstacles	25
4.6.3 Obstacles physiques.....	25
4.6.4 Obstacles à la communication	27

4.6.5	Obstacles environnementaux.....	29
4.6.6	Obstacles technologiques.....	32
4.6.7	Obstacles comportementaux et organisationnels.....	34
4.6.8	Ressources utiles.....	36
4.6.9	Résultat de l'étape 2.....	37
4.7	Étape 3 : recueillir des renseignements.....	37
4.7.1	Objectif.....	37
4.7.2	Questions à se poser lors de la collecte des renseignements...	38
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.....	41
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.....	46
4.8.5	Résultat de l'étape 4.....	46
4.9	Justifier l'absence d'exigences en matière d'accessibilité.....	47
5	Scénario.....	49
5.1	Achat d'une imprimante de bureau : application du processus en quatre étapes.....	49
5.1.1	Étape 1: définissez vos besoins.....	49
5.1.2	Étape 2 : identifier les obstacles auxquels les utilisateurs finaux peuvent être confrontés.....	51
5.1.3	Étape 3: recueillir des renseignements.....	54
5.1.4	Étape 4: élaborer les exigences en matière d'approvisionnement.....	56
5.1.5	Résultat.....	59

6 Annexe A – Liste de vérification de l’approvisionnement en matière d’accessibilité.....	60
6.1 Étape 1 : définir vos besoins	60
6.2 Étape 2: identifier les obstacles	61
6.3 Étape 3 : recueillir des renseignements	62
6.4 Étape 4: élaborer les exigences finales en matière d’accessibilité et les critères d’évaluation.....	63
6.5 Si les exigences en matière d’accessibilité ne sont pas incluses	64

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 biens 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 pensions, 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 à 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 Context

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 aux sections 4 à 5 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 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 bien.

4.1 Définitions

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

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

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

Contrat de biens - Contrat d'achat d'articles, de marchandises, d'équipement, de biens, de matériaux ou de fournitures, y compris un contrat de construction ou de réparation d'un navire. Les contrats de biens peuvent également inclure des produits livrables connexes qui appuient l'utilisation du bien. Ceci est appelé « produits livrables indirects ».

Produits livrables directs - Les produits achetés, loués ou autrement acquis par une entreprise et avec lesquels les utilisateurs finaux interagissent ou utilisent directement. Cela comprend, sans s'y limiter :

- Les meubles et accessoires.
- Les équipements et outils.
- Les appareils électroniques et technologies.
- Les matériels de communication.
- Les véhicules et les aides à la mobilité.
- Les licences de logiciels et forfaits de contenu numérique.

Exemple : Un kiosque libre-service à écran tactile acheté pour une zone de service à la clientèle.

Produits livrables indirects - Le matériel ou les services à l'appui qui accompagnent les produits livrables directs ou qui s'y rapportent, qui peuvent ou non être utilisés directement par l'utilisateur final.

Exemple : matériel pédagogique (p. ex., manuels), logiciels de soutien, garanties, services de soutien (p. ex., formation, service à la clientèle), services d'installation et emballage.

Remarque : Le présent guide utilise les termes produits livrables **directs** et **indirects** pour distinguer ces composantes lors de l'application des exigences en matière d'accessibilité. Les considérations d'accessibilité s'appliquent aux deux. Par exemple, même si le produit livrable direct ne peut pas être rendu accessible et conforme aux normes requises, les produits livrables indirects qui l'accompagnent 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 bien 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 en matière 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 des demandes 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 en matière d'accessibilité sont exclues des spécifications de l'approvisionnement.

4.3 Consultation et inclusion

Dans la mesure du possible, les organisations sont encouragées à consulter les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap, pour identifier les exigences en matière 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.

De plus, les organisations devraient viser à faire participer les personnes en situation de handicap lors de l'élaboration de normes ou de directives et de modèles de produits pour les biens couramment achetés, en veillant à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient pris en compte de manière significative à l'avance.

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 remplir 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 de l'approvisionnement et les exigences opérationnelles auxquelles le bien 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) clair vous aidera à tenir compte des éléments suivants :

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

4.5.1 Objectif

L'objectif de l'étape 1 est de déterminer les spécifications pour l'acquisition du bien. Cela comprend non seulement les fonctions de base du bien lui-même, mais aussi les produits livrables indirects, comme les services de soutien ou du matériel pédagogique.

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

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

4.5.2.1 But du bien

- Quel est le but du bien requis? Par exemple :
 - Est-ce un produit physique? (p. ex., équipement, meubles, appareils)
 - S'agit-il d'un produit numérique? (p. ex., logiciel, site Web, application)

- Le bien aura-t-il besoin de matériel d'information? (p. ex., manuels d'instructions, rapports, signalisation)
- Le bien aura-t-il besoin de services de soutien? (p. ex., installation, entretien, formation)

4.5.2.2 Utilisateurs finaux

- Qui utilisera ou interagira avec le bien, maintenant et dans le futur?
 - Utilisateurs externes, tels que :
 - Les membres du public, y compris les personnes en situation de handicap.
 - Le personnel du secteur public (fédéral, provincial, municipal), y compris le personnel en situation de handicap.
 - Les organismes à but non lucratif.
 - Les 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 Documentation, étiquetage, et emballage

- Le bien sera-t-il livré avec des documents écrits?
 - Si oui, comment le matériel sera-t-il présenté? Voici quelques exemples :
 - Formats : braille, gros caractères, texte à contraste élevé, langage clair.
 - Accessibilité numérique : compatibilité avec les lecteurs d'écran, outils de synthèse vocale, titres structurés.
 - Étiquetage et emballage : police claire, marqueurs tactiles, options multilingues.

Remarque : L'examen de ces exemples à ce stade fournit une base pour définir la portée des exigences et appuie l'élaboration de solutions efficaces à l'étape 4.

4.5.2.4 Accès numérique et services de soutien

- L'information sur le bien sera-t-elle disponible en ligne?
 - Si oui, sera-t-il accessible par l'intermédiaire de :
 - Un site Web?
 - Une application mobile?
 - Un portail public ou destiné aux membres du personnel?
- Une formation en personne, virtuelle ou une combinaison des deux sera-t-elle nécessaire?
- Un service d'assistance ou un service à la clientèle sera-t-il nécessaire?
- 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 d'autres exigences

- 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 bien 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, comme avec 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 terminé l'étape 1, vous devez bien comprendre les produits livrables directs et indirects associés au bien, ainsi que les endroits où les exigences en matière d'accessibilité devraient être appliquées. Le résultat principal de cette étape vous fournira une description écrite du bien, y compris son but, sa portée, les utilisateurs finaux prévus et les produits livrables attendus. La section [5.1.1](#) illustre cette étape dans le contexte de l'acquisition d'une imprimante de bureau.

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 bien, y compris les produits livrables indirects. Cette étape consiste à :

- identifier les utilisateurs finaux, actuels et futurs; et
- évaluer comment la conception ou la livraison du bien 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 d'un bien, d'un environnement (physique ou virtuel), d'une interaction ou d'une activité en limite l'accès ou l'utilisation.

4.6.1 Objectif

L'étape 1 vise à déterminer :

- les spécifications du bien;
- les utilisateurs finaux (y compris les personnes en situation de handicap); et
- les produits livrables indirects (p. ex., services de soutien, matériel pédagogique) qui pourraient être requis.

L'étape 2 s'appuie sur l'étape 1 en analysant comment les utilisateurs finaux peuvent rencontrer des obstacles lorsqu'ils interagissent avec le bien.

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 bien 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 bien est accessible à un large éventail d'utilisateurs. Cette liste de questions n'est pas exhaustive et variera en fonction du bien que vous achetez.

4.6.3 Obstacles physiques

Les obstacles physiques se produisent lorsque la conception de l'environnement bâti ou les caractéristiques physiques des biens empêchent les personnes d'utiliser le bien ou d'y accéder.

Remarque : Bien que cette étape soit axée sur l'accessibilité du bien lui-même, il est tout aussi important de tenir compte de l'environnement physique où le bien sera placé. Un bien accessible qui est installé dans un endroit qui n'est pas accessible ou utilisé en toute sécurité par les personnes en situation de handicap crée un obstacle à l'utilisation. S'assurer que l'emplacement, le dégagement et les voies d'accès environnantes sont également examinés pour en vérifier l'accessibilité.

4.6.3.1 Questions à se poser

- Le bien sera-t-il difficile à utiliser pour les personnes en situation de handicap?
- Le bien est-il conçu pour être utilisable à partir de différentes positions (p. ex., debout, assis ou avec des appareils fonctionnels)?
- La conception du bien permet-elle la souplesse ou l'ajustement pour répondre aux besoins individuels des utilisateurs?
- Y a-t-il des éléments physiques (p. ex., l'emplacement, la hauteur, la portée) qui peuvent restreindre l'utilisation indépendante du bien?

4.6.3.2 Exemples d'obstacles physiques

- Biens ou emballages qui nécessitent une motricité fine, comme de petits boutons, des fermetures à glissière ou des loquets.
- Contrôles qui nécessitent :
 - Saisir serrement, tordre ou pincer (p. ex., bouchons de bouteilles, attaches, petits boutons).
 - Un niveau de force élevé (p. ex., boutons rigides, portes lourdes, mécanismes activés par pression).
 - Deux mains pour fonctionner, ce qui peut exclure les utilisateurs avec utilisation d'une seule main ou une coordination limitée (p. ex., un couvercle d'imprimante qui doit être tenu ouvert d'une main pendant le chargement du papier de l'autre).
- Les biens qui ne peuvent être atteints ou utilisés à partir d'une position assise, comme les commandes montées en hauteur ou les kiosques non réglables.
- Articles qui ne peuvent pas être ajustés pour s'adapter à différents utilisateurs (p. ex., une chaise de bureau avec accoudoirs fixes ou une table non réglable en hauteur).
- Biens instables qui se déplacent ou bougent pendant l'utilisation, ce qui les rend plus difficiles à utiliser avec une mobilité ou un équilibre limité (p. ex., numériseur de bureau léger qui glisse lorsque des boutons sont enfoncés).
- Biens lourds, volumineux ou difficiles à transporter, en particulier pour les personnes ayant une force limitée ou une utilisation d'une seule main.
- Poignées ou prises trop petites, glissantes ou mal placées pour une manipulation stable.

4.6.4 Obstacles à la communication

Les obstacles à la communication surviennent lorsque des renseignements liés à un bien sont présentés dans des formats et une langue 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 une compréhension, une interaction ou un échange d'information de manière efficace qui peuvent avoir un impact négatif sur tout utilisateur final.

4.6.4.1 Questions à se poser

- Les renseignements liés au bien (p. ex., son utilisation, ses instructions et son 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?
- Le matériel visuel (p. ex., diagrammes, infographies, signalisation) comprend-il des descriptions textuelles ou des formats alternatifs?
- L'information liée au bien (p. ex., manuels, matériel de formation) est-elle exempte de jargon inutile, d'abréviations et de langage complexe ?
- 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 inutile, d'abréviations et de langage complexe?
- Si les renseignements concernant l'utilisation du bien 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?

- Les utilisateurs finaux peuvent-ils contrôler ou ajuster la vitesse, la période ou le format des messages, des alertes ou des instructions?

4.6.4.2 Voici des exemples d'obstacles à la communication :

- Interfaces numériques associées au bien
 - Interfaces à écran tactile qui ne fournissent pas de rétroaction sonore ou qui ne peuvent pas être naviguer sans indices visuels.
 - Interfaces qui reposent uniquement sur la couleur pour transmettre l'information, ce qui peut exclure les utilisateurs finaux ayant des déficiences de vision des couleurs.
 - Messages ou alertes automatisés qui sont livrés trop rapidement, sans possibilité de relecture, de pause ou de prolongation de la durée d'affichage.
- Vidéos qui n'ont pas de caractéristiques d'accessibilité, telles que :
 - l'interprétation en langue des signes; et
 - sous-titres, sous-titres codés ou transcriptions écrites.
- Services de soutien à la clientèle et services d'assistance
 - Soutien à la clientèle ou service d'assistance qui ne sont pas disponibles dans différents formats (p. ex., en personne, par téléphone, par courriel).
- Services de formation et matériel d'apprentissage
 - Matériel de formation qui ne tient pas compte des différentes façons dont les gens apprennent et retiennent l'information (p. ex., apprenants auditifs, visuels, kinesthésiques).
- Produits livrables fondés sur des documents (p. ex., rapports d'étape ou finaux, courriels, manuels, matériel de formation) que :
 - manque de langage clair ou de formatage de structure;

- utilise des images sans texte alternatif ou légendes descriptives;
 - ont un faible contraste de couleur entre le texte et l'arrière-plan, ce qui rend la lecture ou le visionnement des images difficiles;
 - contiens un texte dense sans titres clairs ni pauses, ce que rend la compréhension plus difficile;
 - utilise des polices petites ou difficiles à lire, ou des types de polices qui ne sont pas accessibles aux participants à l'aide d'un grossissement; et
 - utilise un langage ou des figures de style complexes, des sarcasmes, des euphémismes, du jargon technique, des abréviations indéfinies ou une voix passive, qui peuvent être plus difficiles à traiter.
- Documents imprimés et copie papier
 - Documents imprimés, étiquettes ou instructions qui ne comprennent pas de marqueurs en braille ou tactiles lorsque des solutions de rechange numériques ne sont pas possibles.

4.6.5 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 rester dans l'espace.

4.6.5.1 Questions à se poser

- Le bien peut-il être utilisé de manière sécuritaire et confortable par quelqu'un qui a besoin de considérations environnementales particulières?
- A-t-il des caractéristiques, telles que des parfums, des sons, des lumières ou des textures, qui pourraient causer de l'inconfort ou limiter la convivialité pour certains utilisateurs finaux?
 - Le produit dégage-t-il une odeur provenant des matériaux, des adhésifs, des revêtements ou des emballages qui peut déclencher des sensibilités?
 - Y a-t-il des sons continus ou inattendus (p. ex., signal sonore, bruit de ventilateur, tonalités de démarrage) qui peuvent causer de la détresse ou de la fatigue chez certains utilisateurs finaux en situation de handicap?
- Existe-t-il un moyen pour les utilisateurs finaux d'ajuster ou de contrôler les aspects sensoriels (p. ex., éclairage, volume, matériaux)?
- Les fonctions non essentielles (p. ex., éclairage décoratif, sont déclenchés par le mouvement) sont-elles facultatives ou amovibles?
- Les matériaux et les revêtements tiennent-ils compte de la santé environnementale et de la sécurité sensorielle (p. ex., faibles émissions, hypoallergéniques)?
- D'autres impacts sensoriels ont-ils été pris en compte, comme l'éblouissement, la texture des surfaces ou la qualité de l'air, en particulier pour une utilisation à l'intérieur?
- A-t-on tenu compte de l'impact d'une exposition prolongée au bien (p. ex., lorsqu'il est placé près d'un bureau ou d'un poste de travail) sur le confort ou la santé de l'utilisateur?

4.6.5.2 Exemples d'obstacles environnementaux

- Qualité de l'air et sensibilité chimique
 - Les produits qui dégagent des odeurs fortes, comme les produits de nettoyage, les savons pour les mains, les assainisseurs d'air.
 - Les biens qui dégagent des produits chimiques (p. ex., adhésifs, plastiques, meubles neufs).
- Conditions d'éclairage
 - Éclairage trop brillant, sans contrôle de gradation.

Remarque : Une fonction de gradation peut également aider les personnes ayant une déficience visuelle qui peuvent nécessiter un éclairage fort ou qui sont affectées négativement par des niveaux d'éclairage élevés.
 - Lumières inattendues ou clignotantes (p. ex., indicateurs d'état, animations de démarrage) qui peuvent déclencher une surcharge sensorielle ou des migraines.
 - Éblouissement des surfaces ou des écrans très brillants, ce qui peut causer de l'inconfort ou limiter la visibilité.
- Bruits et sons perturbateurs
 - Bruit excessif provenant des biens, comme :
 - les systèmes de ventilation, alarmes ou machines bruyantes; et
 - les sèche-mains ou aspirateurs qui émettent des niveaux élevés de décibels.

- **Température et environnement physique**
 - Inconfort lié à la température causé par des produits qui émettent de la chaleur, qui manquent de ventilation ou qui sont froids au toucher pour une utilisation prolongée (p. ex., sièges ou chaises en plastique qui retiennent la chaleur des radiateurs ou du soleil à proximité, devenant inconfortablement chauds ou collants pendant de longues périodes assises).

- **Textures et revêtements de surface**
 - Revêtements de surface trop rugueuse, tranchante ou collante, qui peuvent être inconfortables pour les utilisateurs finaux ayant des sensibilités tactiles (p. ex., un outil portatif ou un stylet avec une poignée caoutchoutée collante qui attire la poussière ou les résidus et cause de l'inconfort aux utilisateurs ayant des aversions pour les textures ou des sensibilités sensorielles).
 - Vêtements ou biens à base de tissus avec des matériaux, des étiquettes ou des coutures irritants.

4.6.6 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 gens d'accéder, de naviguer ou d'utiliser le contenu et les fonctions numériques de manière efficace. Les obstacles technologiques ont un impact négatif sur les personnes en situation de handicap.

4.6.6.1 Questions à se poser

- Le bien est-il livré par la technologie ou une plateforme numérique et, le cas échéant, est-il conçu pour :
 - Soutenir l'utilisation d'appareils fonctionnels (p. ex., lecteurs d'écran, autres dispositifs d'entrée)?

- Fournir d'autres formats, comme des sorties audio ou visuelles?
- Le bien est-il conforme aux normes d'accessibilité des TIC reconnues (p. ex., [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#))?
- L'interface est-elle cohérente et prévisible sur différentes fonctions ou écrans?
- Les utilisateurs finaux pourront-ils personnaliser ou ajuster les paramètres (p. ex., taille de la police, contraste, rétroaction sonore) pour répondre à leurs besoins?
- Le bien fonctionne-t-il avec les anciennes versions des technologies d'assistance ou nécessite-t-il les logiciels les plus récents pour fonctionner correctement?
- Le bien continuera-t-il d'être accessible lorsque le logiciel sera mis à jour ou utilisé avec de nouveaux appareils ou plateformes à l'avenir?

4.6.6.2 Exemples d'obstacles technologiques

- Documents inaccessibles que la technologie adaptative ne peut lire, comme les PDF sans étiquetage approprié ou les documents Word créés sans l'utilisation de styles.
- Des outils ou des applications Web qui ont des boutons ou des icônes non étiquetés, que les lecteurs d'écran ne peuvent pas interpréter, ce qui entraîne des interfaces inutilisables.
- Outils de mesure qui n'ont pas de caractéristiques d'accessibilité, tels que :
 - des balances qui n'annoncent pas de manière audible le poids d'un article placé sur sa plateforme ou dans un bol; et
 - des thermomètres numériques sans option de lecture audio.

- Appareils qui n'incluent pas de fonctions d'accessibilité, telles que:
 - des options de grossissement ou de réglage du contraste; et
 - des commandes vocales ou lecteurs d'écran.
- Systèmes d'alerte qui ne fournissent pas d'avis multimodaux, tel que :
 - les alarmes incendie qui reposent sur le son sans lumières clignotantes ni vibrations; et.
 - les sonnettes ou porte-clés qui émettent des alertes sonores sans rétroaction visuelle ou tactile.
- Appareils à écran tactile sans option de navigation tactile ou vocale, ce qui les rend inaccessibles aux utilisateurs finaux en situation de handicap.
- Interfaces qui nécessitent un glissement, ou des gestes à plusieurs doigts, ce qui peut être difficile ou impossible pour les utilisateurs finaux ayant une dextérité limitée ou ceux qui utilisent d'autres dispositifs d'entrée.
- Des outils de formation interactifs ou des kiosques avec des actions de durée limitée qui ne permettent pas aux utilisateurs finaux de mettre en pause, de répéter ou de prolonger les instructions.

4.6.7 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 l'élimination de ces obstacles favorisent des résultats plus inclusifs et s'harmonisent avec les obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

4.6.7.1 Obstacles comportementaux

Les obstacles comportementaux résultent d'un manque de compréhension, de sensibilisation et de connaissances qui renforce les stéréotypes, les préjugés ou les idées fausses sur situation de 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 l'accessibilité lors de l'achat de biens.

4.6.7.1.1 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)?

4.6.7.1.2 Exemples d'obstacles comportementaux à l'approvisionnement en biens

- Idées préconçues sur l'expérience d'utilisateur :
 - En supposant que l'accessibilité ne s'applique qu'à l'accès physique.
 - Écarter les commentaires des personnes en situation de handicap lors de l'évaluation du niveau d'accessibilité d'un bien.

4.6.7.2 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.

4.6.7.2.1 Questions à se poser

- Y a-t-il des défauts internes (p. ex., formats de fichiers pour les manuels d'utilisation, exigences d'étiquetage, documents de communication) qui pourraient créer des obstacles?
- Une pratique d'approvisionnement crée-t-elle des obstacles à 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.

4.6.7.2.2 Exemples d'obstacles organisationnels à l'approvisionnement en biens :

- Des pratiques et des protocoles d'approvisionnement établis.
- Des modèles internes pour les étiquettes de produits, les guides de démarrage rapide ou le matériel pédagogique qui ne prennent pas en compte le langage clair, les visuels à contraste élevé ou les formats accessibles. Par exemple, les exigences en matière de documentation liée aux biens peuvent exiger l'utilisation de formats inaccessibles (p. ex., PDF non étiquetés).
- Des modèles utilisés pour recueillir des renseignements sur le produit qui excluent l'accessibilité:
 - Des modèles qui utilisent par défaut des formats inaccessibles ou omettent des sections qui invitent les utilisateurs à inclure des caractéristiques d'accessibilité dans les spécifications des biens (p. ex., marques tactiles, interfaces accessibles, conception d'emballage).

4.6.8 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 à outils sur l'accessibilité numérique, [principe de conception pour des services accessibles](#) pour apprendre à concevoir pour différents handicaps.

4.6.9 Résultat de l'étape 2

Après avoir terminé 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 et à éliminer ces obstacles. Le résultat principal de cette étape vous fournira une évaluation documentée des obstacles à l'accessibilité fondée sur les besoins et la consultation des utilisateurs finaux. La section [5.1.2](#) illustre cette étape dans le contexte de l'acquisition d'une imprimante de bureau.

4.7 Étape 3 : recueillir des renseignements

L'étape 3 s'appuie sur les résultats de l'étape 2 en utilisant les obstacles identifiés pour recueillir des renseignements pour d'élaborer des exigences d'accessibilité pour le bien. Cela peut inclure :

- Identifier les normes, les directives et les pratiques exemplaires applicables en matière d'accessibilité.
- Comprendre la capacité du marché à livrer des biens 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 pour le bien. 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.

- Quelles caractéristiques du bien peuvent inclure les exigences en matière d'accessibilité? Tenez compte de tous les aspects, tels que :
 - Conception physique (p. ex., taille, poids, force de préhension requise).
 - Interfaces numériques (p. ex., écrans tactiles, claviers, rétroaction auditive ou haptique).
 - manuel d'instructions (p. ex., langage clair, formats numériques accessibles, braille ou gros caractères)
 - Étiquetage et emballage (p. ex., texte à contraste élevé, marqueurs tactiles, braille)
 - 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)
- Devrez-vous effectuer des tests d'utilisateur et d'accessibilité pour vous assurer que le bien est accessible?
 - 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 antérieure de la livraison de biens accessibles?
 - Des vérifications ou des certifications par des tiers ont-elles été effectuées?
- Existe-t-il des normes, des lignes directrices ou des pratiques exemplaires nationales ou internationales en matière d'accessibilité que vous pouvez appliquer lors de l'élaboration d'exigences pour le bien (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 livrer un bien qui répond aux exigences et aux normes d'accessibilité que vous avez identifiées?
- Existe-t-il des biens 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?

4.7.3 Ressources utiles

- [Ligne directrice sur l'utilisabilité de la technologie de l'information \(TI\)](#)
- [Boîte à outils de l'accessibilité numérique](#)
 - [Événements 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](#)

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 d'information 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 bien et des commentaires des fournisseurs. La section [5.1.3](#) illustre cette étape dans le contexte de l'acquisition d'une imprimante de bureau.

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 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 bien répond aux besoins de tous les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap.

4.8.2 Questions à se poser

Ces questions directrices 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 reddition de comptes 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 bien répond aux exigences en matière d'accessibilité?
 - Quand sera-t-on confirmé que le bien 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 énoncé des travaux (EDT) ou votre énoncé des besoins (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 applicables indiquées 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 relatifs aux technologies de l'information et des communications, [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l'environnement bâti](#) pour les produits livrables relatifs 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.
- Conception physique et contrôles
 - Le bien devrait être utilisable par des personnes ayant diverses capacités. Les exigences peuvent porter sur :
 - La taille, le poids et la stabilité.
 - La force requise pour faire fonctionner les composants.
 - La portée de portée, la hauteur et l'ajustabilité.

- Le contraste visuel ou les indices tactiles.
- L'interface utilisateur et méthode d'interaction.
 - Si le bien comprend une interface numérique (p. ex., écran tactile, application ou logiciel), il devrait être compatible avec les technologies d'assistance et respecter les normes d'accessibilité numérique.
- Instructions et documentation
 - Les renseignements relatifs au bien, y compris les manuels d'utilisation et les guides de démarrage rapide, devraient être disponibles dans un format accessible et conformes à la norme [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC](#).
- Tests par les utilisateurs et intégration de la rétroaction
 - S'il y a lieu, les exigences peuvent inclure des tests auprès de personnes en situation de handicap pendant le développement et la livraison du bien.
 - S'assurer que le contrat comprend une exigence d'intégration et de réponse à la rétroaction obtenue lors des essais 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 en matière d'accessibilité.
 - Fournir des preuves de la façon dont le bien proposé répond aux normes et aux exigences énoncées à l'étape 3.
- Critères cotés, qui pourraient inclure l'attribution de points pour :
 - Les caractéristiques ou approches qui dépassent les exigences minimales en matière d'accessibilité.
 - L'expérience démontrée de la prestation de biens et de services accessibles.
- Processus d'évaluation, qui pourrait :
 - Déterminer s'il faut effectuer des tests d'utilisation avec des personnes en situation de handicap ou des tests de conformité en matière d'accessibilité, ou les deux.

Bien que la présente 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 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'une imprimante de bureau.

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

Les propriétaires fonctionnels au sein d'une organisation devraient toujours commencer le processus de planification de l'approvisionnement en supposant que l'accessibilité s'applique à leur bien ou 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 doit démontrer que le propriétaire de l'entreprise a :

- évalué du bien ou du service pour déceler les obstacles potentiels à l'accessibilité et les répercussions sur les personnes en situation de handicap;
- fais des recherches sur les normes et les pratiques exemplaires applicables en matière;
- consulté de 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 les exigences ne sont pas incluses;

- évalué des risques et des conséquences de ne pas prendre en compte l'accessibilité, y compris les risques juridiques, financiers, de réputation et liés aux de droits de la personne; et
- élaborer un plan pour éliminer les obstacles à l'accessibilité par d'autres moyens tels que la formation, les services de soutien ou les 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 Achat d'une imprimante de bureau : application du processus en quatre étapes

Votre organisation doit se procurer de nouvelles imprimantes de bureau multifonctions à l'usage de 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 de l'imprimante, y compris la façon dont elle sera utilisée et par qui. Cela inclut la façon dont les utilisateurs finaux interagiront avec l'imprimante dans les environnements quotidiens. L'objectif est de s'assurer que l'imprimante peut être utilisée de manière autonome et efficace par tout le personnel, y compris le personnel en situation de handicap.

5.1.1.1 Comprendre les interactions avec les utilisateurs finaux

- L'imprimante sera utilisée par le personnel, y compris le personnel en situation de handicap qui peut inclure, mais sans s'y limiter, des déficiences de mobilité, de dextérité, visuelles et cognitives.
- Les utilisateurs finaux peuvent interagir avec l'imprimante au moyen de composants physiques (p. ex., bacs à papier, panneaux de commande), d'interfaces à écran tactile et de logiciels d'impression numérique connexes.

5.1.1.2 Exigences liées à l'accessibilité

Remarque : Les exigences liées à l'accessibilité sont incluses à cette étape pour s'assurer que l'accessibilité est intégrée dès le départ comme un aspect central du fonctionnement du bien. Leur identification précoce permet de façonner les attentes en matière de rendement, d'éclairer les spécifications techniques et de favoriser une utilisation équitable par tous les utilisateurs finaux, y compris les personnes en situation de handicap.

- **Interface utilisateur :** Grands boutons tactiles, navigation à guidage vocal, contraste et taille de police personnalisable.
- **Ajustements physiques :** Réglage en hauteur (pour permettre l'accès assis ou debout) ou accessible en fauteuil roulant, plateaux et couvercles actionnables d'une seule main et avec un minimum de force.
- **Accès à l'information :** Compatibilité avec les lecteurs d'écran, accès numérique alternatif via une application mobile ou un logiciel compatible avec les lecteurs d'écran.
- **Services de soutien :** Instructions claires en langage clair, options d'assistance à distance, guides de dépannage accessibles.

- **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 biens liés à l'emploi.
 - [CAN/ASC-1.1-Langage clair](#) pour la communication.
 - [CSA/ASC B651 : 23 Conception accessible pour l'environnement bâti](#), le cas échéant.

Le résultat de l'étape 1 vous fournira une description documentée de la portée fonctionnelle de l'imprimante, y compris la façon dont elle sera utilisée et tout matériel ou service de soutien (produits livrables indirects) requis.

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 en situation de handicap.
- Les spécialistes internes de l'accessibilité.
- Les ressources humaines et personnelles d'apprentissage et de perfectionnement.

- Les consultants externes en accessibilité et organismes de défense des droits.
- Le personnel de divers ministères qui ont participé à des séances de formation antérieures.

5.1.2.1 Évaluation des obstacles identifiés

5.1.2.1.1 Obstacles physiques

- Commandes ou écrans placés trop haut pour les utilisateurs assis.
- Boutons nécessitant une motricité fine, une vue aiguïlée, une dextérité précise ou une force excessive.
- Plateaux ou couvercles en papier qui nécessitent une prise serrée.
- Surfaces de l'imprimante qui se déplacent ou basculent pendant l'utilisation, ce qui rend le fonctionnement instable pour certains utilisateurs finaux.

5.1.2.1.2 Obstacles à la communication

- Petits écrans avec des messages peu clairs.
- Manuel imprimé uniquement en copie papier avec des petites polices.
- Manque de formats alternatifs pour le matériel utilisateur, comme des versions de manuels ou d'instructions en langage clair, numérique accessible ou en braille.
- Absence d'alertes sonores pour les erreurs.
- Indicateurs d'état (p. ex., « faible encre », « bourrage de papier ») présentés uniquement visuellement sans rétroaction sonore ou tactile.
- Utilisation du jargon technique dans les instructions de configuration sans alternatives en langage clair.

5.1.2.1.3 Obstacles environnementaux

- Encres ou matériaux à forte odeur.
- Sortie de bruit élevée des fonctions d'impression.
- Voyants lumineux clignotants sans contrôle de luminosité.
- Sortie de chaleur de l'imprimante affectant le confort lors d'une utilisation prolongée.
- Surfaces ou écrans brillants créant de l'éblouissement dans les environnements bien éclairés.

5.1.2.1.4 Obstacles technologiques

- Écrans tactiles incompatibles avec les lecteurs d'écran.
- Aucune option de commande vocale.
- Les documents numérisés produits par l'imprimante n'incluent pas la reconnaissance optique de caractères (ROC), ce qui rend le contenu inaccessible aux technologies d'assistance (p. ex., les lecteurs d'écran ne peuvent pas lire une lettre ou un formulaire numérisé si le texte n'est pas lisible par machine).
- Interfaces Web qui ne respectent pas les normes d'accessibilité numérique.
- Interfaces qui reposent sur des gestes glisser-déposer ou multitouch, limitant l'accès pour les utilisateurs finaux ayant une déficience motrice.
- Aucune prise en charge pour ajuster les paramètres tels que la taille du texte, le contraste ou les préférences de saisie.

Remarque : Bien que cette étape se concentre sur l’accessibilité de l’imprimante elle-même, il est également essentiel de tenir compte de l’espace de travail où l’imprimante sera installée. Par exemple, une imprimante à hauteur réglable ou à interface tactile présente toujours un obstacle si elle est placée dans un couloir étroit, sous un comptoir ou dans un espace sans dégagement suffisant pour les utilisateurs de fauteuils roulants ou les personnes utilisant des aides à la mobilité. Assurez-vous que l’emplacement, l’espace de manœuvre et les surfaces environnantes sont accessibles pour permettre une utilisation indépendante.

Le résultat de l’étape 2 vous fournira une évaluation des obstacles qui identifie les défis potentiels en matière d’accessibilité auxquels les utilisateurs finaux peuvent être confrontés lorsqu’ils interagissent avec l’imprimante, 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 d’accessibilité spécifiques pour l’imprimante. Cela implique d’examiner les normes applicables, de consulter des experts et d’évaluer les caractéristiques d’accessibilité disponibles sur le marché. 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:

- Examinez 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 biens liés à l’emploi.

- [CAN/ASC-2.3: Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#) pour les environnements physiques, le cas échéant.
 - [CAN/ASC-1.1-Langage clair](#) pour la communication.
 - [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 et les capacités des imprimantes disponibles.
 - Publier une demande de renseignements (DDR) pour évaluer la capacité du marché à répondre aux besoins en matière d'accessibilité.
 - Mobiliser les conseillers en accessibilité ou le personnel en situation de handicap pour donner un aperçu de la convivialité réelle des modèles d'imprimantes disponibles.
 - Examiner d'autres approvisionnements qui ont intégré avec succès des caractéristiques d'accessibilité.

Au cours de ce processus :

- Vérifier les caractéristiques d'accessibilité, telles que la compatibilité des lecteurs d'écran, les commandes tactiles, la navigation vocale et la fonctionnalité OCR.
- Confirmer l'accessibilité du matériel et des services de soutien, y compris les manuels d'utilisation, le contenu de la formation et le service à la clientèle, en veillant à ce qu'ils soient disponibles dans des formats accessibles (p. ex., langage clair, PDF étiquetés, gros caractères, vidéos sous-titrées).

- Évaluer si les fournisseurs sont en mesure de répondre aux exigences d'accessibilité souhaitées et cerner les lacunes qui pourraient nécessiter une adaptation ou une innovation supplémentaire.
- Déterminer si les caractéristiques d'accessibilité peuvent être mises en œuvre immédiatement ou si un plan de mise en œuvre progressive est nécessaire.
- Demander ou examiner la documentation pour le bien, comme les rapports de conformité en matière d'accessibilité (p. ex., les volontaires d'accessibilité des produits (VPAT)) ou les démonstrations des caractéristiques d'accessibilité.

Le résultat de l'étape 3 vous fournira un résumé des normes d'accessibilité pertinentes, des caractéristiques disponibles du bien et des capacités des fournisseurs qui éclaireront l'élaboration des exigences 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 élaborerez un ensemble clair et complet d'exigences en matière d'accessibilité à inclure dans les spécifications et les 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.
- Interface utilisateur accessible.
- Apprentissage et soutien multimodaux.

- Tests d'utilisateurs

Ces catégories sont appuyées par des spécifications techniques détaillées.

5.1.4.1 Exigences physiques

- Commandes actionnables à partir de la position assise.
- Grands boutons faciles à appuyer qui nécessitent une force minimale.
- Plateaux et couvercles actionnables d'une seule main, sans la nécessité de les tordre ni les saisir.
- Emplacement du bac de sortie accessible à partir d'une position assise.
- Voyants ou indicateurs d'état (p. ex., bourrage de papier, faible encre) placés à portée de main ou à des angles de vision accessibles.
- Accès frontal aux commandes, plateaux et zones de bourrage pour éviter que les utilisateurs finaux n'aient à tendre la main autour de l'appareil.

5.1.4.2 Exigences en matière de communication

- Messages à l'écran très contrastés et en langage clair.
- Alertes sonores à volume réglable (p. ex., pour la confirmation du travail d'impression, les erreurs ou la préparation).
- Contenu pédagogique fourni en langage clair, en gros caractères, en PDF étiqueté et en braille (sur demande).
- Options d'affichage multilingue à l'écran, y compris des réglages de langue simplifiés.
- Utilisation uniforme d'images et de symboles avec du texte pour aider les utilisateurs finaux ayant un faible niveau d'alphabétisation ou de déficiences cognitives à interpréter les options.

5.1.4.3 Exigences environnementales et sensorielles

- Fonctionnement à faible bruit ou audio réglable.
- Matériaux à faible teneur en COV (composés organiques volatils); éviter l'encre ou le toner à forte odeur.
- Luminosité de l'écran réglable; éviter les feux clignotants.
- Surface d'affichage mate ou antireflet.

5.1.4.4 Exigences technologiques

- Écrans tactiles qui prennent en charge les lecteurs d'écran et les commandes vocales.
- Fonctionnalité ROC requise pour la numérisation.
- Interfaces Web conformes aux normes d'accessibilité numérique.
- Compatibilité avec les appareils mobiles qui prend en charge les applications accessibles (p. ex., application compagnon convivial pour un lecteur d'écran).
- Options de sortie prêtes pour le braille (p. ex., possibilité de s'intégrer à des gaufrages Braille tiers si nécessaire).
- Clavier ou autre port d'entrée qui permet de connecter un périphérique d'entrée accessible au lieu de dépendre uniquement de l'entrée de l'écran tactile.
- Un micrologiciel qui prend en charge les normes d'accessibilité (p. ex., les mises à jour logicielles ne suppriment pas les fonctions accessibles ou n'introduisent pas d'éléments inaccessibles).

5.1.4.5 Critères d'évaluation

- Exigences obligatoires : les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils sont conformes aux exigences minimales en matière d'accessibilité.

- Critères cotés : points supplémentaires attribués pour les caractéristiques dépassant les exigences minimales d'accessibilité.

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 assure un processus de résolution.
- Un budget est alloué aux vérifications périodiques de l'accessibilité et aux tests par les utilisateurs finaux afin de valider la conformité.

Le résultat de l'étape 4 vous fournira un ensemble définitif de spécifications d'accessibilité, de critères d'évaluation et de clauses contractuelles qui garantissent que l'accessibilité est prise en compte, mesurable et exécutoire tout au long du cycle de vie de l'approvisionnement et du contrat.

5.1.5 Résultat

En suivant cette approche structurée, l'organisation réussit à se procurer une imprimante qui limite les obstacles et favorise l'inclusion. Cela permet de s'assurer que tous les utilisateurs finaux peuvent utiliser l'appareil de manière autonome et efficace.

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 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 bien 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 interagiront avec le bien dans l’utilisation quotidienne?
- Avez-vous envisagé des produits livrables indirects (p. ex., matériel pédagogique, services de soutien)?

- Avez-vous réfléchi à l'incidence de l'environnement physique sur l'accessibilité (p. ex., emplacement, portée, éclairage)?
- 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., mises à jour des logiciels, changements dans la base d'utilisateurs finaux existante)?

6.2 Étape 2: identifier les obstacles

- Avez-vous effectué une évaluation des obstacles pour les types suivants :
 - Physique (p. ex., emplacement des commandes).
 - Communication (p. ex., langue, formats).
 - Environnemental (p. ex., bruit, éclairage, déclencheurs sensoriels).
 - Technologique (p. ex., interfaces Web, écrans tactiles).
 - Attitude (p. ex., préconceptions).
 - Organisationnel (p. ex., obstacles systémiques).
- 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 fonctionnel (p. ex., TI, installations) au sujet des obstacles potentiels au déploiement ou à l'utilisation du bien?
- Avez-vous examiné les caractéristiques d'accessibilité et le rendement de biens similaires?

- 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 lancé 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 la disponibilité des fonctions d'assistance (p. ex., saisie tactile, ROC, support des lecteurs d'écran)?
- Avez-vous évalué si le matériel de soutien (manuels, formation, soutien à la clientèle) est disponible dans des formats accessibles?
- Avez-vous déterminé si les caractéristiques d'accessibilité peuvent être introduites progressivement au fil du temps ou adaptées après l'achat?

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., physique, communication, technologique)?
- Avez-vous élaboré des critères d'évaluation qui évaluent l'accessibilité, notamment :
 - la conformité obligatoire aux normes;
 - les caractéristiques cotées en points qui dépassent les normes minimales; et
 - les tests de convivialité cotés en points des caractéristiques d'accessibilité?
- Avez-vous des clauses contractuelles clairement définies pour exiger:
 - La conformité continue aux normes d'accessibilité actuelles;
 - les mécanismes de rétroaction permettant aux utilisateurs finaux de signaler les problèmes d'accessibilité et exigences des entrepreneurs à corriger; et
 - la formation sur l'accessibilité pour les utilisateurs finaux, qui peut également inclure une formation pour les utilisateurs finaux en situation de handicap qui ont besoin de renseignements supplémentaires sur les caractéristiques d'accessibilité d'un bien (le cas échéant)?

- 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 prévu comment le rendement en matière d'accessibilité sera surveillé, vérifié ou mis à jour 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 n'ont pas été incluses dans l'approvisionnement?
- La justification documente-t-elle les mesures prises, par exemple :
 - La consultation des utilisateurs finaux et des personnes en situation de handicap?
 - L'examen des normes d'accessibilité et des pratiques exemplaires pertinentes?
 - Mobilisation des fournisseurs pour évaluer la capacité du marché?
- Avez-vous évalué et documenté les risques (p. ex., opérationnels, de réputation) associés 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 AS4-44/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-78244-7