

Foire aux questions

Norme en matière de renseignements et de communication accessibles

Les renseignements fournis dans la présente sont offerts dans des formats substitués sur demande.

1. Qu'est-ce que la norme en matière de renseignements et de communication accessibles?

La norme en matière de renseignements et de communication accessibles du Manitoba est la troisième norme mise en œuvre aux termes de la [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#). Son objectif est d'éliminer les barrières qui existent dans le monde numérique, sur papier ou dans les interactions avec la technologie ou entre les gens, ainsi que de prévenir la création de ces barrières.

La norme décrit ce que les organismes doivent faire, et d'ici quelle date, pour fournir des renseignements d'une manière accessible à tous les Manitobains, y compris les personnes handicapées. À l'instar des autres normes d'accessibilité, l'objectif est de promouvoir une plus grande autonomie et une meilleure intégration des personnes handicapées.

2. Qui doit se conformer à la norme en matière de renseignements et de communication accessibles?

La norme s'applique à tous les organismes qui comptent au moins un employé au Manitoba. Il existe différentes échéances à respecter pour satisfaire aux exigences de la norme, selon le type d'organisme. [Reportez-vous à la question 3 ci-dessous pour connaître ces dates.](#)

3. D'ici quelle date mon organisme doit-il se conformer à la norme?

Certains secteurs disposent de plus de temps que d'autres pour se conformer à la norme. L'échéance à respecter varie selon le secteur d'activité de votre organisme.

✓ **Le 1^{er} mai 2023 : gouvernement du Manitoba**

✓ **Le 1^{er} mai 2024 : organismes du secteur public, grandes municipalités, bibliothèques et établissements d'enseignement**

- Les organismes du secteur public comprennent les sociétés d'État, les offices régionaux de la santé, les dix plus grandes municipalités du Manitoba et les organismes, conseils et commissions du gouvernement.
- Les bibliothèques comprennent les bibliothèques municipales et régionales, les bibliothèques administrées par la Ville de Winnipeg et les bibliothèques d'établissements d'enseignement.
- Les établissements d'enseignement comprennent les collèges, les universités, les centres d'apprentissage pour adultes, les établissements d'enseignement professionnel privés ainsi que les écoles privées et publiques.

✓ **Le 1^{er} mai 2025 : secteur privé, organismes sans but lucratif et petites municipalités**

- Cette échéance concerne notamment les entreprises et les organismes qui comptent au moins un employé, comme les magasins, les restaurants et les établissements de services professionnels, ainsi que les organismes sans but lucratif.
- Les organismes sans but lucratif comprennent les organismes de bienfaisance, les églises, les organismes communautaires et les associations.

4. Qui profite de la norme en matière de renseignements et de communication accessibles?

La norme en matière de renseignements et de communication accessibles exige que les organismes éliminent les barrières dont sont victimes les personnes handicapées qui souhaitent accéder à des renseignements et à des communications. Près d'un Manitobain sur quatre vit une situation de handicap, et presque tous les Manitobains connaissent une personne handicapée ou souffriront d'un handicap à un moment de leur vie.

Les gens accèdent aux renseignements et aux communications de nombreuses façons en fonction de leurs préférences personnelles et, surtout, de leurs différentes capacités de voir, d'entendre et de comprendre l'information ou de communiquer avec les autres. Lorsqu'ils fournissent des renseignements de diverses manières afin de tenir compte des besoins des personnes victimes de barrières, les organismes peuvent améliorer leurs communications avec l'ensemble des citoyens.

Tout le monde profite de l'accessibilité des renseignements et des communications.

5. Que doit faire mon organisme?

Les organismes manitobains doivent déjà se conformer à la [norme d'accessibilité au service à la clientèle](#), qui exige que les organismes communiquent avec leurs clients d'une manière qui répond à leurs besoins. La [norme en matière de renseignements et de communication accessibles](#) fournit des directives plus précises quant à la façon de répondre aux besoins des clients, y compris les élèves et étudiants ou les usagers de bibliothèques.

La norme exige que les organismes élaborent et gèrent des sites Web et des applications Web accessibles. À l'instar du gouvernement de l'Ontario et de nombreuses administrations à travers le monde, la norme exige que les Manitobains se conforment aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, qui sont acceptées à l'échelle

mondiale. [Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accessibilité du Web, reportez-vous à la question 6 ci-dessous.](#)

Les organismes manitobains doivent également informer le public et répondre aux demandes d'aide à la communication ou de formats accessibles. Parmi les autres exigences, mentionnons la formation et la mise en place d'un mécanisme de rétroaction destiné à consigner les mesures prises, notamment les mesures d'adaptation, relativement à l'échange de renseignements et aux communications.

Conformément à la norme en matière de renseignements et de communication accessibles, votre organisme doit adopter des mesures, des politiques et des pratiques pour éliminer les barrières qui nuisent à l'accessibilité des renseignements et des communications. Tous les organismes du secteur public et les grands organismes du secteur privé, comme les entreprises et les organismes sans but lucratif, qui comptent au moins 50 employés doivent consigner les politiques qu'ils instaurent en matière de renseignements et de communication accessibles, et ils doivent mettre ces documents à la disposition du public.

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba élabore des listes de contrôle, des modèles et d'autres ressources, formations et outils gratuits pour aider votre organisme à se conformer à ces exigences.

6. Dois-je mettre à jour le site Web actuel de mon organisme pour le rendre conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web?

Si le contenu Web de votre organisme est publié après la date de l'entrée en vigueur de la norme pour votre type d'organisme, la réponse est oui. De plus, si les utilisateurs ont besoin de votre ancien contenu Web pour accéder aux biens ou aux services qu'offre votre organisme, alors oui, vous devrez rendre votre site Web minimalement conforme au [niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1](#) du World Wide Web Consortium (W3C) (actuellement en anglais seulement).

Une fois que la norme s'applique à vous, si votre organisme lance une application Web (à laquelle les utilisateurs accèdent au moyen d'un navigateur) ou en fait une mise à jour importante, cette application doit minimalement atteindre le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1.

Si votre organisme est un organisme du secteur public (à l'exclusion des petites municipalités), une bibliothèque ou un établissement d'enseignement, qu'il utilise des sites intranet et que votre contenu intranet est mis à jour après l'entrée en vigueur de la norme pour son secteur d'activité, ce contenu doit minimalement atteindre le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. Si des utilisateurs, y compris des employés, ont besoin de vos anciens sites intranet pour accéder à des renseignements, ces sites doivent également atteindre ce niveau de conformité.

7. Je n'ai pas les compétences requises pour rendre mon site Web ou mes applications Web conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. Dois-je quand même me conformer à la norme?

Si vous ne mettez pas à jour votre contenu Web ou vos applications Web après la date à laquelle la norme s'applique à vous et que les utilisateurs n'ont **pas** besoin de ce contenu ou de ces applications pour accéder aux biens ou aux services qu'offre votre organisme, vous n'êtes pas tenu de les mettre à jour.

En vertu de la norme, il n'est pas obligatoire que le contenu Web ou les applications Web de l'organisme atteignent le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 dans les cas suivants :

- Il est techniquement impossible de publier le contenu Web ou d'offrir l'application Web en conformité avec ce niveau.
- La technologie requise pour ce faire n'est pas facilement disponible.
- Cette mesure causerait un préjudice indu à l'organisme.
- L'organisme n'exerce aucun contrôle direct sur le contenu Web ou l'application Web.
- Le contenu Web ou l'application Web porte sur des produits, notamment des étiquettes.

8. Les applications mobiles devront-elles être rendues accessibles en vertu de la norme?

Non. La norme ne s'applique qu'aux applications Web, qui sont définies comme des applications logicielles qui fonctionnent sur un serveur Web et auxquelles un utilisateur accède au moyen d'un navigateur Web. Cette définition n'inclut pas les applications mobiles. Les développeurs d'applications mobiles demeurent invités à garder l'accessibilité à l'esprit lorsqu'ils créent et mettent à jour des applications mobiles, car l'accessibilité profite à tous.

9. Mon organisme fournit des renseignements au public. Si quelqu'un nous le demande, devons-nous fournir ces renseignements dans un format substitut?

Oui. Les organismes doivent tenir compte de la façon dont les Manitobains interagissent avec l'information qu'ils leur fournissent ou de la façon dont ils y ont accès. Si on vous

demande de fournir les renseignements d'une autre manière, consultez d'abord l'auteur de la demande afin de convenir du format ou de l'aide qui permettrait d'éliminer la barrière en cause et communiquez-lui les renseignements de cette façon sans délai. Vous ne pouvez pas imposer de frais pour que les renseignements soient fournis dans un format accessible ou au moyen d'une aide à la communication.

10. Pouvez-vous me donner des exemples de formats substitués (ou accessibles)?

Il s'agit de formats qui présentent des documents imprimés ou électroniques de différentes manières et qui permettent d'offrir à tous un accès égal aux renseignements que contiennent ces documents. Les personnes handicapées peuvent utiliser une technologie d'adaptation ou d'assistance qui exige un format substitué ou accessible afin de permettre à son utilisateur d'accéder aux renseignements d'une manière qui lui convient.

Voici des exemples de formats substitués ou accessibles :

- gros caractères;
- enregistrements audio;
- documents électroniques ou numériques, comme des documents mis en forme de façon à être compatibles avec un lecteur d'écran;
- braille;
- rédaction en langage clair et simple;
- transcriptions textuelles d'informations visuelles et audio, comme des transcriptions vidéo.

11. Mon organisme doit-il fournir des aides à la communication, comme l'interprétation en American Sign Language (ASL), si nous en recevons la demande?

Oui. Si on vous demande de fournir une aide à la communication, vous devez d'abord, comme lorsqu'on vous demande de [fournir un format accessible](#), consulter l'auteur de la demande afin de convenir de l'aide à la communication qui permettrait d'éliminer la barrière en cause et vous devez lui fournir l'aide demandée sans délai. Vous ne pouvez pas imposer de frais pour que la communication s'effectue au moyen d'une telle aide.

Voici des exemples d'aides à la communication :

- interprétation en langage gestuel;

- service de relais vidéo;
- services d'un intermédiaire;
- sous-titrage ou description audio;
- prise de notes;
- lecture directe d'informations écrites à une personne.

12. Qu'arrivera-t-il si mon organisme ne peut pas se permettre de répondre à une demande d'aide à la communication ou de format accessible?

La norme prévoit des exemptions pour les organismes tenus de fournir les renseignements en format accessible ou au moyen d'une aide à la communication. Ces exemptions ne s'appliquent pas aux renseignements que contiennent le matériel pédagogique et les ressources en bibliothèque.

Les exemptions dont peuvent se prévaloir les organismes sont les suivantes :

- Il est techniquement impossible de fournir les renseignements en format accessible ou au moyen d'une aide à la communication.
- La technologie requise pour ce faire n'est pas facilement disponible.
- Cette mesure causerait un préjudice indu à l'organisme.
- L'organisme n'exerce aucun contrôle direct sur les renseignements.
- Les renseignements portent sur des produits, notamment des étiquettes.

13. Mon organisme ne peut pas se permettre de répondre à une demande d'aide à la communication ou de format accessible. Est-ce que cela est considéré comme un préjudice indu?

Les organismes doivent déployer des efforts raisonnables pour offrir des mesures d'adaptation, comme une aide à la communication ou un format accessible, et en assumer les coûts tant que ceux-ci ne représentent pas un « préjudice indu ». Il y a préjudice indu lorsque des mesures d'adaptation entraînent des coûts extrêmement élevés ou des risques importants en matière de santé et de sécurité. Les inconvénients, les préférences et quelques frais ne constituent généralement pas un préjudice indu.

Si la demande vous occasionne un préjudice indu, vous devez quand même explorer d'autres façons de fournir l'aide à la communication ou le format accessible. Collaborez avec l'auteur de la demande pour trouver une autre manière de répondre à ses besoins.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les préjudices indus, veuillez vous adresser à la [Commission des droits de la personne du Manitoba](#).

14. Mon organisme est-il tenu de recevoir des commentaires au sujet de ses renseignements et communications et doit-il y répondre?

Oui, votre organisme doit prévoir un mécanisme lui permettant de recevoir des observations et des plaintes au sujet des renseignements et des communications accessibles ainsi que d'y répondre. Ce mécanisme doit être approprié aux circonstances et convenir aux personnes handicapées. Votre organisme doit consigner les mesures prises en réponse aux observations et rendre cette documentation disponible sur demande.

15. Dois-je offrir une formation sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles? Qui dois-je former?

Tous les organismes du Manitoba sont tenus d'offrir une formation sur la norme à leurs employés, mandataires ou bénévoles qui :

- en leur nom, communiquent directement avec le public ou un autre organisme au Manitoba;
- élaborent ou gèrent le contenu Web de l'organisme;
- achètent ou acquièrent des outils de technologie de l'information ou de communication;
- élaborent ou mettent en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques de l'organisme en matière de communication accessible.

Si votre organisme est un établissement d'enseignement, vous devez également former ses éducateurs.

Votre organisme doit offrir la formation dès qu'il est raisonnablement possible de le faire aux personnes à qui des attributions susmentionnées sont accordées. Il doit en outre offrir une formation continue dès qu'il met à jour ou modifie ses mesures, politiques et pratiques en matière de renseignements et de communication accessibles.

Comme il l'a fait pour les deux premières normes d'accessibilité, le Bureau de l'accessibilité du Manitoba élaborera et offrira une formation en ligne pour aider votre organisme à se conformer aux exigences relatives à la formation en matière de renseignements et de communication accessibles.

16. Que comprend la formation sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles?

La formation doit comporter :

- un volet sur la reconnaissance, l'élimination et la prévention des barrières en matière de renseignements et de communication accessibles;
- un volet sur la fourniture de renseignements et de communications accessibles, notamment au moyen d'une aide à la communication ou de formats substitués;
- un volet portant sur le [Code des droits de la personne du Manitoba](#), la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et la norme en matière de renseignements et de communication accessibles.

17. Comment le gouvernement du Manitoba veillera-t-il au respect de cette norme?

Après l'entrée en vigueur de la norme, le [Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) mènera des audits des politiques et d'autres documents en matière de renseignements et de communication accessibles. Il mènera également des examens de la conformité aux exigences relatives à l'accessibilité du contenu Web et des applications Web ainsi que des exigences en matière de formation. Lors de ces examens, l'objectif sera de fournir aux organismes des commentaires constructifs et, au besoin, un plan concret pour les aider à se conformer à la norme. Si cette approche est inefficace, les activités pourront être intensifiées et inclure des sanctions (p. ex. ordres de conformité du directeur et sanctions administratives pécuniaires).

18. En se conformant à la norme en matière de renseignements et de communication accessibles, est-ce que mon entreprise ou mon organisme sera protégé contre le dépôt de plaintes concernant les droits de la personne?

Non. Lorsqu'il prend des mesures pour favoriser l'accessibilité, l'organisme s'assure de se conformer aux exigences minimales en matière de renseignements et de communication accessibles, mais n'élimine pas forcément tous les risques de discrimination qui sont susceptibles d'exister aux termes du [Code des droits de la personne](#) du Manitoba. Sauf indication contraire, ce code prévaut sur toutes les autres lois provinciales et leurs règlements.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou demander le présent document dans un format substitut :

Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Téléphone : 204 945-7613 (à Winnipeg)

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613 (à l'extérieur de Winnipeg)

Courriel : MAO@gov.mb.ca

Télécopieur : 204 948-2896

Rendez-vous à l'adresse AccessibiliteMB.ca pour obtenir des renseignements, des outils et des modèles.

Désaveu de responsabilité : Les présents renseignements ne contiennent pas de conseils juridiques et devraient être lus en parallèle avec les règlements pris en application de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Pour obtenir des précisions, veuillez consulter la [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) et la [norme en matière de renseignements et de communication accessibles](#).

Version 1.0, avril 2022