

SGQRI-008 2.0

Modernisation des standards sur l'accessibilité du Web

Démarche et principes directeurs de modernisation



SGQRI-008

Modernisation des standards sur l'accessibilité du Web

Démarche et principes directeurs de modernisation

Cette publication a été réalisée
par le Dirigeant principal de l'information
et produite en collaboration avec la Direction des communications.

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet
du Conseil du trésor et de son secrétariat
en vous adressant à la Direction des communications
ou en consultant son site Web.

Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
2^e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-1529
Sans frais : 1 866 552-5158

communication@sct.gouv.qc.ca
www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – août 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-82127-4

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2018

Table des matières

MODERNISATION DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU Web	1
DÉMARCHE ET PRINCIPES DIRECTEURS DE MODERNISATION	1
MODERNISATION DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU Web	3
DÉMARCHE ET PRINCIPES DIRECTEURS DE MODERNISATION	3
TABLE DES MATIÈRES	V
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	VII
SOMMAIRE	VIII
1. CONTEXTE DE LA MODERNISATION DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ	1
2. CINQ ÉLÉMENTS DE CONTEXTE	3
3. CONSULTATIONS	4
3.1 CONSULTATIONS DU MILIEU ASSOCIATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES	4
3.2 CONSULTATIONS DES EMPLOYÉS DE L'ÉTAT	4
4. CINQ PRINCIPES DIRECTEURS DE MODERNISATION	5
4.1 ACTUALISER LES STANDARDS EXISTANTS	5
4.2 DÉVELOPPER ET METTRE À LA DISPOSITION DES ORGANISMES PUBLICS UNE BOÎTE À OUTILS DESTINÉE À APPUYER LE DÉVELOPPEMENT DE SITES WEB	8
4.3 RECOMMANDER FORTEMENT L'UTILISATION D'OUTILS DE VALIDATION	9

4.4	PRIVILÉGER LA CIRCULATION DE L'INFORMATION EN FORMAT WEB PLUTÔT QU'EN VERSION DOCUMENT (PDF)	10
4.5	SENSIBILISER ET SOUTENIR LES ORGANISMES À L'APPLICATION DES STANDARDS	11
ANNEXE I RÉDACTION DES DISPOSITIONS RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ À AJOUTER DANS UN CAHIER DES CHARGES OU DANS UN CONTRAT		12
ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DU WEB DE TOUT PRESTATAIRE DE SERVICES		13
ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DE L'EXPERT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DU WEB		14
RÉFÉRENCE		15
TEXTES LÉGISLATIFS		15

Liste des sigles et acronymes

ISO	Organisation internationale de normalisation
LSQ	Langue des signes québécoise
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SGQRI	Standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles
W3C	World Wide Web Consortium
WCAG 2.0	Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0

Sommaire

Ce document présente la démarche de modernisation des standards sur l'accessibilité du Web (SGQRI 008). Une synthèse des modifications apportées aux standards adoptés en 2011 est présentée. Des principes directeurs de modernisation sont également énoncés afin de soutenir une mise en œuvre efficace et efficiente de l'accessibilité Web. Ces principes prennent en compte les commentaires reçus d'organismes représentatifs du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées, les expériences vécues par les employés de l'État québécois, les orientations de la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales et les meilleures pratiques des administrations publiques à l'international.

1. Contexte de la modernisation des standards sur l'accessibilité

En 2009, lors de l'élaboration de la politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité », il avait été soulevé qu'il n'existait aucune réglementation concernant l'accessibilité des sites Web au Québec. Les documents déposés sur le Web étaient, à ce moment, majoritairement inaccessibles. Ainsi, pour faire suite à ces constats, en 2011, le Conseil du trésor a adopté trois standards énonçant des règles permettant à tout site Web d'être accessible :

- Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01);
- Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02);
- Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008 03).

L'adoption de ces standards s'inscrit en cohérence avec l'article 26.5 de la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) (E-20.1).

Ces standards sont un profil des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0). Dans le domaine de la normalisation, un profil permet de personnaliser ou de localiser l'application d'une norme, d'un standard ou d'un groupe de normes et de standards aux besoins, aux caractéristiques ou aux contraintes d'une organisation. Par exemple, un profil permet de ne retenir qu'une option ou un sous-ensemble d'options parmi celles qui sont proposées dans un standard ou dans une norme¹. Par ailleurs, WCAG 2.0 est devenue officiellement une norme ISO en octobre 2012 (ISO/IEC 40500:2012), soit plus d'un an après l'adoption des standards gouvernementaux par le Conseil du trésor.

¹ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. 2012, version commentée du standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01), page 13.

Au printemps 2016, conformément aux dispositions prévus aux standards², le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a amorcé une réflexion quant à l'évaluation de la mise en œuvre des standards en vue de les moderniser. Un groupe de travail composé de représentants du SCT, de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) a été formé, en appui à la démarche.

Cinq éléments de contexte à la modernisation et cinq principes directeurs préliminaires de modernisation ont été élaborés par le groupe de travail. Ces éléments s'appuyaient notamment sur :

- l'analyse de la section du [suivi de mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web des rapports annuels de gestion des organismes publics](#) de 2013 à 2015;
- les meilleures pratiques des administrations publiques dans le monde en matière d'accessibilité, notamment celles des gouvernements du Canada et du Royaume-Uni;
- les orientations sur la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales.

Le 27 mars 2017, le groupe a proposé un plan de travail en comité directeur. Ce plan comprenait notamment les éléments de contexte, les principes directeurs préliminaires et un échéancier de consultations à partager.

² Article 31 du SGQRI 008-01 : « Au plus tard le 9 mai 2016, le ministre des Services gouvernementaux doit, de concert avec les ministères et les organismes, évaluer la mise en œuvre du présent standard et la nécessité d'y apporter des modifications pour les proposer ensuite au Conseil du trésor. »

2. Cinq éléments de contexte

Cinq éléments de contexte ont été déterminés.

1. **Difficultés dans l'application des standards.** Après avoir consulté les rapports annuels de gestion des organismes publics assujettis aux SGQRI 008, bien que certains les aient appliqués de manière conforme, d'autres ont signifié qu'ils avaient rencontré certaines difficultés. D'ailleurs, de nombreux organismes ont mentionné avoir eu recours à des firmes externes.
2. **Complexité d'évaluer l'application des standards.** Quelques outils sont offerts pour vérifier la conformité du balisage HTML des SGQRI 008. Des organismes ont signifié que ces outils sont peu utilisés. Par ailleurs, ceux-ci sont généralement conçus pour vérifier la norme internationale WCAG 2.0. Ainsi, pour les organisations, il peut s'avérer laborieux d'utiliser ces outils pour déterminer si les sites de leur organisme sont conformes aux SGQRI 008.
3. **Adoption de la Stratégie de communication numérique.** En décembre 2016, la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales a été adoptée par le gouvernement. Il y est prévu de mettre en place une « plateforme gouvernementale unifiée ». Celle-ci prévoit offrir une expérience intégrée aux utilisateurs ainsi qu'un environnement optimisé et normalisé pour les webmestres.
4. **Émergence des nouvelles technologies.** Depuis l'adoption des standards, de nouvelles technologies telles que la mobilité, le HTML 5 et l'infonuagique ont émergé sur le marché. Dans ce contexte, les SGQRI 008 ne sont pas parfaitement adaptés.
5. **Pratiques innovantes axées sur la collaboration.** Diverses pratiques innovantes ont été mises en place par certains gouvernements. À titre d'exemple, le gouvernement du Canada a élaboré la « Boîte à outils de l'expérience Web », comprenant une série de modèles, de balisages et d'outils afin de mutualiser le développement des sites Web gouvernementaux.

3. Consultations

3.1 Consultations du milieu associatif des personnes handicapées

En juin 2017, le groupe de travail a rencontré quatre organismes issus du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées :

- L'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH);
- L'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS);
- La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN);
- Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ).

Des commentaires ont été fournis et ceux-ci ont été considérés dans la rédaction des principes directeurs définitifs. À cet effet, certains de ces commentaires sont mentionnés dans des encadrés de la section 4.

3.2 Consultations des employés de l'État

Une rencontre avec des représentants de 15 organismes publics au sein du comité éditorial de la plateforme gouvernementale unifiée s'est tenue en juillet 2017.

Des commentaires ont été fournis et ils ont été également considérés dans la rédaction des principes directeurs définitifs. À cet effet, certains de ces commentaires sont mentionnés dans des encadrés de la section 4.

4. Cinq principes directeurs de modernisation

Au regard des cinq éléments de contexte relevés, des consultations réalisées, et de l'occasion à saisir que représente la mise en œuvre de la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales, les principes directeurs suivants sont énoncés.

4.1 Actualiser les standards existants

La version modernisée du standard exige que tous les sites Web des organismes assujettis soient conformes au niveau AA de la norme internationale [WCAG 2.0](#), à l'exception des critères [1.2.4 Sous-titres \(en direct\)](#) et [1.2.5 Audiodescription \(préenregistrée\)](#).

De plus, deux critères AAA sont retenus, soit [3.1.4 Abréviations](#) et [2.3.2 Trois flashes](#).

Les pages Web ayant un contenu audio préenregistré pourront, au choix, être conformées à l'exigence de niveau A [1.2.2 Sous-titres \(préenregistrés\)](#) ou de niveau AAA [1.2.6 Langue des signes \(pré-enregistrée\)](#) en utilisant la langue des signes québécoise.

Par ailleurs, la norme internationale n'effectue pas de différence entre les contenus Web et les contenus multimédias. Ainsi, les exigences du SGQRI 008-01 et du SGQRI 008-03 seront intégrées dans un seul standard.

Commentaire du milieu associatif

Le choix de la norme internationale WCAG 2.0 de niveau AA est salué. En ce qui concerne les versions de remplacement de contenu multimédia, il est rappelé que les sous-titres et la langue des signes québécoise (LSQ) s'adressent à des clientèles différentes. Les moments où les contenus devront être offerts avec les sous-titres ou en LSQ devraient être précisés.

Aussi, il est souligné qu'une réflexion doit être effectuée concernant le [critère 3.1.5 AAA](#) concernant le niveau de lecture. Comme exigé par le critère, certaines informations diffusées par le gouvernement, en fonction du public cible, ne devraient pas demander une capacité de lecture plus avancée que le premier cycle du secondaire. L'emploi de texte simplifié est recommandé.

Le comité éditorial de la plateforme gouvernementale unifiée élaborera des lignes directrices pour aider les organismes à déterminer quels contenus devraient être diffusés en fournissant des sous-titres ou en utilisant la LSQ, ou les deux simultanément. Aussi, une réflexion sera effectuée afin que les textes soient simplifiés et allégés en fonction du public cible.

De plus, un élargissement du champ d'application est effectué. En fonction du changement législatif, le champ d'application du standard s'appuiera sur l'article 2 de la [Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement \(G-1.03\)](#). Ce changement législatif aura notamment pour effet d'élargir la portée aux réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Commentaire du milieu associatif

Le choix d'élargir la portée aux deux réseaux est salué. Il est également souligné qu'il faudrait sensibiliser le milieu municipal ainsi que les entreprises de plus de cinquante personnes à l'importance de l'accessibilité Web. Ces réflexions pourraient s'inscrire dans la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales .

Une évaluation de la conformité sera également exigée par les standards, en fonction du contexte légal des organismes :

1. Pour les organismes étant dans la portée de la plateforme gouvernementale unifiée, il est prévu par la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales que cette évaluation sera effectuée par l'équipe responsable de sa gouvernance, et ce, dans la page Accessibilité de leur site Web.
2. Pour les organismes hors portée de la plateforme gouvernementale unifiée, cette évaluation sera demandée dans la page Accessibilité de leur site Web.

L'évaluation de conformité devrait également mettre à contribution des personnes handicapées afin d'évaluer l'expérience utilisateur.

Rétrocompatibilité des standards

Les versions modernisées des standards sont conçues pour être rétrocompatibles avec la version adoptée en 2011. Les organismes déjà conformes n'ont aucune action à prendre.

4.2 Développer et mettre à la disposition des organismes publics une boîte à outils destinée à appuyer le développement de sites Web

La prochaine plateforme gouvernementale unifiée s'inspirera des approches canadienne et britannique en mettant en place une boîte à outils. Les organismes devront utiliser les gabarits et les modules qui y seront offerts. Pour qu'un élément soit officiellement intégré dans la boîte à outils, il devra respecter entièrement les exigences du standard. L'utilisation de cette boîte sera obligatoire pour la future plateforme gouvernementale unifiée.

Commentaire du milieu associatif

Il est proposé de considérer les technologies « Open Source » dans l'élaboration de la boîte à outils. La réutilisation de la [Boîte à outils de l'expérience Web \(BOEW\) du gouvernement fédéral](#) est à considérer. Si des outils complémentaires sont élaborés, il est également proposé de les partager pour que les municipalités et les entreprises puissent en tirer profit.

La boîte à outils sera également offerte sur une forge logicielle³ afin d'être réutilisée par le public.

³ Plateforme collaborative accessible par le Web qui héberge des initiatives de développement de logiciels le plus souvent libres (Source : Thésaurus de l'activité gouvernementale : <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=17003>).

4.3 Recommander fortement l'utilisation d'outils de validation

Pour s'assurer que les organisations et les intervenants utilisent de manière conforme la boîte à outils, des outils de validation seront proposés. Une autoévaluation sera possible, en amont.

Des tests utilisateurs seront également considérés périodiquement.

Commentaire du milieu associatif

Il est souligné qu'il sera important d'effectuer des tests utilisateurs à l'ensemble des phases de développement pour assurer une conformité aux standards ainsi que l'utilisabilité et la convivialité de la boîte à outils et de la plateforme gouvernementale unifiée.

4.4 Privilégier la circulation de l'information en format Web plutôt qu'en version document (PDF)

L'accessibilité est plus facilement applicable dans le Web (page HTML) qu'en PDF. Aussi, le Web étant plus dynamique, il permet de maximiser l'expérience numérique dans la prestation de services et de favoriser des expériences personnalisées en fonction des besoins de la clientèle.

Commentaire du comité éditorial de la plateforme gouvernementale unifiée

La transition du PDF vers le Web impliquera un changement de culture considérable. Il est important de sensibiliser les responsables de contenu aux bonnes pratiques d'édition et de les outiller à l'aide de gabarits et de modèles.

À cet effet, la plateforme gouvernementale unifiée représente une occasion à saisir pour faire évoluer les pratiques de rédaction de contenu.

La plateforme gouvernementale unifiée représente l'occasion à saisir pour diffuser l'information en format Web plutôt qu'en format PDF. À terme, toute l'information sera consultable à partir d'une page Web.

Les organismes non assujettis à la plateforme gouvernementale unifiée devraient également envisager cette possibilité.

Une période transitoire est à considérer. Les mesures suivantes sont prévues :

- conserver les exigences actuelles du SGQRI 008-02 pour les documents PDF diffusés;
- offrir des gabarits accessibles en format bureautique (DocX) à la communauté gouvernementale;
- assurer la formation de tous les producteurs de contenu et des intervenants Web.

Mentionnons qu'il est possible de diffuser un document PDF non accessible si l'information est offerte sur une page Web accessible. Dans ce cas de figure, le PDF devrait mentionner l'URL la page Web en question⁴.

4.5 Sensibiliser et soutenir les organismes à l'application des standards

Il est important de sensibiliser les différents intervenants à l'accessibilité à chacune des étapes de réalisation des livrables et de la chaîne de production Web. Comme mentionné précédemment, il est important d'appuyer les responsables de contenu dès le début des travaux pour favoriser l'accessibilité.

Commentaire du milieu associatif

Il est souligné que des problèmes d'accessibilité peuvent survenir lorsque les organismes publics font affaire avec des sous-traitants externes ou des fournisseurs de services.

Il est rappelé d'inscrire l'application des standards dans le cahier des charges de tout fournisseur, comme prévu aux standards adoptés par le Conseil du trésor en 2011.

⁴ Ce cas de figure était déjà prévu à l'article 6 du SGQRI 008-02 dans sa version de 2011.

ANNEXE I Rédaction des dispositions relatives à l'accessibilité à ajouter dans un cahier des charges ou dans un contrat

Cette annexe suggère des précisions qu'un organisme public peut ajouter dans un cahier des charges pour s'assurer que tout prestataire de services connaisse bien les attentes à son endroit en matière d'accessibilité du Web. En l'absence d'un cahier des charges, ces précisions peuvent être ajoutées dans un contrat.

Proposition :

« Tout site Web et son contenu doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (ou en anglais Web Content Accessibility guidelines) (WCAG 2.0). Celles-ci sont des recommandations du World Wide Web Consortium (W3C) et représentent une norme internationale (ISO/IEC 40500:2012).

Plus précisément, le standard sur l'accessibilité d'un site Web adopté par le Conseil du trésor prévoit le respect des exigences suivantes :

- Toute page Web et son contenu doivent satisfaire aux exigences de conformité des WCAG 2.0, en respectant la totalité des critères de succès de niveau AA, à l'exception des critères 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audiodescription (préenregistrée).

- Toute page Web et son contenu doivent également satisfaire aux exigences de conformité des WCAG 2.0 en respectant les critères de succès de niveau AAA des règles 2.3.2 Trois flashes et 3.1.4 Abréviations.
- Toute page Web ayant un contenu audio préenregistré doit se conformer à l'exigence de niveau A 1.2.2 Sous-titres (préenregistrés) ou de niveau AAA 1.2.6 Langue des signes (préenregistrée) en utilisant la langue des signes québécoise.

Le ministère ou l'organisme évaluera, en ayant recours ou non aux services d'un tiers qualifié, la qualité du bien livrable en fonction des standards sur l'accessibilité du Web. Cet exercice inclura :

- une évaluation technique de conformité aux exigences du standard;
- une évaluation fonctionnelle réalisée avec des technologies d'adaptation informatiques.

Le paiement final sera conditionnel à la correction, au besoin, des problèmes relatifs à l'accessibilité observés lors de toute évaluation. »

Évaluation des compétences en matière d'accessibilité du Web de tout prestataire de services

Lors d'un appel de propositions, des critères de sélection sont prévus pour évaluer les propositions des prestataires de services. Un de ces critères porte sur l'expérience. Dans ce contexte, pour un mandat relatif au Web, tout ministère ou organisme pourrait envisager la possibilité de préciser ce critère en indiquant

explicitement qu'il portera aussi sur les compétences en matière d'accessibilité du Web.

Le site Web du prestataire de services ainsi que les sites Web qu'il a développés pourraient faire l'objet d'une évaluation quant à leur conformité à l'accessibilité et aux exigences du standard de l'administration publique québécoise.

Il revient au ministère ou à l'organisme de préciser le seuil minimal à satisfaire. En outre, il est possible de rendre ce critère de sélection éliminatoire.

Cette bonification d'un critère de sélection peut aussi s'appliquer lors du choix de tout prestataire de services pour la formation.

Évaluation des compétences de l'expert en matière d'accessibilité du Web

Parmi les critères de sélection prévus pour évaluer les propositions des prestataires de services se trouve également celui de l'expérience et de la pertinence de l'équipe proposée. En ce qui concerne l'expert en matière d'accessibilité du Web de cette équipe, tout ministère ou organisme pourrait envisager la possibilité de demander, en complément aux renseignements habituels, les détails suivants :

- pour chaque formation complétée et réussie : titre de la formation, nom de l'organisme de formation, nom du formateur, date et durée de la formation;
- pour chaque certification : titre de la certification, nom de l'organisme de certification, processus de certification, date de la certification, durée de la certification.

Là encore, cette bonification d'un critère de sélection peut aussi s'appliquer lors du choix de tout prestataire de services pour la formation.

Référence

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, [En ligne] <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>.

Textes législatifs

QUÉBEC. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, chapitre E-20.1.

QUÉBEC. Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, chapitre G-1.03.

