

# **Conseil consultatif de l'accessibilité**

Recommandations en vue de  
l'adoption d'une norme  
d'accessibilité pour l'échange de  
renseignements et la communication  
présentées à la ministre des Familles

Le 18 septembre 2019

Le Conseil consultatif de l'accessibilité (le Conseil) est heureux de présenter à la ministre des Familles, M<sup>me</sup> Heather Stefanson, son rapport et ses recommandations en vue de l'adoption d'une norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication, conformément au paragraphe 9(1) de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

La première partie du rapport présente la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et le processus que le Conseil a suivi pour élaborer la norme proposée. Il fournit également le contexte et des observations préliminaires concernant la teneur de la norme. Le corps du rapport présente les recommandations du Conseil en vue de l'adoption d'une norme qui proposera des solutions efficaces aux problèmes d'accessibilité concernant l'échange de renseignements et la communication.

Le Conseil tient à exprimer sa reconnaissance à la présidente, M<sup>me</sup> Lisa Snider, et aux membres du Comité d'élaboration de la norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication pour avoir fourni l'expertise qui a servi de fondements aux travaux du Conseil. De plus, le Conseil remercie le Bureau des personnes handicapées pour son soutien continu.

Enfin, le Conseil souhaite remercier la ministre Stefanson de lui avoir offert l'occasion de servir le gouvernement dans le cadre de cette importante initiative. Nous attendons avec intérêt la poursuite des discussions concernant toute clarification qui serait nécessaire ou toute modification qui pourrait être proposée par le gouvernement.

## **Introduction**

---

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains a reçu la sanction royale le 5 décembre 2013 et est entrée en vigueur le même jour. Elle a pour objet de fournir un processus clair et proactif pour reconnaître et supprimer les barrières qui nuisent à la pleine participation des Manitobains, dont le quart présente une incapacité, ainsi que pour prévenir la création de ces barrières<sup>1</sup>. Les normes d'accessibilité élaborées en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains sont des règlements que les entreprises et les organismes du Manitoba comptant au moins un employé doivent respecter.

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains demande au Conseil, composé de personnes handicapées et de représentants d'organisations prenantes, de présenter des recommandations au gouvernement en vue de l'adoption des normes d'accessibilité.

Avant qu'une norme d'accessibilité soit proposée pour l'échange de renseignements et la communication, le Conseil a aidé le gouvernement à adopter le Règlement sur les

---

<sup>1</sup> Statistique Canada, 2017.

normes de service à la clientèle et le Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi. Dans les mois à venir, le Conseil soumettra au gouvernement deux autres rapports contenant des recommandations en vue de l'adoption de la Norme d'accessibilité pour le transport et de la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

## **Signification et valeur de l'accessibilité dans le domaine de l'échange de renseignements et de la communication**

---

Dans ses recommandations en vue de l'adoption d'une norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication, le Conseil a utilisé les définitions suivantes :

- le terme « renseignements » s'entend de connaissances, de données et de faits porteurs de sens;
- le terme « communication » s'entend d'une démarche interactive entre deux personnes ou plus;
- les « technologies de l'information et de la communication » (TIC) désignent l'utilisation de télécommunications, d'ordinateurs et de logiciels afin d'aider leurs utilisateurs dans leurs efforts pour obtenir, stocker, transférer et manipuler de l'information.

L'échange de renseignements et la communication se font par l'entremise de différents mécanismes ou « formats », ce qui inclut des versions sonores, des documents imprimés, des enregistrements audio, des images ou de l'information numérique accessible au moyen des technologies de l'information et de la communication.

La technologie a révolutionné l'accès aux renseignements et aux communications pour les personnes handicapées. Les caractéristiques d'accessibilité des téléphones cellulaires qui permettent de convertir un texte sous forme sonore, le sous-titrage en direct de vidéos et les logiciels qui lisent à haute voix le texte qui apparaît sur un écran d'ordinateur ou qui présentent sous forme de texte les mots prononcés sont quelques exemples de la façon dont la technologie a éliminé les barrières à la communication.

Cependant, la technologie a également créé de nouvelles barrières imprévues. Prenons l'exemple d'une situation où l'on demande aux clients de remplir un formulaire en ligne à l'intérieur d'un délai précis sans offrir une solution de rechange aux personnes qui ont besoin de plus de temps pour remplir un tel formulaire, à celles dont le logiciel de lecture n'est pas compatible avec le formulaire fourni ou à celles qui n'ont tout simplement pas accès à un ordinateur.

Les auteurs n'omettent pas intentionnellement de tenir compte des besoins des personnes handicapées qui lisent ou écoutent leurs communications. La plupart du temps, ils ne savent pas, par exemple, qu'en ajustant simplement la taille de la police et

en augmentant le contraste des couleurs et l'espacement des caractères, ils rendent le document plus lisible pour tout le monde, et en particulier pour les personnes malvoyantes ou daltoniennes.

Beaucoup de gens qui passent leur journée devant un ordinateur ne connaissent pas les fonctions d'accessibilité qui leur permettraient de créer du texte de remplacement pour décrire les images. Ils ne savent pas non plus qu'en appliquant des styles aux titres de leurs documents, ils permettraient au lecteur de faire une recherche dans ces titres ou de passer d'une section à l'autre du document. Même si cette dernière fonction est essentielle pour permettre aux utilisateurs de logiciels de télécommunication vocale de naviguer dans un document, elle est aussi très utile pour tout le monde.

Les guichets libre-service sont un exemple de machines qui utilisent des informations et des communications informatisées pour remplacer les êtres humains. Les magasins, les institutions financières, les cinémas, les aéroports et d'autres établissements incitent de plus en plus les clients à se servir eux-mêmes. Ces nouvelles technologies permettent à certains clients de gagner en efficacité, mais elles posent de nouveaux problèmes d'accessibilité pour d'autres personnes.

## **Procédure**

---

En mai 2017, M. Scott Fielding, ancien ministre responsable de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, a établi les Paramètres d'élaboration d'une norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication. Le ministre a demandé que la norme énonce les politiques, pratiques et autres exigences liées à la détermination et à l'élimination des barrières auxquelles font face les personnes handicapées dans le domaine de l'échange de renseignements et de la communication en ce qui concerne notamment :

- l'offre de formats accessibles, sur demande;
- l'offre d'aides à la communication, sur demande;
- la création et l'offre de contenu Web accessible.

Le Conseil a créé un comité d'experts chargé de contribuer à l'élaboration de cette norme d'accessibilité. Les recherches et les recommandations du Comité d'élaboration de la norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication ont jeté les bases d'une discussion plus approfondie des membres du Conseil, qui représentent divers organismes des secteurs public et privé, y compris les personnes handicapées. À l'instar du Comité, le Conseil a été invité à examiner de quelle façon on pourrait élaborer des règlements qui précisent « qui doit faire quoi d'ici telle date » dans un contexte caractérisé par une évolution rapide des TIC.

Tout comme pour les normes précédentes, le Conseil s'est appuyé sur l'expérience et le modèle du gouvernement de l'Ontario, qui avait adopté un règlement établissant des

normes d'accessibilité pour l'information et les communications en juin 2011. Le Conseil savait que l'Ontario était en train de réviser sa norme, mais jusqu'en juillet 2019, il ne pouvait utiliser que la norme d'origine comme modèle. Lorsque le Conseil a finalement pu comparer son projet de norme avec les recommandations du Comité d'élaboration des normes d'information et de communications de l'Ontario, il s'est dit généralement satisfait d'avoir trouvé le bon équilibre entre, d'une part, l'orientation tournée vers l'avenir qu'il a adoptée pour sa version manitobaine de la norme et, d'autre part, la prise en considération des avantages associés à une harmonisation des normes entre les provinces. Cet effort d'harmonisation est particulièrement important pour les organismes qui sont actifs un peu partout au pays.

Le Conseil a profité des consultations publiques qu'il était dans l'obligation de tenir conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains pour recueillir les commentaires d'un large éventail de parties prenantes au sujet de ses recommandations préliminaires. Le 1<sup>er</sup> mai 2019, le Conseil a présenté le document de travail sur les recommandations du Conseil consultatif de l'accessibilité relatives à une norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication. Au nom du Conseil, le Bureau des personnes handicapées a publié le document sur [AccessibiliteMB.ca](http://AccessibiliteMB.ca) et l'a transmis aux quelque 800 abonnés de « Accessibility News ». Le Bureau a également envoyé le document par courriel à environ 3 700 organismes et entreprises, dont beaucoup ont accepté d'annoncer la tenue de l'activité de consultation à leurs membres.

Le 14 mai 2019, le Conseil a organisé une consultation publique d'une demi-journée. Une centaine de personnes étaient présentes, et plusieurs dizaines d'autres ont participé à la rencontre par l'entremise d'une diffusion Web. Le Conseil a ensuite répondu aux demandes de consultation du rapport du Comité d'élaboration de la norme d'accessibilité en envoyant le document par courriel à toutes les personnes inscrites du forum public.

Depuis le 30 juin (date limite pour la présentation des commentaires), le Conseil a utilisé les informations reçues pour revoir ses recommandations initiales. Le Conseil souhaite remercier sincèrement les personnes et les organismes qui lui ont transmis de très nombreuses observations. Parmi ces répondants figurent des organismes du secteur public, comme des sociétés d'État, des universités et des divisions scolaires, la Commission des accidents du travail, des entreprises et des groupes communautaires, y compris Barrier-Free Manitoba.

En plus de commenter le fond de la norme, un certain nombre de participants ayant transmis des commentaires ont demandé que plus d'outils et de ressources soient fournis pour faciliter sa mise en œuvre. Ils ont en outre établi que le coût global de la mise en œuvre de la norme constituait une barrière, en particulier pour les petits organismes qui seraient tenus de se conformer à cette norme. Plusieurs organismes

ont demandé au gouvernement de mettre sur pied des programmes de subventions ou d'incitatifs financiers pour leur permettre de mettre à jour leurs technologies, le contenu de leurs sites Web et leurs formations afin de favoriser l'accessibilité de l'échange de renseignements et de la communication. Le Conseil approuve fermement ces demandes.

## **La norme**

---

La norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication proposée vient compléter les normes antérieures applicables au service à la clientèle et à l'emploi. Le Règlement sur les normes de service à la clientèle demande aux fournisseurs de services de communiquer avec les clients d'une manière qui leur permet de répondre aux besoins de ces derniers. Le Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi exige des employeurs qu'ils fournissent des mesures d'adaptation raisonnables dans tous les domaines de l'emploi, à commencer par la préparation aux situations d'urgence sur le lieu de travail. La norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication a un rôle crucial à jouer dans le respect de ces deux normes.

Pour que la norme soit « suffisamment précise [pour] que l'on puisse savoir quand les exigences ont été satisfaites », conformément aux Paramètres d'élaboration de la norme, les recommandations préconisent l'adoption de critères d'accessibilité inspirés des normes déjà adoptées au Canada et à l'étranger au sujet des TIC. L'article 7 de la norme mentionne les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web et la norme CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) – Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service de l'Association canadienne de normalisation. Les organismes pourront ainsi trouver les directives et les outils dont ils ont besoin selon qu'ils rédigent un document, conçoivent un site Web ou aménagent un guichet libre-service.

Le Conseil reconnaît que les technologies qui sont actuellement en usage pourront évoluer ou être remplacées dans les années à venir. C'est pourquoi il recommande aux organismes d'envisager, de manière générale, d'offrir des solutions de rechange fonctionnelles aux méthodes que leur clientèle utilise pour accéder aux renseignements et aux communications.

Le Conseil recommande la tenue de futures consultations avec les parties prenantes touchées afin de déterminer quels sont les meilleurs moyens de réglementer l'utilisation de la langue ASL (American Sign Language). Le Conseil invite également le gouvernement du Manitoba à fournir une orientation à jour aux organismes en leur fournissant gratuitement des services de consultation, des outils et des ressources afin de favoriser l'accessibilité de l'échange de renseignements et de la communication.

### DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

#### 1. Définitions, catégories et exceptions

##### 1.1 Définitions

Les « **renseignements** » comprennent les données, faits et connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification, notamment d'une personne à une autre, dans un texte imprimé ordinaire ainsi qu'au moyen de données et de technologies numériques.

Les « **communications** » incluent la démarche de transmission ou d'échange de renseignements de vive voix, par écrit ou par l'entremise de différents médias ou mécanismes, notamment d'une personne à une autre, dans un texte imprimé ordinaire ainsi qu'au moyen de données et de technologies numériques.

Le « **processus d'approvisionnement** » s'entend du processus dans le cadre duquel sont ajoutés des critères d'accessibilité aux politiques et aux pratiques au moment de l'obtention et de l'acquisition de renseignements et de communications, ce qui peut inclure des outils et des technologies, provenant d'une source externe. Sont notamment assimilés à ce processus les échanges d'une personne à une autre, le texte imprimé ordinaire ou les données numériques.

Les « **outils de création** » (liés aux technologies de l'information et de la communication) comprennent les outils et technologies utilisés pour créer ou modifier des éléments d'information et de communications qui ont une incidence sur l'accessibilité, comme les logiciels, les systèmes de gestion de contenu de site Web ou les guichets libre-service. Les auteurs sont les personnes qui utilisent des outils de création pour créer, concevoir ou modifier des programmes informatiques ou des sites Web, tels les concepteurs de sites Web.

Les « **formats accessibles** » s'entendent notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio enregistré ou d'un format électronique, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Les « **aides à la communication** » s'entendent notamment du sous-titrage, des formes de suppléance à la communication, du langage clair, de la langue des signes et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

## 1.2 Différentes catégories de renseignements incluses dans la norme

### **Renseignements et communications nouveaux et mis à jour**

Renseignements et communications qui ont été conçus, créés, mis à jour pour une utilisation à long terme, fournis ou reçus après l'entrée en vigueur de la norme.

### **Renseignements et communications préexistants**

Renseignements et communications qui ont été conçus, créés, fournis ou reçus avant l'entrée en vigueur de la norme, qui demeurent d'actualité et qui continuent d'être utilisés et mis à jour.

### **Renseignements et communications historiques, inutilisés ou archivés**

Renseignements et communications qui ont été conçus, créés, fournis ou reçus avant l'entrée en vigueur de la norme et qui soit ne sont plus utilisés ou consultés de façon régulière soit sont archivés en permanence en raison de leur valeur historique ou juridique.

## 1.3 Exceptions

Les exigences proposées dans la norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et les communications ne s'appliquent pas à ce qui suit.

- a. Renseignements qui ne peuvent être convertis d'une manière raisonnable dans un format accessible. Ainsi, si un document contient des graphiques complexes, le texte du document pourra sans doute être converti, mais il est possible que des raisons techniques empêchent la conversion de l'information incluse dans les graphiques.

En pareils cas, l'organisme doit expliquer à la personne qui demande les renseignements pourquoi elle ne peut pas convertir ceux-ci dans un format accessible. Il doit également fournir, dans la mesure du possible, un résumé des renseignements qui n'ont pas pu être convertis.

- b. Renseignements qu'un organisme peut partager pour le compte d'un autre organisme. Ainsi, un centre de congrès peut proposer des dépliants sur les hôtels, restaurants et attraits d'une région. En pareils cas, le centre des congrès n'exercerait aucun contrôle direct ou indirect sur ces renseignements et ne serait donc pas tenu de les offrir dans un format accessible.
- c. Étiquettes de produits ou autres renseignements sur lesquels le fournisseur n'exerce aucun contrôle (p. ex. étiquettes apposées sur les emballages). Toutefois, le fournisseur doit fournir des renseignements accessibles concernant un produit, dans la mesure du possible. Ainsi, un pharmacien peut

imprimer des renseignements ou les envoyer par voie électronique pour expliquer le mode d'emploi et les effets secondaires possibles d'un médicament.

Commentaire : La norme proposée ne traite pas de l'étiquetage des produits, car cette question ne relève pas de la compétence provinciale.

## 2. Portée et interprétation

Aux fins de la norme, des renseignements et des communications accessibles sont conçus, créés, fournis ou reçus lorsque toutes les personnes qui devraient raisonnablement obtenir et utiliser ces renseignements et communications ou en tirer profit ont une chance égale de les obtenir, de les utiliser et d'en tirer profit.

## 3. Calendrier de mise en œuvre

Une fois que la norme entrera en vigueur, les obligations s'y rattachant devront être progressivement mises en œuvre sur une période de quatre ans par le gouvernement du Manitoba, le secteur public et tous les autres organismes, y compris les entreprises, les organismes sans but lucratif et les municipalités, selon l'échéancier décrit dans le tableau ci-après.

Type	Gouvernement du Manitoba	Secteur public (sauf les petites municipalités)	Tous les autres organismes
Obligation d'instaurer des politiques, procédures, mécanismes de rétroaction et programmes de formation	Après un an	Après deux ans	Après trois ans
Obligation de rendre accessibles les renseignements et communications nouveaux et mis à jour, y compris les dispositifs libre-service	Après deux ans	Après trois ans	Après quatre ans

Type	Gouvernement du Manitoba	Secteur public (sauf les petites municipalités)	Tous les autres organismes
Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique	Après deux ans	Après trois ans	Après quatre ans
Renseignements et communications préexistants	Après quatre ans	Après cinq ans	Sur demande
Renseignements et communications historiques, inutilisés ou archivés	Sur demande	Sur demande	Sur demande

## MESURES, POLITIQUES ET PRATIQUES

### 4. Plein accès aux renseignements et aux communications

Les mesures prises par chaque organisme assujéti doivent être compatibles avec les objectifs et les principes de la Loi et les obligations s'y rattachant, y compris l'obligation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables en vertu du Code des droits de la personne.

- 4.1 Tout organisme assujéti doit établir et mettre en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques favorisant le plein accès aux renseignements et aux communications.
- a. Ces mesures, politiques et pratiques s'appliquent aux renseignements et aux communications dont un organisme est responsable directement ou par l'intermédiaire d'une relation contractuelle qui permet la modification de ces renseignements et communications, à titre payant ou gratuit, quel que soit le lieu où que se trouvent ses serveurs Web.
  - b. Sont assimilés à cette obligation les outils et technologies de l'information et de la communication (TIC) qu'un organisme obtient ou acquiert.

Commentaire : Les Normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario (2016) incluent l'acquisition de biens ou de services dans leurs exigences générales. L'acquisition de biens ou de services est également un sujet visé par le processus d'élaboration des normes du gouvernement du Canada. Le Conseil estime qu'il est particulièrement

important que les organismes reçoivent une orientation relative à l'acquisition de biens et de services qui répondent aux critères d'accessibilité de la norme.

Les obligations suivantes concernent les mesures, politiques et pratiques établies, mises à jour et mises en œuvre conformément à l'article 7.

- 4.2 Tout organisme assujetti doit reconnaître et éliminer les barrières entravant l'accès aux renseignements et communications nouveaux et mis à jour qui ont été conçus, créés, fournis ou reçus après l'échéancier prévu pour se conformer à l'obligation et qui sont activement utilisés, afin que toute personne puisse raisonnablement espérer les obtenir, les utiliser et en tirer profit.
- 4.3 Le gouvernement du Manitoba et les organismes du secteur public doivent également reconnaître et supprimer les barrières entravant l'accès aux renseignements et aux communications préexistants qui ont été conçus, créés, fournis ou reçus avant l'échéancier prévu pour se conformer à l'obligation, mais qui sont toujours utilisés et mis à jour de façon régulière.
- 4.4 Tous les autres organismes, y compris les entreprises, les organismes sans but lucratif et les petites municipalités, doivent rendre les renseignements et communications préexistants accessibles lorsque des personnes victimes de barrières demandent d'y avoir accès dans un autre format.
- 4.5 Les renseignements et communications historiques, non utilisés ou archivés ne doivent être rendus accessibles que lorsque des personnes victimes de barrières demandent d'y avoir accès dans un autre format.

## **5. Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique**

Chaque organisme disposant de renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique doit rendre ceux-ci accessibles, comme il est mentionné à l'article 7, afin que toutes les personnes puissent raisonnablement espérer les obtenir, les utiliser ou en tirer profit.

- 5.1 Une personne victime de barrières peut demander un accès dans un format accessible, conformément à l'article 8.
- 5.2 Les organismes assujettis doivent respecter le calendrier de mise en œuvre progressive présenté à l'article 3.

## 6. Rétroaction concernant l'accessibilité des renseignements et des communications

Un organisme assujéti doit prévoir des mécanismes accessibles grâce auxquels il peut recevoir une rétroaction au sujet de l'accessibilité de ses renseignements et communications et y répondre, conformément à l'article 7.

6.1 Une personne victime de barrières peut demander un accès dans un format accessible, conformément à l'article 8.

6.2 L'organisme doit établir des documents sur le suivi effectué et communiquer ces documents sur demande.

## 7. Lignes directrices particulières et générales

Lorsqu'un organisme assujéti met en œuvre les mesures, politiques et pratiques décrites à l'article 4, il doit veiller à fournir des renseignements et des communications accessibles selon les manières suivantes.

### 7.1 Accessibilité des sites et des contenus Web

Les organismes assujétis doivent assurer l'accessibilité du contenu et des fonctionnalités de leurs sites Web et des applications mobiles exécutées depuis un site Web ou qui fonctionnent de manière autonome, mais dont le fonctionnement repose sur Internet, en respectant les principes suivants des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du Consortium World Wide Web :

- **Perceptible** L'information est présentée de manière que l'utilisateur puisse la percevoir (vision et audition principalement) par l'entremise d'un navigateur ou de technologies d'assistance (lecteurs d'écran, agrandisseurs d'écran, etc.).
- **Utilisable** L'utilisateur peut interagir avec toutes les commandes et tous les éléments interactifs à l'aide d'une souris, d'un clavier ou d'un dispositif d'assistance.
- **Compréhensible** Le contenu est présenté en langage clair et simple, pour éviter toute confusion.
- **Robuste** Un large éventail de technologies (y compris des agents utilisateurs plus ou moins récents et des technologies d'assistance) facilitent l'accès au contenu.

Les organismes assujettis doivent se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (Niveau AA) en ce qui a trait notamment aux sites Web, au contenu Web et aux applications Web dont elles sont responsables directement ou par l'intermédiaire d'une relation contractuelle qui permet la modification d'un produit après l'entrée en vigueur de la norme.

- a. Le gouvernement du Manitoba doit se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (Niveau AA) :
  - renseignements et communications nouveaux et mis à jour – dans les deux ans qui suivent l'entrée en vigueur de la norme;
  - renseignements et communications préexistants – dans les trois ans qui suivent l'entrée en vigueur de la norme, sauf pour ce qui est des critères de succès 1.2.4 Sous-titres et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).
- b. Les organismes du secteur public, y compris les grandes municipalités, doivent se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (Niveau AA) :
  - renseignements et communications nouveaux et mis à jour – dans les trois ans qui suivent l'entrée en vigueur de la norme;
  - renseignements et communications préexistants – dans les quatre ans qui suivent l'entrée en vigueur de la norme, sauf pour ce qui est des critères de succès 1.2.4 Sous-titres et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).
- c. Tous les autres organismes assujettis, y compris les entreprises, les organismes sans but lucratif et les petites municipalités, doivent se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (Niveau AA) :
  - renseignements et communications nouveaux et mis à jour – dans les quatre ans qui suivent l'entrée en vigueur de la norme;
  - renseignements et communications préexistants – lorsque des personnes victimes de barrières souhaitent y avoir accès dans un format accessible et en font la demande, conformément à l'article 8.

La plupart des lois sur l'accessibilité en vigueur dans le monde reposent sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). L'objectif de ces règles est de faire en sorte que tous les utilisateurs bénéficient d'une égalité d'accès aux renseignements et aux fonctionnalités, y compris les personnes se trouvant dans l'une ou plusieurs des situations suivantes : personnes atteintes de cécité et ayant une vision partielle, personnes atteintes de surdité et malentendantes, personnes présentant des troubles

d'apprentissage ou une déficience cognitive, personnes dont les fonctions motrices sont limitées et personnes présentant un trouble de la parole ou une photosensibilité.

Commentaire : Lorsque l'Ontario a adopté ses normes pour l'information et les communications en 2016, la Province a appliqué les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), qui étaient alors en vigueur. Afin de tenir compte des nouvelles technologies Web, comme les applications mobiles, et de permettre leur intégration, le Conseil a choisi d'utiliser la version mise à jour (2.1) des Règles. Contrairement à l'Ontario, qui a choisi d'exempter les organismes de moins de 50 employés de l'obligation de se conformer aux normes, le Conseil estime que tous les organismes du Manitoba devraient assurer l'accessibilité de leurs renseignements et communications à l'avenir. Néanmoins, le Conseil s'inquiète de l'incidence financière que pourrait avoir sur les entreprises l'obligation de se conformer aux critères de succès, en particulier 1.2.4 Sous-titres et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

## 7.2 Dispositifs interactifs libre-service

Les organismes assujettis doivent assurer l'accessibilité de tous les utilisateurs en veillant à ce que les processus de conception, d'obtention ou d'acquisition de dispositifs interactifs libre-service respectent la norme CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) – Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service. Le processus de mise en œuvre progressive de cette obligation est décrit à l'article 3.

L'Association canadienne de normalisation (CSA) définit les dispositifs interactifs libre-service comme suit : « dispositif électronique ou mécanique qui nécessite que l'utilisateur y entre des données en vue d'obtenir un élément de sortie matériel ou électronique ». Les dispositifs interactifs libre-service sont également appelés guichets. Les guichets libre-service sont notamment utilisés par les institutions financières ainsi que pour le paiement de places de stationnement, la vente de billets et le règlement d'une commande à l'épicerie.

Commentaire : Les Normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario (2016) incluent les guichets libre-service dans leurs exigences générales, sans établir de critères précis. Le Conseil estime que ces guichets pourraient créer de nouvelles barrières importantes à l'accessibilité des renseignements et des communications et laisse à l'Association canadienne de normalisation le soin de clarifier de quelle façon il est possible de rendre un guichet accessible.

### 7.3 Généralités

Les organismes assujettis doivent s'efforcer d'assurer l'accès aux TIC non précisées dans la norme en utilisant les exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle comme lignes directrices pour aider les utilisateurs à repérer, à reconnaître et à utiliser les fonctions des TIC et à accéder aux renseignements fournis.

Les exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle proposent des solutions générales pour s'attaquer aux barrières qui pourraient entraver l'accès aux TIC (p. ex. nouvelles formes d'intelligence artificielle), y compris les solutions suivantes :

- **Vision** permettre l'ajustement de la taille, du format et de la couleur ainsi que l'utilisation d'un logiciel de télécommunication vocale;
- **Audition** offrir des sous-titres (représentation de l'image avec des mots), régler le volume et le bruit de fond, utiliser des images ou proposer la langue des signes;
- **Parole** proposer des substituts à la voix (p. ex. réponse au moyen de messages textes ou recours à une personne de confiance);
- **Accès physique, force et dextérité manuelle**  
situer les TIC dans un espace accessible et à une hauteur accessible, et proposer d'autres modes d'utilisation de la technologie;
- **Concentration, mémorisation ou pensée abstraite**  
proposer des renseignements en langage clair et simple, sans limitation dans le temps, exiger le séquençage des étapes d'utilisation des TIC et proposer un moyen simple de corriger ou d'annuler les erreurs.

Commentaire : Le Comité d'élaboration de la norme d'accessibilité pour l'échange de renseignements et la communication a recommandé au Conseil que les exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle servent de guide pour la création de renseignements et de communications accessibles. Même si le Conseil convient que les exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle permettent de répondre au caractère imprévisible des technologies futures, il estime que ces exigences ne satisfont pas à celles des Paramètres d'élaboration de la norme et des règlements de façon générale, qui précisent que la norme doit être « suffisamment précise [pour] que l'on puisse savoir quand les exigences ont été satisfaites ». C'est pourquoi la norme proposée applique les critères nationaux et internationaux en vigueur, mais reconnaît l'utilité des exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle comme orientation générale lorsqu'il n'existe aucun critère applicable.

## **8. Formats accessibles et aides à la communication**

Les organismes assujettis doivent offrir aux personnes victimes de barrières entravant l'accès aux TIC la possibilité de demander des formats accessibles et des aides à la communication qui sont généralement non disponibles :

- a. dans un délai raisonnable convenu d'un commun accord et d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée;
- b. à un coût ne dépassant pas le coût habituellement facturé à d'autres personnes.

8.1 Les organismes assujettis doivent consulter la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

8.2 Les organismes assujettis doivent informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

## **9. Formation**

Les organismes s'assurent que la formation sur l'accessibilité dans le domaine de l'échange de renseignements et de la communication est fournie, ou l'a été, aux personnes :

- a. qui offrent des renseignements et des communications directement au public ou à un autre organisme au Manitoba en leur nom, y compris les employés, les mandataires et les bénévoles;
- b. qui sont responsables de l'achat ou de l'acquisition de renseignements et de communications ou, encore, d'outils et de technologies liés à l'échange de renseignements et à la communication, pour le compte d'un organisme;
- c. qui participent à l'élaboration ou à la mise en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques visées à l'article 4 ou qui en sont responsables.

9.1 La formation comporte des directives sur la façon de reconnaître et de supprimer les barrières qui entravent les personnes dans leur accès aux renseignements et aux communications conçus, créés, fournis ou reçus par les organismes, ainsi que sur la façon de prévenir la création de ces barrières.

9.2 Les organismes s'assurent :

- a. qu'une formation est fournie aux personnes dès que cela est matériellement possible;

- b. qu'une formation continue est fournie sur les modifications apportées à leurs mesures, politiques et pratiques en vue de l'établissement de pratiques d'accessibilité de leurs renseignements et communications.

Commentaire : Les Normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario (2016) incluent la formation dans leurs exigences générales, mais ne traitent pas de la formation portant expressément sur l'échange de renseignements et les communications. Le Conseil est d'accord avec les résultats des consultations, selon lesquels les parties prenantes ne sauront pas comment rendre leurs renseignements et leurs communications accessibles si elles ne reçoivent pas de formation à cet égard.

## **10. Documentation des mesures, politiques et pratiques**

Sous réserve de l'article 4, le gouvernement du Manitoba, les organismes du secteur public (à l'exception des petites municipalités) et les entreprises et les organismes sans but lucratif de plus de 50 employés doivent :

- a. documenter leurs mesures, politiques et pratiques;
- b. fournir une copie des documents consignés sur demande;
- c. informer le public que ces documents sont disponibles sur demande.

## **11. Ressources et matériels didactiques et de formation**

Les organismes qui sont des commissions scolaires ou des établissements d'enseignement ou de formation doivent satisfaire à des exigences supplémentaires pour répondre aux besoins d'accessibilité de leurs élèves.

11.1 Dans les paragraphes suivants, un établissement d'enseignement ou de formation est considéré comme un organisme assujéti s'il entre dans l'une des catégories suivantes :

- a. une division scolaire ou un district scolaire établi en vertu de la Loi sur les écoles publiques;
- b. une école privée au sens de l'article 1 de la Loi sur l'administration scolaire;
- c. un établissement d'enseignement au sens de l'article 1 de la Loi sur l'administration de l'enseignement postsecondaire;
- d. un établissement d'enseignement professionnel privé inscrit conformément à la Loi sur les établissements d'enseignement professionnel privés.

- 11.2 Les établissements d'enseignement ou de formation doivent fournir des ressources ou des documents didactiques ou de formation dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité des élèves :
- a. en faisant l'acquisition de ressources ou de documents dans un format électronique accessible ou prêt à être converti;
  - b. en fournissant une ressource comparable dans un format électronique accessible ou prêt à être converti si ces ressources ou documents ne peuvent être obtenus, par achat ou autrement, ou convertis dans un format accessible.
- 11.3 Les établissements d'enseignement et de formation doivent fournir des dossiers scolaires et des renseignements relatifs aux exigences, à la disponibilité et au contenu des programmes dans un format accessible.
- 11.4 Dans le cas des grands organismes assujettis comptant 50 employés ou plus, l'échéancier pour satisfaire à cette obligation est de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

Dans le cas des petits organismes assujettis comptant moins de 50 employés, l'échéancier pour satisfaire à cette obligation est de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

## **12. Formation offerte aux éducateurs**

Les commissions scolaires ou les établissements d'enseignement ou de formation doivent fournir aux éducateurs une formation visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles.

- 12.1 Les organismes assujettis doivent garder un dossier de la formation fournie en vertu du présent article, qui contient notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.
- 12.2 Dans le cas des grands organismes assujettis comptant 50 employés ou plus, l'échéancier pour satisfaire à cette obligation est de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

Dans le cas des petits organismes assujettis comptant moins de 50 employés, l'échéancier pour satisfaire à cette obligation est de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

### **13. Producteurs de matériel didactique ou de formation**

Les producteurs manitobains de manuels didactiques et de formation destinés à des établissements d'enseignement ou de formation doivent rendre ces manuels accessibles sur demande.

13.1 Tout organisme assujéti qui est un producteur de ressources d'apprentissage supplémentaires sur support imprimé pour des établissements d'enseignement ou de formation met des versions accessibles ou des versions prêtes à être converties de ces documents imprimés à la disposition de ces établissements, sur demande.

13.2 L'échéancier pour préparer des versions prêtes à être converties de manuels imprimés est de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

L'échéancier pour préparer des versions prêtes à être converties de documents imprimés qui sont des ressources d'apprentissage supplémentaires est de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

### **14. Bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation**

Les bibliothèques d'établissements d'enseignement et de formation qui sont des organismes assujétis doivent fournir, acquérir ou obtenir autrement, sur demande, un format accessible ou prêt à être converti de toute ressource ou de tout matériel imprimé, numérique ou multimédia à l'intention d'une personne handicapée.

14.1 Les exigences de l'article 13 ne s'appliquent pas au matériel appartenant à des collections spéciales, au matériel d'archives et aux livres rares ou reçus en don.

14.2 L'échéancier pour convertir le matériel ou les ressources imprimés dans un format accessible est de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme; en ce qui concerne le matériel ou les ressources numériques ou multimédias, l'échéancier est de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la norme.

### **15. Bibliothèques publiques**

En vertu de la Loi sur les bibliothèques publiques, un conseil d'administration de bibliothèque donne accès à tout matériel accessible ou en organise l'accès. Le système de prêts entre bibliothèques du Manitoba est conçu pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux collections des bibliothèques de l'ensemble de la province.

15.1 Aux fins de l'article 14, un conseil d'administration de bibliothèque, comme défini dans la Loi sur les bibliothèques publiques, est un organisme assujéti.

- 15.2 Dans le contexte de cette exigence, le « matériel accessible » comprend toutes les œuvres de nature littéraire, musicale, artistique et dramatique, dans des formats accessibles tels que, sans toutefois s’y limiter, les versions imprimée, électronique, vidéo, DVD, audio et braille.
- 15.3 La Loi sur les bibliothèques publiques oblige les conseils d’administration de bibliothèque du Manitoba à donner accès aux documents accessibles, ou à en organiser l’accès, le cas échéant.
- 15.4 À l’acquisition de nouveaux documents de bibliothèque, les conseils d’administration de bibliothèque doivent prendre en considération les besoins de leurs utilisateurs en matière d’accessibilité.
- 15.5 Un conseil d’administration de bibliothèque met des renseignements sur la disponibilité du matériel accessible à la disposition du public et les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.
- 15.6 Un conseil d’administration de bibliothèque peut fournir le matériel d’archives, le matériel appartenant à des collections spéciales et les livres rares ou reçus en don dans des formats accessibles.
- 15.7 L’échéancier pour fournir du matériel ou des ressources sur support imprimé dans un format accessible est de trois ans à compter de l’entrée en vigueur de la norme; l’échéancier pour fournir dans un format accessible du matériel ou des ressources numériques ou multimédias est de quatre ans à compter de l’entrée en vigueur de la norme.

Commentaire : Le Conseil a considéré la possibilité d’omettre les articles 11 à 15 du fait que ces secteurs sont inclus dans les autres exigences de la norme et qu’ils sont déjà des chefs de file en matière d’accessibilité au Manitoba. Le Conseil a envisagé de nouveau la possibilité de supprimer ces articles après sa lecture de l’Examen des normes d’information et de communications – Rapport 2019 sur les recommandations préliminaires de l’Ontario, qui soulignait l’importance de définir des exigences en matière d’accessibilité pour les établissements d’enseignement, y compris les bibliothèques.