



# Norme d'accessibilité pour l'information et les communications

Comment rendre votre site Web  
plus accessible



L'accessibilité du Web bénéficie non seulement à des millions de personnes handicapées, mais aussi à des utilisateurs non handicapés, comme les gens qui utilisent une connexion Internet lente ou les personnes âgées ayant des capacités diminuées dues au vieillissement.

En vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, toutes les organisations du secteur privé et du secteur sans but lucratif qui emploient 50 personnes ou plus et toutes les organisations du secteur public doivent rendre leurs sites Web accessibles. Le présent guide vous aidera à mieux comprendre l'accessibilité du Web et à créer un site Web plus accessible.

## Ce que vous devez faire

### **À compter du 1er janvier 2014 :**

- Si vous lancez un nouveau site Web public ou si vous rafraîchissez considérablement votre site Web existant, le site et tout le contenu Web connexe que vous publierez après le 1er janvier 2012 devront être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau A du Consortium World Wide Web.

### **À compter du 1er janvier 2021 :**

- Tous les sites et contenus Web publics sur les sites publiés après le 1er janvier 2012 doivent être conformes aux WCAG 2.0, niveau AA, à l'exception des sous-titres pour les vidéos en direct et des descriptions audio des vidéos préenregistrées.

Vous n'êtes pas tenu de modifier le contenu affiché avant 2012 ni de rendre votre site Web interne accessible. Sur demande, vous devrez travailler avec des individus pour qu'ils puissent accéder au contenu sous une forme quelconque, par exemple en grands caractères ou en braille.

Vous ne savez pas si vous pouvez accessibiliser votre site? Vous ne savez pas exactement ce qui constitue un « nouveau site Web »? Vous trouverez une foire aux questions à l'annexe A.

# Qu'est-ce que les WCAG, niveau A ou AA?

Les WCAG 2.0 sont les règles pour l'accessibilité des contenus Web qui ont été établies par le Consortium World Wide Web (W3C), une équipe internationale d'experts, et qui sont reconnues à l'échelle internationale.

Les WCAG énoncent les règles que les organisations doivent suivre pour rendre leurs sites Web plus accessibles. Ces règles soulignent notamment la nécessité :

- de rédiger le contenu Web en langage clair;
- de fournir un équivalent textuel pour les images;
- de s'assurer que votre site Web est accessible au clavier.

Chaque règle a trois niveaux d'accessibilité : A (le plus bas), AA et AAA (le plus élevé).

## **Conseil**

Si vous accessibilisez votre contenu Web au niveau AA dès maintenant, vous aurez moins de changements à y apporter dans l'avenir et vous pourriez recevoir moins de demandes de format accessible ou d'aide à la communication.

## Pour commencer

Les instructions qui suivent peuvent vous aider, vous et votre équipe, à mieux comprendre les obstacles les plus fréquents à l'accessibilité de vos sites Web et à les éliminer.

Si vous ne gérez pas vous-même votre site Web ou si vous n'avez pas d'expérience en développement Web, travaillez avec votre développeur Web à rendre votre site Web plus accessible. Pour en savoir plus sur la collaboration avec les développeurs Web, voir l'annexe C à la fin de ce guide.

### 1. Évaluez votre site Web et son contenu

Déterminez si votre site Web et son contenu sont déjà conformes aux WCAG. Un site Web accessible tient compte des différentes façons dont les personnes handicapées utilisent le Web et en interprètent le contenu. Pour en savoir plus sur les modalités d'utilisation du Web par les personnes ayant des capacités différentes, voir l'annexe B à la fin de ce guide.

Si vous n'avez pas demandé à votre développeur Web d'assurer un certain niveau d'accessibilité ou si vous utilisez un logiciel courant pour créer vos sites Web, vous aurez probablement des problèmes d'accessibilité à régler. Pour évaluer votre site Web et son contenu, votre développeur Web ou vous-même devriez employer une des méthodes suivantes :

- **Évaluation automatique**

L'évaluation automatique est un moyen rapide de vous aider, vous ou votre développeur Web, à cerner un vaste éventail de problèmes d'accessibilité, par exemple en testant les hyperliens.

- **Évaluation manuelle**

L'évaluation manuelle permet de repérer les problèmes qui échapperaient à une évaluation automatique, par exemple si l'équivalent textuel fourni pour une image a du sens.

- **Technologie d'assistance**

Certains obstacles seront faciles à surmonter, tandis que d'autres seront plus complexes. Il est relativement simple, par exemple, d'utiliser de plus grands caractères et d'employer un langage clair, mais le sous-titrage des contenus vidéo pourrait être plus difficile ou prendre plus de temps.

## 2. Accessibilisez votre site Web

Certains obstacles seront faciles à surmonter, tandis que d'autres seront plus complexes. Il est relativement simple, par exemple, d'utiliser de plus grands caractères et d'employer un langage clair, mais le sous-titrage des contenus vidéo pourrait être plus difficile ou prendre plus de temps.

Commençons par quelques conseils pour éliminer les obstacles les plus courants à l'accessibilité du Web.

Vous trouverez la série complète de WCAG 2.0 à [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/).

- **Fournissez des sous-titres et des équivalents textuels pour les images et les multimédias**

Les lecteurs d'écran scannent les images ou textes graphiques pour trouver une description et la lisent à haute voix. Si vous n'avez pas fourni de description, l'utilisateur ne saura pas ce que l'image représente. Par exemple :

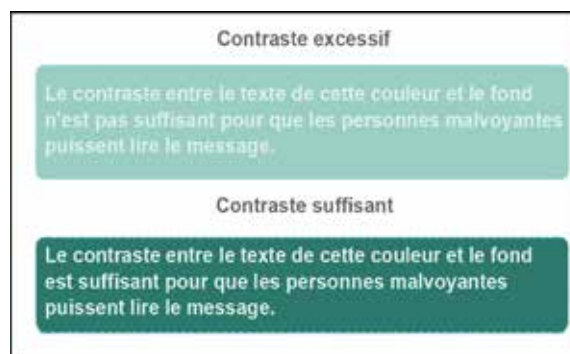


Si un équivalent textuel a été fourni, la personne qui utilise un lecteur d'écran entendra : « étiquette de site Service de tutorat », puis « tutorat en groupe », « club d'aide aux devoirs », etc.

Si aucun équivalent textuel n'a été fourni, le lecteur d'écran pourrait se contenter de lire le nom du fichier associé à l'image (p. ex. 1245.gif), ou la sauter carrément comme si elle n'existait pas.

- **Assurez-vous que le niveau de contraste entre le texte et le fond est suffisant**

Le manque de contraste empêche les personnes malvoyantes ou daltoniennes de lire le texte. Il peut aussi rendre la navigation difficile pour les gens qui utilisent des appareils tels que des téléphones cellulaires ou qui sont en plein soleil. Essayez des combinaisons de couleurs comme bleu foncé et blanc mat, noir et blanc ou jaune et noir – ou utilisez un analyseur de contraste en ligne pour vérifier l’accessibilité du contenu.



- **Créez un contenu qui peut être présenté à l’aide de technologies d’assistance (comme les lecteurs d’écran) sans perdre son sens**

Commencez par vous assurer que vos paramètres zoom et taille de police sont flexibles, particulièrement pour le texte. Si vous ne permettez pas aux utilisateurs d’agrandir le texte ou si l’agrandissement déforme le contenu, vous risquez d’empêcher les personnes malvoyantes d’accéder à votre site Web.

- **Utilisez un contenu structuré et rendez-le accessible au clavier**

Un site Web structuré est présenté de façon logique et prévisible qui facilite la navigation. Il fait appel à des styles prédéfinis pour indiquer les titres, les listes à puces et les hyperliens aux personnes qui utilisent des technologies d’assistance, comme les lecteurs d’écran. Présentez votre contenu Web dans un format structuré et assurez-vous qu’il est accessible au clavier pour que les utilisateurs de ces technologies puissent naviguer dans le contenu à l’aide de leur touche de tabulation.

### **Évitez les tests CAPTCHA et donnez aux utilisateurs suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu**

Employés pour prévenir les pourriels, les tests CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart / test public de Turing entièrement automatique ayant pour but de distinguer les humains des ordinateurs) obligent les utilisateurs à taper des lettres ou des numéros à partir d’une image déformée et à prouver ainsi qu’ils sont humains. Si votre test CAPTCHA demande à des personnes malvoyantes de reproduire ce qu’elles voient, elles ne pourront pas le faire. Demandez plutôt à l’utilisateur de répondre à une question simple, par exemple si le feu est chaud ou froid, ou fournissez une option audio.

- **Évitez les limites de temps lorsque vous demandez à des utilisateurs de donner une réponse ou de fournir de l'information**  
Si vous devez limiter le temps de réponse pour des raisons de sécurité, permettez à l'utilisateur d'étendre la limite de temps au besoin.
- **Évitez les images clignotantes**  
Les entreprises présument souvent qu'un contenu clignotant attirera l'attention sur leur site Web. Or, tout contenu qui flashe plus de trois fois par seconde risque de provoquer une crise épileptique.
- **Aidez les utilisateurs à naviguer sur le site et à trouver le contenu recherché**  
Assurez-vous que vos liens indiquent leur destination afin d'en faciliter le scannage par les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran. Par exemple, au lieu d'un lien indiquant « cliquer ici », précisez « cliquer ici pour en savoir plus sur les prix » ou simplement « prix ».
- **Aidez les utilisateurs à éviter et à corriger les erreurs de saisie**  
Tsi vous utilisez un formulaire en ligne quelconque, évitez les messages d'erreur génériques, qui rendent difficile ou impossible pour une personne qui a une déficience cognitive ou qui utilise un lecteur d'écran de corriger son erreur.

Par ailleurs, ne vous contentez pas d'indiquer les champs à remplir à l'aide d'une couleur. Par exemple, ne demandez pas aux répondants de « remplir les champs marqués en rouge », car ceux-ci pourraient ne pas distinguer les couleurs ou utiliser un appareil à affichage en noir et blanc. Utilisez un texte descriptif ou des symboles en plus d'une couleur.

Two side-by-side screenshots of a web form illustrating error messages. The left form shows a generic error message in red text: "Vous n'avez pas rempli tous les champs requis. Les champs requis sont indiqués ci-après." The right form shows a more specific error message in red text: "Vous n'avez pas rempli tous les champs requis. Les champs requis sont indiqués ci-après. • Veuillez fournir votre code postal." The "Code postal" field on the right is highlighted with a yellow border and a red warning icon.

- **Accessibilisez vos tableaux**

On utilise souvent des tableaux pour afficher des listes de prix mais, si vous n'avez pas indiqué quelles cellules sont des en-têtes ou marquent le début d'une rangée, l'information pourrait n'avoir aucun sens pour les gens qui utilisent une technologie d'assistance.

Service	Coût	Minutes
Massage	90 \$	60
Shiatsu	65 \$	30

Par exemple, si le tableau qui suit n'est pas formaté de manière à être accessible, la personne qui utilise un lecteur d'écran entendra : « Service coût minutes massage 90 dollars 60 shiatsu 65 dollars 30 ». Si les en-têtes sont identifiés, le lecteur entendra « Tableau à trois colonnes et trois rangées. Service : Massage. Coût : 90 dollars. Minutes : 60 », etc. pour chaque rangée.

### **Le saviez-vous?**

Les sites Web accessibles donnent de meilleurs résultats de recherche. Les moteurs de recherche, comme Google, classent les sites Web en suivant des règles semblables à celles qui se rapportent à l'accessibilité du Web. En rendant votre site Web plus accessible, vous pourriez aider votre organisation à se classer en troisième plutôt qu'en 23e place des résultats de recherche.



## 3. Testez votre nouveau site ou votre site rafraîchi

Il y a différentes façons de vérifier l'accessibilité de votre site Web, nouveau ou rafraîchi :

- **Évaluation automatique et technologie d'assistance**

Faites une évaluation automatique finale de votre site pour repérer tout problème non réglé. Testez votre site à l'aide de technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran pour vous assurer que sa conception et ses aspects techniques sont accessibles.

- **Mise à l'essai et rétroaction par les utilisateurs**

Si possible, demandez à des personnes handicapées de tester votre site Web, nouveau ou rafraîchi, avant le lancement. Demandez aux clients et à d'autres utilisateurs du site s'il y aurait des améliorations à apporter.

- **Passez en revue les principales étapes et les changements clés**

Tenez un registre des problèmes d'accessibilité réglés ou demandez à votre développeur Web d'en tenir un. Vous saurez ainsi ce qui a été fait et vous connaîtrez le nouveau niveau d'accessibilité atteint. Cela pourrait aussi être utile s'il est demandé à votre organisation de démontrer que son site Web est conforme aux WCAG 2.0.

### **Le saviez-vous?**

Des études montrent que les sites Web accessibles coûtent moins cher à maintenir et offrent certains autres avantages économiques. Pour savoir comment un site Web accessible peut bénéficier directement à votre organisation, visitez [www.w3.org/WAI/bcase/Overview](http://www.w3.org/WAI/bcase/Overview).

## 4. Préservez-en l'accessibilité

C'est à vous et à vos employés qu'il appartient de veiller à ce que votre site Web continue de respecter les WCAG. Si vous n'avez pas de développeur ou concepteur à l'interne, donnez à votre personnel les ressources ou la formation dont il aura besoin pour créer un contenu Web accessible. Si vous créez un contenu plus robuste, comme un fichier vidéo ou audio, pensez à ce qu'il faudra faire pour le rendre accessible dès le début.

# Pour de plus amples renseignements

- Pour en savoir plus sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et obtenir des outils et gabarit gratuits, visitez le site [Ontario.ca/ONdonneacces](http://Ontario.ca/ONdonneacces).
- L'Initiative pour l'accessibilité du Web ([www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)) offre différentes ressources pour aider les organisations à rendre leur site Web accessible.
- GAATES' - Consultez ce guide d'introduction sur les WCAG destiné aux développeurs Web. (Anglais seulement)
- GAATES' - Conseils sur le recrutement d'un développeur Web. (Anglais seulement)
- L'Accessible Digital Office Documents Project ([adod.idrc.ocad.ca](http://adod.idrc.ocad.ca)) offre un guichet unique pour la création de documents numériques accessibles au moyen des applications bureautiques les plus courantes (Microsoft, OpenOffice, iWork, Corel, GoogleDocs, etc.).

## Remarque :

Ce guide ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter les textes de loi, veuillez communiquer avec votre conseiller juridique. Ce guide a été créé pour vous aider à comprendre les dispositions de la loi ou du règlement et ne remplace pas la version officielle du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées ou de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). En cas de divergence entre ce guide et le Règlement ou la LAPHO, le Règlement et la LAPHO sont les documents faisant autorité.

Ce guide est protégé par les droits d'auteur de la Couronne, dont l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario est titulaire. Il ne peut être utilisé qu'à des fins non commerciales et non lucratives dans le but de respecter les exigences du Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées.

Ce document est disponible en format substitut sur demande.

ISBN 978-1-4435-9929-0 (Imprimé)

This document is also available in English.

ISBN 978-1-4435-9931-3 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012

ISBN 978-1-4435-9930-6 (HTML)

# Annexe A :

## Foire aux questions

### Qu'est-ce qu'un nouveau site Web?

Un nouveau site Web est :

- un site Web avec un nouveau nom de domaine (p. ex. www.nouvelleentreprise.ca);
- un site Web faisant l'objet d'un rafraîchissement important.

Un rafraîchissement important signifie habituellement qu'il faut modifier plus de 50 % du contenu, de la conception ou de la technologie du site Web.

Contenu	Conception	Technologie
Créer, réviser ou réorganiser plus de 50 % du contenu du site, comme les graphiques, le texte, les widgets, etc.	Modifier plus de 50 % des éléments de conception graphique, comme la disposition, la navigation, le placement et le style.	Modifier plus de 50 % de la plateforme ou du modèle d'édition Web comme le système de gestion du contenu (CMS), les feuilles de style en cascade (CSS), ou la structure HTML.

## **Et si j'utilisais un logiciel incompatible avec les WCAG 2.0 pour construire mon site?**

De nombreux produits logiciels sur le marché ne sont pas pleinement compatibles avec l'accessibilité, mais ils peuvent souvent être personnalisés de façon à rendre votre site Web accessible. Par exemple, vous pourriez être capable de modifier la feuille de style fournie pour rendre la disposition, la police de caractères et le contraste plus accessibles. S'il vous est impossible de modifier le produit utilisé, remplacez-le par un logiciel compatible avec l'accessibilité la prochaine fois que vous rafraîchirez votre site.

## **Je suis en train d'actualiser mon site Web, mais sa conformisation aux WCAG 2.0 à ce point-ci retarderait beaucoup le projet. Qu'est-ce que je devrais faire?**

Si le projet a commencé avant 2012, il pourrait y avoir des aspects de la conception Web que vous n'avez pas besoin de changer pour respecter les WCAG 2.0. Parlez à votre équipe de projet pour déterminer comment vous pouvez assurer l'accessibilité du site dès maintenant ou durant la prochaine mise à jour ou le prochain rafraîchissement.

## **Et si je ne peux pas accessibiliser mon site ou contenu Web?**

Vous n'avez pas à modifier le contenu Web sur lequel vous n'avez aucun contrôle. Par exemple, si vous utilisez des médias sociaux tels que Facebook ou Twitter pour promouvoir votre organisation, vous n'avez pas besoin de rendre vos messages accessibles.

Vous n'avez pas non plus à apporter des changements qui ne sont pas possibles sur le plan technique. Par exemple, il pourrait être impossible pour une organisation d'assurer la conformité aux WCAG d'une transmission vidéo du trafic en direct.

Votre site Web pourrait aussi comporter certaines parties impossibles à rendre compatibles aux WCAG 2.0. Le cas échéant, vous devrez expliquer pourquoi vous avez été incapable d'accessibiliser le contenu. Vous devrez également, sur demande, fournir un résumé accessible de l'information.

# Annexe B :

## Qu'est-ce que l'accessibilité du Web?

Un site Web accessible tient compte des différentes façons dont les personnes handicapées utilisent le Web et en interprètent le contenu.

**Les personnes aveugles ou malvoyantes** pourraient avoir besoin d'outils comme :

- un lecteur d'écran ou des audiolivres navigables;
- un afficheur braille dynamique ou une embosseuse braille;
- un moniteur grande taille ou un logiciel de grossissement de texte.

Ces dispositifs permettent aux utilisateurs de convertir le texte en synthèse vocale ou en braille. Ils permettent aussi de passer rapidement à travers le contenu structuré.

**Les personnes ayant une déficience auditive** comptent souvent sur :

- des sous-titres;
- une description audio/texte;
- des transcriptions afin d'interpréter le contenu audio.

Certaines personnes, comme celles dont la première langue est la langue des signes, peuvent se fier aux images pour comprendre le contexte.

**Les personnes qui ont des troubles de mobilité ou de** comme la dystrophie musculaire ou l'arthrite peuvent avoir un usage limité de leurs mains, de leurs membres et d'autres parties de leur corps.

Elles peuvent utiliser :

- une souris spécialisée, un clavier ou un dispositif de pointage pour naviguer sur le Web;

- un logiciel de reconnaissance de la voix, un système de commande oculaire ou d'autres technologies d'assistance pour exécuter des commandes – qui demandent tous plus de temps, de contrôle et de concentration.

Les sites Web excessivement complexes, distrayants ou mal organisés risquent de décourager **les personnes qui ont une déficience développementale ou des troubles d'apprentissage**. Le contenu clignotant peut déclencher des crises chez les personnes atteintes de troubles convulsifs comme l'épilepsie.

- Pour en savoir plus sur les modalités d'utilisation du Web par les personnes handicapées, [visitez www.w3.org/WAI/intro/people-use-Web/Overview.html](http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-Web/Overview.html).

## Annexe C :

# Conseils pour travailler avec les développeurs Web

Si vous ne gérez pas vous-même votre site Web ou si vous n'avez pas d'expérience dans le développement Web, voici quelques conseils qui vous aideront à travailler avec un développeur Web à rendre votre site Web plus accessible.

### **Déterminez le niveau d'expertise de votre développeur Web**

Assurez-vous que votre développeur interne ou le développeur que vous prévoyez d'embaucher possède l'expertise voulue pour rendre votre site Web plus accessible.

Voici quelques questions que vous voudrez peut-être lui poser :

- Connaissez-vous les WCAG 2.0, niveau A et AA?
- Avez-vous déjà développé ou rafraîchi des sites Web accessibles (WCAG 2.0, niveau A ou plus élevé)? Avez-vous des liens ou des références pour ces sites?
- Codez-vous manuellement ou avec l'aide d'un programme – le cas échéant, ce programme est-il compatible avec l'accessibilité?

- Testez-vous l'accessibilité du site Web au moyen d'évaluations automatisées et manuelles et en utilisant des technologies d'assistance?

### **Faites connaître vos attentes**

Pensez à l'accessibilité dès le début. Dans le cadre de la conception du site Web, informez votre développeur Web de vos attentes touchant :

- l'accessibilité du site Web et de son contenu (WCAG 2.0);
- le niveau d'accessibilité (niveau A ou AA);
- les délais de réalisation du site Web.

### **Demandez un plan de projet pour la réalisation du site Web**

Votre développeur devrait vous fournir un plan de projet qui :

- **Identifie les techniques ou logiciels utilisés**  
Les développeurs devraient vous dire s'ils utilisent des techniques ou logiciels de codage compatibles avec l'accessibilité.
- **Explique les modalités prévues de mise à l'essai du site Web**  
Le plan devrait inclure des tests automatisés et manuels ainsi que des essais effectués à l'aide de technologies d'assistance, comme les lecteurs d'écran.
- **Explique comment le site sera maintenu**  
Le plan pourrait notamment prévoir une formation pour que votre personnel ou vous même sachiez comment apporter des modifications au site Web ou créer un contenu accessible, ou encore une entente sur la maintenance du site Web.
- **Expose les principaux produits livrables et les délais clés**  
Que le développeur ait à régler des problèmes d'accessibilité ou à créer un site Web complètement nouveau, il devrait vous dire clairement quand et comment le projet sera livré.