

Guide sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles

Janvier 2024

Ces renseignements sont accessibles dans d'autres formats, sur demande.

Veillez communiquer avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba en écrivant à MAO@gov.mb.ca, en appelant au 204 945-7613 ou au numéro sans frais 1 800 282-8069, poste 7613.

Avertissement légal

Ce manuel ne constitue pas un conseil juridique. Il vise à aider les organisations à comprendre [le règlement sur les normes d'information et de communication accessibles](#). Ce manuel ne remplace pas le contenu du Règlement sur les normes d'accessibilité à l'information et aux communications ou de la [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#). En cas de conflit entre cette ressource de formation et le règlement ou la loi, ces deux derniers prévaudront.

Table des matières

Renseignements et communication accessibles	1
C'est la loi	2
Exigences de la norme en matière de renseignements et de communication	3
Exigences relatives au contenu Web	4
Demandes et avis de renseignements en format accessible	6
Formats substitués ou accessibles	8
Aides à la communication	8
Mécanisme de rétroaction	9
Le Code des droits de la personne.....	9
Exigences en matière de formation.....	9
Exigences en matière de documentation.....	11
Conformité	11
Quelques conseils pratiques pour rendre les documents accessibles.....	11
Rendre les images accessibles	12
Autres conseils pratiques	12
Outils et ressources d'information et de communication.....	12
Coordonnées	13

Renseignements et communication accessibles

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

Au Manitoba, presque tout le monde a un handicap, connaît une personne handicapée ou aura un jour un handicap.

Les gens accèdent aux renseignements et aux communications de nombreuses façons en fonction de leurs différentes capacités de voir, d'entendre et de comprendre l'information ou de communiquer avec les autres. Fournir des renseignements de diverses manières améliore la communication avec l'ensemble des citoyens.

Des renseignements et des communications accessibles, comme les sites Web, les documents écrits et le matériel de formation, profitent à tous les publics en rendant l'information claire, directe et facile à comprendre.

Ils peuvent être utilisés par un large public, y compris les personnes handicapées et celles qui utilisent divers appareils, logiciels et matériel. Il est important de fournir des renseignements et des communications accessibles afin que tout le monde bénéficie d'un accès égal à vos renseignements.

Voici quelques exemples de personnes qui bénéficient des renseignements et des communications accessibles :

- des personnes non voyantes ou malvoyantes utilisent des lecteurs d'écran ou des programmes – comme ZoomText Magnifier/Reader – qui permettent d'agrandir la taille du texte;
- des personnes qui ont des troubles de l'apprentissage, comme la dyslexie, peuvent avoir besoin de consulter des documents en format audio;
- des personnes ayant un handicap qui réduit leur dextérité peuvent utiliser un logiciel de reconnaissance vocale ou une boule de commande et une souris au lieu d'un clavier d'ordinateur;
- des personnes sourdes ou malentendantes peuvent demander à recevoir des renseignements en langue ASL;
- des personnes ayant des déficiences cognitives ou intellectuelles peuvent demander des documents en langage clair.

La création de documents accessibles facilite leur modification et leur utilisation. Par exemple, il est important de supprimer les barrières à l'accessibilité dans les documents Microsoft Word afin que les renseignements puissent atteindre un large public, comme les utilisateurs de lecteurs d'écran.

Si vous planifiez, formatez et structurez vos renseignements de façon accessible dès le départ, alors il pourra être converti en divers formats substitués à l'avenir (p. ex., PDF, RTF ou braille).

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 l'auteur de la demande afin de convenir du format ou de l'aide qui permettrait d'éliminer la barrière en cause;
- fournissez le format sans délai;
- n'imposez pas à l'auteur de la demande des frais supérieurs à ceux imposés à une personne qui n'en aurait pas fait la demande.

Remarque : Des exceptions peuvent s'appliquer à certaines demandes.

C'est la loi

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains de 2013 exige que les organismes se conforment à des normes d'accessibilité visant à faire du Manitoba une province inclusive et accessible.

Le Règlement sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles a été adopté le 1^{er} mai 2022 et constitue la troisième norme à être réglementée en vertu de la LAM. La norme :

- exige que tous les organismes proposent des documents qui sont créés dans des formats accessibles, comme des documents en format Word plutôt que PDF, ou qui sont consultables à l'aide d'un support de communication, comme le langage ASL.
- a pour objectif 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;
- adopte les directives d'accessibilité au contenu Web reconnues mondialement comme exigence minimale;
- s'applique à tous les organismes exerçant leurs activités au Manitoba et comptant au moins un employé.

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 dans lequel vous travaillez.

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

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

- Les organismes du secteur public comprennent les sociétés d'État, les autorités sanitaires, les divisions scolaires, 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.
- ✓ **1^{er} mai 2025 : secteur privé, organismes sans but lucratif et petites municipalités**
 - Le secteur privé comprend 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.

Exigences de la norme en matière de renseignements et de communication

La norme exige que tous les organismes éliminent les barrières à l'information et à la communication pour les personnes handicapées en mettant en place des politiques, des mesures et des pratiques en matière de communication accessible.

Les exigences visent les domaines suivants :

1. Contenu Web
2. L'obligation d'annoncer la disponibilité des ressources en format accessible (les organismes doivent indiquer que les documents d'information, d'éducation et de bibliothèque sont accessibles sous d'autres formats et avec des mesures d'aide à la communication).
3. Répondre aux demandes de renseignements et communication accessibles
4. Mécanisme de rétroaction
5. Formation
6. Exigences en matière de documentation
7. Exigences particulières pour les établissements d'enseignement et les bibliothèques publiques

Les exigences relatives aux sites Web et aux applications Web sont également fondées sur quatre principes d'accessibilité :

1. Perceptible (visible par les sens);
2. Fonctionnel (interaction qu'un utilisateur peut effectuer);
3. Compréhensible (information et mode d'emploi);
4. Résistant (largement utilisé à mesure que la technologie évolue).

Exigences relatives au contenu Web

L'accessibilité du Web profite à tous, y compris les personnes qui n'ont pas accès à une connexion Internet rapide ou dont les connaissances technologiques sont limitées.

Le Règlement sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles exige que les organismes éliminent les barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées qui utilisent leurs sites Web et en consultent le contenu.

Sites Internet (externes) :

Tous les organismes doivent veiller à ce que leurs sites Web (externes) et leur contenu Web respectent ou dépassent le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 mondialement reconnues du World Wide Web Consortium (W3C) dans les cas suivants :

- le contenu Web est publié à compter de la date d'entrée en vigueur de cette norme ou après;
- le contenu Web est requis pour accéder aux biens et aux services de l'organisme.

Sites intranet (internes) :

Les sites intranet (internes) des organismes du secteur public, des grandes municipalités, des établissements d'enseignement et des bibliothèques doivent atteindre le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1.

Pour de plus amples renseignements, consultez :

[W3C Introduction to Web Accessibility \(W3C – introduction à l'accessibilité Web\)](#)

[W3C Accessibility, Usability, and Inclusion \(W3C - accessibilité, convivialité et inclusion\)](#)

[W3C Web Accessibility Perspectives \(W3C – points de vue sur l'accessibilité Web\)](#)

Que sont le W3C et les Règles pour l'accessibilité des contenus Web?

Le [World Wide Web Consortium](#) (W3C) est une communauté internationale qui élabore des normes ouvertes (gratuites) pour assurer la croissance à long terme du Web.

Les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG) sont élaborées dans le cadre du processus du W3C, en collaboration avec des personnes et des organismes du monde entier. L'objectif est de fournir une norme unique et commune pour l'accessibilité des contenus Web qui réponde aux besoins des personnes, des organismes et des gouvernements à l'échelle internationale.

Exigences relatives aux applications Web

Si un organisme lance une application Web ou en fait une mise à jour importante, cette application doit au minimum atteindre le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1.

Une application Web s'entend d'une application logicielle exécutée sur un serveur Web et à laquelle l'utilisateur accède par l'intermédiaire d'un navigateur Web (ce qui exclut les applications mobiles). Les applications Web sont des programmes qui permettent aux utilisateurs d'effectuer des actions en ligne. De nombreuses entreprises utilisent ces programmes pour communiquer avec leurs clients, vendre des produits et améliorer leurs processus de travail.

Une mise à jour importante s'entend d'une mise à jour apportée à une application Web existante entraînant une modification de la fonctionnalité, de la base d'utilisateurs ou de l'objet.

Cinq exemptions aux exigences d'accessibilité du contenu Web

La norme comporte des exemptions. Les organismes ne sont pas tenus de respecter des normes atteignant le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 pour le contenu ou les applications Web si l'une ou plusieurs des situations suivantes s'appliquent :

1. il est techniquement impossible d'atteindre le niveau requis;
2. la technologie requise pour publier le contenu Web ou l'application n'est pas facilement accessible;
3. le respect du niveau requis exercerait une contrainte excessive démontrable sur l'organisme;
4. l'organisme n'exerce aucun contrôle direct sur le contenu Web ou l'application Web;
5. le contenu Web ou l'application Web porte sur des produits, notamment des étiquettes.

Demandes et avis de renseignements en format accessible

Les organismes doivent :

- informer leurs employés et le public qu'ils peuvent demander de recevoir les renseignements en format accessible ou au moyen d'une mesure d'aide à la communication. Il peut s'agir de demandes relatives aux mesures d'urgence ou à la sécurité publique;
- s'informer des besoins et consulter la personne qui leur demande que des renseignements lui soient fournis en format accessible ou au moyen d'une mesure d'aide à la communication qui permettrait d'éliminer la barrière en cause et lui communiquer les renseignements de cette façon sans délai;
- ne pas imposer à la personne à l'origine de la demande des frais supérieurs à ceux imposés à une personne qui n'en aurait pas fait la demande.

Exigences supplémentaires s'appliquant aux bibliothèques :

- **Acquisition de ressources** – une bibliothèque doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses usagers lorsqu'elles acquièrent ou achètent des ressources;
- **Obligation d'annoncer la disponibilité des ressources en format accessible** – une bibliothèque doit prendre des mesures appropriées pour informer ses usagers de chaque ressource actuellement offerte en format accessible ou au moyen d'une aide à la communication et des types de formats accessibles ou d'aides à la communication offerts pour ces ressources.

Exemptions à fournir des renseignements et des ressources d'une bibliothèque accessibles

Comme pour le Web, les mêmes exemptions s'appliquent lorsqu'il s'agit de fournir une aide ou un format demandé :

1. Il est techniquement impossible de fournir la ressource de la bibliothèque au moyen d'une aide à la communication ou d'un format accessible;
2. Il est difficile d'accéder à la technologie requise pour fournir la ressource de la bibliothèque au moyen d'une aide à la communication ou d'un format accessible;
3. Fournir la ressource de la bibliothèque au moyen d'une aide à la communication ou d'un format accessible exercerait une contrainte excessive sur l'organisme;
4. L'organisme n'exerce pas un contrôle direct sur les renseignements ou la ressource de la bibliothèque;
5. Les renseignements ou la ressource de la bibliothèque portent sur les étiquettes des produits ou d'autres renseignements ou ressources relatives aux produits.

Exigences supplémentaires s'appliquant aux établissements d'enseignement :

En plus des exigences énumérées ci-dessus, un établissement d'enseignement doit prendre des mesures appropriées pour informer les personnes suivantes que du matériel pédagogique est accessible, sur demande, au moyen d'une mesure d'aide à la communication ou dans un format accessible. Ce matériel est à la disposition des :

- employés;
- étudiants;
- demandeurs et demandeurs potentiels;
- parents et tuteurs d'étudiants, de demandeurs et de demandeurs potentiels.

Si le matériel pédagogique ne peut raisonnablement pas être fourni au moyen d'une mesure d'aide à la communication ou dans un format accessible, l'établissement d'enseignement doit fournir une ressource **comparable** à la personne en ayant fait la demande.

Une ressource comparable fournira les mêmes renseignements que le matériel pédagogique original au moyen d'une aide à la communication ou d'un format accessible.

Un établissement d'enseignement ne doit pas imposer de coûts ou de frais supplémentaires à une personne qui demande que le matériel pédagogique lui soit fourni au moyen d'une aide à la communication ou d'un format accessible.

Les exemptions ne s'appliquent pas aux demandes reçues par un établissement d'enseignement de fournir du matériel pédagogique, comme :

- les manuels;
- les ressources d'apprentissage supplémentaires;
- les ouvrages de référence, les cahiers d'exercices et les trousseaux pédagogiques;
- les dossiers scolaires;
- les descriptions, horaires, disponibilités et exigences concernant des cours, des leçons, des ateliers ou des programmes.

Formats substitués ou accessibles

Les personnes handicapées peuvent utiliser une technologie d'adaptation ou d'assistance qui exige un certain format afin de permettre à son utilisateur d'accéder aux renseignements d'une manière qui lui convient. Les autres formats accessibles, comme les documents imprimés ou électroniques, doivent être accessibles de différentes façons pour que tous aient un accès égal aux renseignements.

Voici des exemples de formats substitués ou accessibles :

- gros caractères;
- documents électroniques ou numériques mis en forme de façon à être compatibles avec un lecteur d'écran;
- braille;
- rédaction en langage clair et simple;
- transcriptions textuelles de renseignements visuels et audio, comme des transcriptions vidéo;
- documents et vidéos interprétés en langue ASL ou sous-titrés.

Aides à la communication

Les aides à la communication sont des moyens permettant aux personnes qui ne peuvent pas accéder à des renseignements verbaux ou audio de les recevoir visuellement ou des moyens permettant aux personnes non verbales de communiquer avec des personnes qui parlent. Par exemple, les personnes qui ne comprennent pas la communication verbale peuvent être sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

Voici des exemples d'aides à la communication :

- interprétation en langue ASL;
- service de relais vidéo;

- interprètes d'accessibilité pour les personnes sourdes et aveugles;
- sous-titrage ou description audio;
- prise de notes;
- lecture directe d'informations écrites à une personne.

Mécanisme de rétroaction

Les organismes doivent prévoir un mécanisme leur permettant de recevoir des commentaires au sujet des renseignements et des communications accessibles (y compris les plaintes) et d'y répondre.

- Ce mécanisme doit être approprié aux circonstances et convenir aux personnes handicapées.
- Les organismes doivent consigner les mesures prises et rendre cette documentation disponible sur demande et dans le format approprié.

Le Code des droits de la personne

La norme en matière de renseignements et de communication accessibles s'appuie sur les exigences du [Code des droits de la personne du Manitoba](#).

Bien que les mesures d'accessibilité garantissent que les exigences relatives à la prestation de renseignements et de communications accessibles sont en place, elles n'excluent pas la possibilité d'une discrimination telle que définie dans le Code des droits de la personne du Manitoba. Le [Code des droits de la personne](#) prévaut sur toutes les autres lois provinciales et leurs règlements.

Exigences en matière de formation

Tous les organismes du Manitoba sont tenus d'offrir une formation sur le Règlement sur la norme en matière de renseignements et de communication accessibles aux employés, aux mandataires ou aux bénévoles qui se voient accorder les attributions suivantes :

- les personnes qui, au nom de l'organisme, communiquent directement avec le public ou un autre organisme au Manitoba;
- les personnes qui élaborent ou gèrent le contenu Web de l'organisme;
- les personnes qui achètent ou acquièrent des outils de technologie de l'information ou de communication;
- les personnes qui élaborent ou mettent en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques de l'organisme en matière de communication accessible;
- les personnes qui sont des éducateurs au sein d'un établissement d'enseignement.

La formation doit comporter :

- un volet sur la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles en matière de renseignements et de communication accessibles;
- un volet sur la fourniture de renseignements au moyen d'une mesure d'aide à la communication ou dans un format accessible;
- un volet portant sur l'examen du Code des droits de la personne, de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et de cette norme.

Un organisme doit proposer une formation dès qu'il est raisonnablement possible de le faire aux personnes qui ont reçu les attributions applicables. Il doit en outre assurer une formation continue dès qu'il met à jour ou modifie ses mesures, politiques et pratiques en matière de communication accessible.

Exigences en matière de documentation

Les organismes suivants sont tenus de consigner ou de mettre par écrit leurs politiques en matière de renseignements et de communication accessibles, y compris une politique de formation sur la communication accessible :

- établissements d'enseignement;
- gouvernement du Manitoba;
- bibliothèques;
- organismes des secteurs privé, public et sans but lucratif comptant au moins 50 employés.

Conformité

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. L'objectif de ces audits et examens sera de fournir aux organismes des commentaires constructifs, de leur communiquer des renseignements sur la norme et, le cas échéant, de leur présenter des plans concrets pour s'y conformer. Si cette méthode est inefficace, les activités pourront être intensifiées et inclure des sanctions, comme des ordres de conformité du directeur et des sanctions administratives pécuniaires.

Quelques conseils pratiques pour rendre les documents accessibles

- Utiliser le vérificateur d'accessibilité pour les documents Word et mettre à disposition des versions Word pour faciliter les modifications.
- Les titres sont utiles pour parcourir le contenu.
- Rédiger en langage simple.
- Inclure l'énoncé de l'offre d'accès sur les documents et les sites Web, comme : « Ces renseignements sont accessibles dans d'autres formats sur demande. Veuillez communiquer avec _____ . »
- Utiliser une police de caractères d'au moins 12 points.
- Utiliser des polices sans empattement (p. ex. : Verdana, Arial, Tahoma, Calibri et Helvetica).
- Aligner le contenu sur la gauche – éviter « justifier » et utiliser « centrer » avec parcimonie.
- Éviter les majuscules et les italiques; les caractères gras peuvent également être utiles lorsqu'ils sont utilisés avec parcimonie pour mettre l'accent.

- Utiliser un arrière-plan à contraste élevé, par exemple un texte noir sur un fond blanc.

Rendre les images accessibles

Créer des balises « ALT » ou du texte de remplacement, qui sont des descriptions d'images pour les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran. Pour ce faire :

- Cliquer avec le bouton droit de la souris sur une image.
- Sélectionner « Taille et position » ou « Format de l'image » dans le menu.
- Cliquer sur l'onglet « Texte de remplacement » et ajouter une brève description de l'image.

Autres conseils pratiques

- Il est plus facile de penser à l'accessibilité avant de commencer un projet (c.-à-d. pendant les étapes de planification) que d'essayer d'intégrer des fonctions d'accessibilité plus tard.

Activer le sous-titrage et les options d'accessibilité (p. ex., appeler par téléphone) pour les réunions virtuelles et les webinaires.

Outils et ressources d'information et de communication

Vous trouverez des ressources supplémentaires sur les renseignements et la communication sur la [page Web connexe du Bureau de l'accessibilité du Manitoba](#).

Coordonnées

Bureau de l'accessibilité du Manitoba

Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir ces renseignements dans un autre format, veuillez communiquer avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba :

Bureau de l'accessibilité du Manitoba

240, avenue Graham, bureau 630

Winnipeg (Manitoba) R3C 0J7

Numéro de téléphone : 204 945-7613 ou sans frais : 1 800 282-8069, poste 7613

Courriel : MAO@gov.mb.ca

Site Web : AccessibilityMB.ca

Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité

Si vous avez des questions au sujet de la conformité, veuillez communiquer avec le Bureau chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité :

Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité

114, rue Garry, 2^e étage

Winnipeg (Manitoba) R3C 1G1

Numéro de téléphone : (204) 792-0263

Courriel : AccessibilityCompliance@gov.mb.ca

Version 2.0 – Janvier 2024