



Accessibilité numérique

Appels d'offres et contrats

Juin 2023

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec

Ce document produit par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ) se veut une version mise à jour du « Guide de rédaction des dispositions relatives à l'accessibilité à ajouter dans un cahier des charges ou un contrat » publié en 2012 par le Secrétariat du Conseil du trésor. Ce document, toujours intéressant même si quelque peu désuet, est disponible à l'adresse suivante :

https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_accessibilite_cahier_des_charges.pdf

Coordination : Antoine Perreault, directeur général du RAAQ

Rédaction : Jean-Marie d'Amour, expert en accessibilité du Web

Révision du contenu : Émilie Viau, coordonnatrice des services en accessibilité numérique au Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM)

Révision de texte : Laetitia Larabi, travailleuse communautaire du RAAQ et Liliana Turcanu, adjointe administrative du RAAQ.

RAAQ

3958 rue Dandurand, Montréal, QC H1X 1P7

Téléphone : 514-849-2018

Sans frais : 1-800-363-0389

Courriel : info@raaq.qc.ca

Table des matières

Introduction.....	4
Exemples de formulation des exigences d'accessibilité numérique	4
Évaluation des compétences en matière d'accessibilité numérique de tout prestataire de services	7
Grille de vérification des exigences d'accessibilité numérique dans un appel d'offres ou un contrat	8

Introduction

Plusieurs raisons peuvent amener une organisation publique ou privée à vouloir développer un site Web ou des applications numériques accessibles à tous :

- Élargir sa clientèle ;
- Rejoindre un plus large public ;
- Répondre à des objectifs d'équité, diversité et inclusion ;
- Se conformer à des exigences réglementaires.

Ce document explique comment intégrer des exigences d'accessibilité numériques dans des appels d'offres ou des contrats afin d'obtenir les résultats escomptés.

Au Québec, deux ensembles de règles permettent de créer des sites ou des applications qui répondent aux besoins des personnes ayant divers types de limitations : visuelles, auditives, motrices ou cognitives. Ces personnes utilisent différents outils d'adaptation comme des lecteurs d'écran en synthèse vocale ou en braille, des logiciels de lecture spécialisés (bimodale) ou des dispositifs alternatifs d'entrée d'information (clavier et souris), incluant des logiciels de commande ou de dictée vocale.

- Le standard [SGQRI 008 2.0](#) pour les ministères et les organismes gouvernementaux ou
- Les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (Web Content Accessibility Guidelines ou WCAG en anglais) version 2.0 ou plus, pour tout autre organisme.

Exemples de formulation des exigences d'accessibilité numérique

« Le bien livrable doit être conforme au standard d'accessibilité WCAG 2.1 de niveau AA. »

OU

« Le bien livrable doit être conforme au standard d'accessibilité SGQRI 008 2.0. »

« L'organisation évaluera la qualité du bien livrable (en faisant appel ou non) à un tiers qualifié. Cet exercice inclura :

- une évaluation technique de conformité aux exigences décrites dans les standards ;
- et une évaluation fonctionnelle réalisée avec des technologies d'adaptation informatiques, par exemple la version française la plus récente du progiciel JAWS sur Windows ou de VoiceOver sur iOS. »

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

Par souci de cohérence, ces formulations ont été reprises du document « Guide de rédaction des dispositions relatives à l'accessibilité à ajouter dans un cahier des charges ou un contrat ».

NOTE 1 : l'évaluation de la qualité du bien livrable est une étape essentielle. Si l'organisation ne dispose pas de ressources qualifiées à l'interne, elle doit faire appel à une ressource externe qualifiée. Il est toujours plus facile de faire corriger les problèmes avant le paiement final que de le faire suite aux commentaires des utilisateurs déçus de leur expérience de navigation.

NOTE 2 : Pour l'évaluation fonctionnelle, on peut faire appel à un expert externe dont il faudra vérifier la compétence ou réaliser des tests utilisateurs avec un échantillon d'utilisateurs ayant des limitations fonctionnelles. Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) tient à jour un [bottin de ressources](#) qui offre des services en accessibilité.

NOTE 3 : Par le passé, plusieurs concepteurs ont eu tendance à surestimer leur compétence en accessibilité, ce qui a donné des résultats plus ou moins satisfaisants. C'est pourquoi nous suggérons plus loin une façon de vérifier ces compétences dans le cadre de l'appel d'offres ou tout au moins, avant de signer un contrat.

Les deux types d'évaluations sont complémentaires et essentielles.

L'évaluation technique vérifie la conformité de chacun des critères (une cinquantaine environ) selon le standard visé.

Une évaluation fonctionnelle permet de vérifier si le résultat est satisfaisant du point de vue de l'utilisateur. Un des critères d'accessibilité vise à s'assurer que les éléments de programmation utilisés pour créer des composants interactifs sont compatibles avec les outils d'adaptation.

Au-delà de la compatibilité technique, l'évaluation fonctionnelle permet aussi de vérifier l'aspect ergonomique de chaque composant. Ceux-ci doivent toujours inclure de l'information de guidage pour les utilisateurs qui ne voient pas l'écran ou n'en ont pas une vue d'ensemble, afin de clarifier le rôle et le fonctionnement des composants interactifs.

La lecture du contenu en synthèse vocale permet aussi d'en vérifier la compréhension à l'oral et ainsi :

- de détecter des problèmes éventuels dans l'ordre de lecture des contenus ;
- de repérer des oublis de traduction ou des coquilles, par exemple dans le texte de remplacement d'une image, qui rendent un texte inintelligible, lorsque lu par une synthèse vocale;
- de détecter toute information pertinente transmise visuellement qui n'est pas transmise vocalement ;
- de s'assurer que la ponctuation est adéquate pour la lecture d'écran ;
- de mettre en évidence des passages qui pourraient porter à confusion lorsqu'ils sont entendus par un utilisateur avec la synthèse. Par

exemple, avec la synthèse vocale, un utilisateur peut comprendre « Projets énormes », alors qu'il s'agit plutôt de « Projets et normes ». Des correctifs peuvent ensuite être apportés pour éviter ce genre d'ambiguïté (ex. : « Normes et projets » plutôt que « Projets et normes »).

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

Pour vérifier les compétences des ressources proposées et des experts indépendants dont on aura besoin, on peut notamment évaluer leur site Web ainsi que les sites Web qu'ils ont réalisés dans le cadre de mandats en accessibilité. Si vous n'avez pas de ressource qualifiée à l'interne, vous pouvez faire appel à une ressource externe qualifiée.

Une évaluation de trois pages suffit généralement à se faire une bonne idée du niveau d'accessibilité. On peut commencer par une simple évaluation automatique et quelques vérifications d'éléments interactifs.

En outre, le prestataire doit disposer d'au moins une ressource experte en accessibilité.

Il faut donc demander au prestataire d'identifier la ressource experte pour ce projet et de fournir les informations suivantes :

- 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.
- Nombre d'années d'expérience sur des projets en accessibilité numérique.

Ces critères peuvent aussi s'appliquer aux experts indépendants engagés pour évaluer les sites Web ou les applications numériques.

Enfin, même si votre futur prestataire dispose d'une ressource experte en accessibilité, que ce soit à l'interne ou à l'externe, il est important que les autres membres de l'équipe du projet aient aussi une certaine formation en accessibilité, selon leurs tâches respectives. En effet, l'accessibilité est une responsabilité partagée par les différents intervenants du projet : équipes de production de contenus et de design, équipes techniques destinées au codage du site, gestionnaires de projets, etc. Une équipe adéquatement formée s'avère essentielle pour prendre en compte l'accessibilité à toutes les étapes du projet, idéalement dès sa conception.

Grille de vérification des exigences d'accessibilité numérique dans un appel d'offres ou un contrat

L'appel d'offres ou le contrat inclut les éléments suivants :

- Le standard visé est correctement précisé (incluant le niveau de priorité, s'il y a lieu) ;
- Une évaluation technique et fonctionnelle est annoncée ;
- Le paiement final est conditionnel à la correction des problèmes décelés lors de ces évaluations ;
- Les ressources qualifiées (internes ou externes) pour l'évaluation sont identifiées avant l'attribution du contrat et leur compétence vérifiée ;
- L'évaluation des compétences en accessibilité numérique du prestataire a été vérifiée ;
 - La ressource experte est bien identifiée ;
 - Les informations sur sa formation ont été reçues et vérifiées ;
 - S'il y a lieu, la certification annoncée a été vérifiée.