

SGQRI 008 : FOIRE AUX QUESTIONS

13 mai 2013

SGQRI 008 : Foire aux questions

Table des matières

Questions et réponses	1
Où peut-on télécharger les standards SGQRI 008?	1
Les standards SGQRI 008 sont-ils inspirés de standards internationaux?	1
Quels sont les organismes assujettis aux standards d'accessibilité?	1
La Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement élargit-elle la portée des standards SGQRI 008 aux réseaux connexes de la santé et de l'éducation?	2
À qui profite l'accessibilité numérique?	2
Quels sont les avantages d'une conformité aux standards SGQRI 008?	4
Avantages sociaux.....	4
Avantages techniques.....	4
Réduction du temps de développement	4
Réduction de l'effort de maintenance	4
Avantages financiers.....	5
Utilisation accrue des services offerts sur le Web.....	5
Augmentation de la clientèle touchée par le message.....	5
Avantages juridiques et politiques.....	5
Existe-t-il des guides pour aider à atteindre les objectifs d'accessibilité?	6
Existe-t-il une différence entre accessibilité et conformité?	6
L'accessibilité est-elle une étape de fin de parcours?	7
Peut-on limiter la validation de l'accessibilité aux critères techniques?	9
Qu'est-ce qu'une évaluation technique ou fonctionnelle d'accessibilité?	10
Deux types d'évaluations complémentaires	10
Des outils de validation de l'accessibilité ont-ils été prévus?	11
Les outils pourraient-ils faire tout le travail d'accessibilité?	11
Les plateformes technologiques ont-elles un effet sur l'accessibilité?.....	12
Mon organisation doit-elle faire valider la conformité de son site Web par une firme externe?	12
Comment faire intervenir des experts externes pour l'accessibilité Web?.....	12
Un budget est-il alloué pour rendre les sites accessibles, obtenir de la formation et se procurer de nouvelles technologies, au besoin?	13
Des formations en matière d'accessibilité sont-elles prévues pour les divers professionnels du Web?.....	13

Que désignent les pages d'accueil des trois premiers niveaux de navigation d'un site Web?

13

Sur une page Web, les hyperliens doivent-ils avoir une longueur maximale?..... 14

Dans un document présenté sur plusieurs colonnes et accompagné à la fin de chaque colonne de notes de bas de page, accessibles au moyen d'un hyperlien dans le contenu, est-il possible de ne pas énoncer les notes de bas de colonne dans l'ordre de lecture?..... 14

Est-ce qu'une application Web est assujettie aux standards SGQRI 008? 15

Tous les documents gérés par un système de gestion de contenu Web doivent-ils être accessibles?..... 15

Faut-il rendre les documents déposés sur un réseau partagé accessibles? 15

Qui est responsable de la conformité d'un document dont l'auteur n'est pas assujetti aux standards? 16

Existe-t-il des systèmes de gestion de contenu qui assurent la conformité des sites Web aux standards à 100 %?..... 16

Existe-t-il une icône commune à tous les organismes qui se conforment à l'article 7 du standard SGQRI 008-01?..... 16

Introduction

La présente foire aux questions a pour but de répondre aux questions ayant été les plus fréquemment posées en lien avec l'application des standards sur l'accessibilité du Web.

Ces questions sont archivées dans la présente FAQ afin d'en faire profiter toutes les personnes qui souhaiteraient en prendre connaissance.

En aucun cas, le contenu de la présente foire aux questions ne doit avoir préséance sur les standards sur l'accessibilité du Web, qui sont hébergés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.

Questions et réponses

Où peut-on télécharger les standards SGQRI 008?

Ces standards peuvent être téléchargés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.

Les standards SGQRI 008 sont-ils inspirés de standards internationaux?

Oui. Les standards SGQRI 008 sont directement inspirés des directives internationales [Web Content Accessibility Guidelines 2.0 \(WCAG 2.0\)](#)¹ du *World Wide Web Consortium (W3C)*.

Quels sont les organismes assujettis aux standards d'accessibilité?

Les standards SGQRI 008 s'appliquent à tous les ministères et organismes visés par l'article 64 de la Loi sur l'administration publique (LRQ., chapitre A-6.01).

Notamment :

- les ministères du gouvernement;
- les organismes budgétaires énumérés à l'[annexe 1](#)² de la Loi sur l'administration financière (LRQ, chapitre A-6.001);

¹ <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

²

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_6_001/A6_001.html#F%%1

- les organismes autres que budgétaires énumérés à l'[annexe 2](#)³ de la Loi sur l'administration financière (L R Q , chapitre A-6.001);

Toutefois, la [politique gouvernementale intitulée L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées](#)⁴ de l'OPHQ⁵ rend les standards SGQRI 008 obligatoires pour les organismes assujettis à cette politique.

La Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement élargit-elle la portée des standards SGQRI 008 aux réseaux connexes de la santé et de l'éducation?

Jusqu'à nouvel ordre, non.

Les standards sur l'accessibilité Web s'appliquent aux ministères et aux organismes visés par l'article 64 de la [Loi sur l'administration publique \(LRQ, chapitre A-6.01\)](#)⁶.

L'arrivée de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement élargit le champ d'application aux organismes publics qui n'étaient pas visés par la Loi sur l'administration publique, dont, notamment, les établissements du réseau de la santé et les agences de la santé et des services sociaux.

Compte tenu de l'intérêt que représentent les standards SGQRI 008 pour les personnes handicapées et les populations vieillissantes, ces organismes sont fortement encouragés à les appliquer.

Toutefois, tant que le Conseil du trésor n'aura pas élaboré de directive en vertu de l'article 20 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, les standards SGQRI 008 demeurent des pratiques recommandées, mais non obligatoires pour tous les organismes publics qui relèvent des réseaux connexes de l'éducation et de la santé.

À qui profite l'accessibilité numérique?

Le principal bénéfice social qu'entraîne l'accessibilité du Web est le caractère d'inclusion numérique de la population, quels que soient les contextes d'utilisation des technologies ou les besoins particuliers d'adaptation.

Selon l'[Enquête sur la participation et les limitations d'activités](#)⁷ (EPLA) publiée en 2006 par Statistique Canada, les personnes handicapées, tous types de handicaps confondus, comptaient pour 16,5 % de la population canadienne de 15 ans et plus,

³

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_6_001/A6_001.html#F%2

⁴ <http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/4b1768b3f849519c852568fd0061480d/a41c026e682086d385257245005667ea?OpenDocument>

⁵ <http://www.ophq.gouv.qc.ca/partenaires/politique-de-lacces-aux-documents-et-aux-services.html>

⁶ http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_6_01/A6_01.html

⁷ <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/89-628-x2007002-fra.htm>

c'est-à-dire presque 4,2 millions de personnes.

Bien que l'accessibilité profite principalement et directement aux personnes vivant avec une incapacité ou plusieurs incapacités, d'autres groupes très hétérogènes bénéficient également de l'accessibilité d'un site Web de manière directe ou indirecte. C'est le cas des :

- personnes vieillissantes,
- personnes analphabètes,
- personnes ayant un niveau de scolarité peu élevé,
- personnes dont la langue maternelle n'est pas le français,
- personnes ne disposant que d'une connexion bas débit au réseau Internet,
- personnes utilisant des ordinateurs ou des systèmes obsolètes ou, *a contrario*, émergents,
- personnes utilisant le Web dans un contexte de mobilité,
- nouveaux utilisateurs du Web ou utilisateurs peu familiers avec les technologies.

Pris un à un, ces groupes sont loin d'être marginaux et pris dans leur ensemble, il y a fort à parier qu'ils constituent même une majorité de la population québécoise pour qui l'accessibilité peut améliorer les conditions de vie et les occasions de participation citoyenne.

D'après l'Institut de la statistique du Québec ([Le Québec chiffres en main, édition 2012](#)⁸), le Québec comptait, en 2011, plus de 45 % de sa population dans la tranche démographique des 45 ans et plus⁹. Si les effets du vieillissement sont plutôt limités pour cette tranche d'âge, ils deviennent de plus en plus marquants pour le groupe des 65 ans et plus, qui constituait 15,7 % de la population en 2011. Le vieillissement de la population étant inévitable, cette tendance laissait entrevoir un taux d'accroissement de 15,7 % en 2011; ce taux pourrait atteindre 28 % en 2056 ([Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056, édition 2009](#)¹⁰ page 37).

En plus des personnes vieillissantes qui profitent directement de l'accessibilité au même titre que les personnes handicapées, le Québec compte seulement 48,6 % de sa population dont le niveau de compétence en compréhension de textes suivis est suffisant¹¹.

⁸ http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01600FR_qcem2012H00F00.pdf

⁹ http://www.bdso.gouv.qc.ca/pls/ken/p_afch_tabl_clie?p_no_client_cie=FR&p_param_id_raprt=697

¹⁰ http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/demograp/pdf2009/perspectives2006_2056.pdf

¹¹ Total entre les deux niveaux inférieurs au niveau de compétence suffisante (niveau 3) du tableau 3.3 : Répartition de la population de 16 à 65 ans, selon le niveau de compétence et le domaine de compétence, Québec, Ontario et Canada, 2003 dans le document sur les [Données sociales du Québec, édition 2009](#) (http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/conditions/pdf2009/donnees_sociales09.pdf)

Concrètement, l'accessibilité réduit la fracture numérique et permet l'inclusion sociale de toute la population québécoise, quels que soient le handicap, le niveau de scolarité, l'âge, la santé, le revenu annuel, l'aisance par rapport aux technologies ou les appareils utilisés pour naviguer sur le Web.

Quels sont les avantages d'une conformité aux standards SGQRI 008?

Outre l'accès à l'information pour des clientèles qui en sont généralement potentiellement exclues, l'accessibilité du Web offre une multitude d'avantages. Le W3C, sur sa page [Developing a Web Accessibility Business Case for Your Organization](#)¹², parle, entre autres, d'avantages sociaux, techniques, financiers, juridiques et politiques.

Avantages sociaux

Veiller à l'inclusion de l'ensemble de la population, et ce, sans discrimination à l'égard des capacités, des besoins d'adaptation, de la santé, du revenu annuel, du niveau de scolarité et de l'origine ethnique et linguistique des personnes.

Avantages techniques

Les avantages techniques de l'accessibilité couvrent tous les aspects du développement, en intégrant les bonnes pratiques qui viennent soit alléger les effets sur les infrastructures technologiques ou sur les utilisateurs, soit optimiser la production de contenus Web, soit encadrer le travail des webmestres qui doivent se plier aux exigences énoncées dans les standards.

Réduction du temps de développement

Certains outils permettent de corriger des anomalies syntaxiques dans les pages Web, lesquelles sont souvent à l'origine des problèmes d'interopérabilité entre les divers navigateurs Web ou les autres agents utilisateurs, comme les technologies d'adaptation informatiques utilisées par les personnes handicapées.

L'utilisation d'outils comme les validateurs HTML du W3C ou les outils de validation de l'accessibilité ne peuvent faire tout le travail à la place du webmestre; ils permettent cependant de réduire considérablement le temps d'intégration, parce que le webmestre peut plus facilement cerner et corriger les problèmes de compatibilité, lorsqu'ils se présentent. De plus, les exigences de l'accessibilité encouragent l'adoption de bonnes pratiques de développement qui, allant dans le sens des standards ouverts, privilégient la pérennité des contenus, l'optimisation des infrastructures technologiques et la compatibilité avec les outils spéciaux dont se servent les utilisateurs ayant des incapacités fonctionnelles.

Réduction de l'effort de maintenance

L'utilisation des feuilles de style en cascade ou CSS (*Cascading Style Sheet*) est une bonne pratique recommandée dans les critères de succès pour l'application des recommandations sur l'accessibilité du W3C (WCAG 2.0).

La séparation entre le contenu et sa présentation permet de corriger ou de modifier

¹² <http://www.w3.org/WAI/bcase/Overview.html>

l'apparence de l'ensemble des pages Web en un seul endroit – dans la feuille de style – sans avoir à modifier chaque page du site Web, une à la fois.

Intégrer une pratique de séparation nette entre la structure et la présentation des documents aide aussi les développeurs, qui peuvent dès lors travailler en parallèle sur les mêmes pages Web sans que l'un ou l'autre empiète sur le travail d'autrui.

L'adoption des pratiques s'appuyant sur les standards ouverts, comme les pratiques mises de l'avant par l'accessibilité, assure également une facilité accrue de récupération des contenus lorsque le projet passe de main en main dans une équipe Web.

Avantages financiers

Plusieurs facteurs liés à l'accessibilité se traduisent par une augmentation du trafic et de nouvelles parts de marché sur les sites Web conformes aux exigences d'accessibilité.

Utilisation accrue des services offerts sur le Web

L'accessibilité du Web encourage la simplicité efficace et intelligente. Puisque l'accessibilité simplifie l'utilisation d'un site Web pour l'ensemble des utilisateurs, ceux-ci sont plus naturellement portés à utiliser un site Web accessible. Il en découle une diminution des charges portées vers d'autres canaux plus traditionnels de communication, comme le service à la clientèle ou d'autres approches, par définition plus coûteuses.

Le Web laisse le soin à l'utilisateur de choisir le meilleur moment pour effectuer ses transactions. L'accessibilité lui offre encore plus de liberté en lui permettant de choisir la technologie avec laquelle il souhaite naviguer sur le Web : portables, téléphones intelligents, *iPad*, lecteurs d'écran, etc.

Augmentation de la clientèle touchée par le message

Un site Web accessible est à même de livrer le message de communication à l'ensemble des utilisateurs qui y accèdent. Ainsi, on obtient un meilleur rendement de l'investissement pour chaque nouvelle publication accessible mise en ligne, puisque davantage de personnes seront en mesure d'accéder à ce message et de le comprendre.

L'optimisation pour les moteurs de recherche ou SEO (*Search Engine Optimization*) permet d'accroître le trafic d'un site Web, de mieux le positionner et donc d'atteindre un maximum de clients ou d'utilisateurs potentiels. L'accessibilité amorce déjà cette optimisation.

Pensons aux textes alternatifs, aux images (alt) et aux contenus multimédias que les moteurs de recherche pourront comprendre et indexer. Certains moteurs de recherche accordent même davantage de poids aux contenus présents dans certaines balises, comme les titres de section (<hx>). L'intégration accessible nécessite l'utilisation de ces balises d'en-têtes. C'est donc un exemple très concret de gain automatique pour le site Web, et ce, avec un minimum d'efforts requis.

Avantages juridiques et politiques

En plus de proposer un encadrement efficace et cohérent de la diffusion de l'information gouvernementale et de faire preuve de leadership et de vision en matière de

communications interactives et d'inclusion numérique, un organisme a tout à gagner à assurer des contenus accessibles sur le Web.

L'accessibilité permet aux divers organismes de profiter d'une image de citoyen corporatif positive et responsable et d'éviter également bien des poursuites judiciaires.

Il faut savoir que, depuis 2000, dans l'ensemble des pays industrialisés, on ne compte plus le nombre de poursuites judiciaires contre les sites Web non accessibles, fondées sur une atteinte aux droits individuels défendus par des chartes des droits et libertés de la personne. Les États-Unis arrivent en tête de ce palmarès, mais, que ce soit au Royaume-Uni, en Australie, en France, etc., on observe une tendance à poursuivre les organismes qui, par la manière dont leur site Web est construit, portent préjudice à une partie de la population.

Bien qu'il ne soit pas dans la culture québécoise d'avoir systématiquement recours à la justice, des leviers législatifs sont tout de même déjà en place. En effet, la Charte des droits et libertés de la personne, la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies ainsi que les politiques gouvernementales à l'intention des personnes handicapées ne sont que quelques-uns des documents législatifs qui pourraient être invoqués pour porter plainte contre un site Web gouvernemental dont le contenu ne serait pas accessible de façon égale pour tous.

Adopter rapidement l'accessibilité du Web en suivant les bonnes pratiques de développement permet de profiter d'une bonne image et d'éviter d'être propulsé à l'avant-scène dans le cas où des regroupements de citoyens décideraient d'arguer de leurs droits d'accès à l'information en entamant un processus judiciaire de poursuite contre un organisme qui diffuserait du contenu non accessible.

Existe-t-il des guides pour aider à atteindre les objectifs d'accessibilité?

En plus des versions commentées des standards présents sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor, qui apportent des réponses à diverses questions, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) [a créé de nombreux guides](#)¹³ permettant aux équipes de production Web de bien comprendre les pratiques d'accessibilité liées aux standards SGQRI 008.

Existe-t-il une différence entre accessibilité et conformité?

Pour la plupart des gestionnaires et des développeurs, les notions de conformité à l'accessibilité et de mise en accessibilité des contenus Web sont interchangeables. Or, ces deux notions ont des significations très différentes et aucune ne peut se substituer à l'autre ni se porter comme un gage d'assurance de l'autre.

La notion d'accessibilité présuppose un effort d'élimination d'un maximum d'obstacles à l'utilisation des contenus Web pour les personnes handicapées ou potentiellement à risque d'exclusion, c'est-à-dire la modification des contenus pour répondre aux besoins d'adaptation particuliers des utilisateurs et la réalisation de tests fonctionnels pour assurer qu'au-delà de l'application des règles, les efforts mis en place ont de réels effets

¹³ <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiionnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>

sur l'expérience utilisateur des personnes handicapées qui consultent ces contenus.

Les résultats de la mise en accessibilité ne se mesurent pas objectivement, car il est impossible de juger à partir de quel moment un site Web est « suffisamment accessible ».

Quant à la notion de conformité, elle est beaucoup plus tranchée. Parfaitement objective, elle présuppose l'application efficace, satisfaisante et systématique de toutes les règles mises en place dans un standard.

Lorsque l'on parle de mise en accessibilité d'un site Web, il revient au développeur (en fonction des intentions ou des budgets) de juger à partir de quel pourcentage d'efforts le résultat est satisfaisant : 50 %, 70 %, etc. Dans un contexte de conformité, une proportion de 99,9 % d'efforts ne suffira pas.

Lorsque l'on parle de conformité, on ne peut se satisfaire de moins de 100 % de réussite.

Les règles de conformité vont dans le même sens que celles de l'accessibilité et les suivre permet de lever de nombreux obstacles, sans nécessairement en connaître toutes les subtilités.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter le [Guide sur les pièges communs de l'accessibilité](#)¹⁴ (260 ko), qui est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor.

L'accessibilité est-elle une étape de fin de parcours?

Contrairement aux spécialisations dites « traditionnelles » du Web, comme le design, l'analyse, l'ergonomie, l'intégration ou la programmation, la pratique d'accessibilité ne se limite pas à une intervention ciblée à un moment précis de la chaîne de production.

Comme la pratique d'accessibilité repose en grande partie sur des interventions techniques, la plupart des gestionnaires de projets Web qui l'adoptent pour leur équipe associent cette intervention à une intervention de validation de dernière minute, au même titre que le contrôle qualité avant la mise en ligne. Il n'en est rien.

Pour que l'intervention d'accessibilité soit réussie, elle doit être intégrée à toutes les phases d'une chaîne de production Web, donc, tout au long du projet, et non uniquement à la fin.

S'il est vrai que la très grande majorité des exigences d'accessibilité présuppose une intervention des intégrateurs Web, beaucoup de matériel, de décisions et d'orientations doivent être prévus dès le début du projet, à défaut de quoi l'efficacité de la chaîne de production diminuera grandement.

Trop souvent, les interventions en accessibilité consistent à constater, lors des évaluations, que de nombreuses décisions mal avisées ont miné le potentiel d'accessibilité d'un projet, à tel point qu'il est souvent trop tard pour sauver les meubles. Ces mauvaises décisions sont, par exemple :

¹⁴

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_pieges_accessibilite.pdf

- des contrastes de couleurs insuffisants pendant que des affiches de la marque de commerce sont placardées partout dans la ville,
- des systèmes de navigation entièrement dépendants de périphériques particuliers, comme la souris,
- des choix de technologies incompatibles avec les technologies d'adaptation informatiques,
- etc.

Il en découle autant de contenus qui ne sont pas accessibles ou qui n'ont pas été prévus de l'être au moment où ces choix auraient dû être faits.

Chaque membre de l'équipe de production doit donc savoir quels éléments d'accessibilité relèvent de sa responsabilité. On évitera ainsi de solliciter plusieurs fois les rédacteurs, pour qu'ils ajoutent *a posteriori* des équivalents textuels aux images, les designers, afin qu'ils revoient leur charte graphique pour réadapter les couleurs dont les contrastes sont insuffisants, ou encore les programmeurs, pour s'assurer d'une association explicite entre les libellés et leurs champs correspondants dans un formulaire.

Que l'on songe aux analystes, aux ergonomes, aux designers, aux rédacteurs, aux concepteurs de systèmes logiciels ou aux responsables de l'architecture de l'information, tous sont appelés à prendre des décisions ou des mesures qui peuvent avoir un effet sur le potentiel d'accessibilité du projet. Pour éviter que ces interventions aient de graves conséquences sur le résultat final, il importe que l'accessibilité devienne une responsabilité partagée par tous les membres.

Sachant que prévenir coûte moins cher que guérir, il importe de bien comprendre quelles interventions d'accessibilité relèvent de chaque phase de la chaîne de production, pour éviter les mauvaises décisions qui entraîneront de sérieux dépassements de coûts et qui obligeront à reconstruire certains éléments pour les rendre accessibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter les documents suivants :

- [Guide sur les pièges communs de l'accessibilité](#)¹⁵ (260 ko)
- [Guide de partage des responsabilités et des tâches relatives à l'accessibilité d'un site Web](#)¹⁶ (325 ko)
- [Version PDF des grilles de répartition des responsabilités et des tâches](#)¹⁷
¹⁸(2,7 Mo)
- [Version Excel des grilles de répartition des responsabilités et des tâches](#)¹⁹
(409 ko)

Ces documents sont disponibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor.

Peut-on limiter la validation de l'accessibilité aux critères techniques?

L'application de l'accessibilité à un site Web est très souvent perçue comme la vérification, voire la validation d'une simple liste d'épicerie. Les gestionnaires de projets Web pensent souvent qu'il suffit de cocher chaque exigence figurant sur ces listes pour obtenir un site accessible. Il n'en est rien.

Si le respect de toutes les exigences d'un standard permet d'atteindre la conformité, l'application systématique des exigences seules n'est pas un gage suffisant d'accessibilité en soi. Plusieurs exigences des standards SGQRI 008 nécessitent une validation au moyen de technologies d'adaptation informatiques comme les lecteurs d'écran. Au-delà des critères techniques, il faut prévoir des tests fonctionnels faisant appel à différentes technologies d'adaptation informatiques.

Pour réaliser des tests fonctionnels, on doit avoir recours à des technologies comme les synthèses vocales, les lecteurs d'écran et les progiciels de grossissement, afin de vérifier si le résultat interprété par ces technologies correspond bien au résultat observé lors d'une validation visuelle des pages. À titre d'exemple, une absence de ponctuation dans le texte de remplacement d'une image ou l'ordre de lecture des contenus présentés en tableaux HTML peuvent se révéler très différents de ce que l'on imagine.

En ajoutant les tests fonctionnels aux tests techniques, les producteurs de contenus Web s'assurent de ne rien oublier au moment des tests de contrôle de qualité liés à

¹⁵

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_pieges_accessibilite.pdf

¹⁶

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_partage_responsabilites.pdf

¹⁷

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/grilles_responsabilites.pdf

¹⁸

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/grilles_responsabilites.pdf

¹⁹

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/grilles_responsabilites.xls

l'accessibilité.

Au-delà des exigences d'accessibilité, ces tests permettront également de valider en partie l'expérience vécue par l'utilisateur qui a recours à ces technologies. Les notions d'ergonomie et de convivialité doivent également être prises en compte lorsque l'on vise l'optimisation de l'accessibilité d'un site.

Qu'est-ce qu'une évaluation technique ou fonctionnelle d'accessibilité?

Pour produire une évaluation d'accessibilité appropriée prenant réellement en considération les préoccupations d'adaptabilité pour les personnes handicapées et pour assurer une cohérence dans les façons de faire d'un organisme à un autre, une démarche méthodologique éprouvée et efficace est fondamentale.

Pour mesurer le degré d'accessibilité des contenus Web et valider si les traitements du code HTML ou des contenus Web correspondent aux standards d'accessibilité, la personne qui a la responsabilité de produire ces tests doit pouvoir s'appuyer sur une méthode fiable.

Bien qu'il existe plusieurs outils (gratuits ou non) destinés à évaluer l'accessibilité d'un site Web, aucun n'est en mesure de produire une vérification complète de toutes les facettes de l'accessibilité. L'intervention humaine, à une étape ou une autre, est toujours nécessaire pour obtenir une lecture complète et pertinente. Au mieux, les outils automatisés que l'on trouve sur le marché peuvent répondre à environ 30 % des considérations d'accessibilité relatives aux standards du W3C.

Le reste des éléments doit être évalué manuellement, d'où l'importance d'une méthodologie d'évaluation à toute épreuve.

Deux types d'évaluations complémentaires

Pour procéder à une évaluation complète d'un site Web, il faut allier deux types d'évaluations d'accessibilité qui requièrent diverses expertises :

- une évaluation technique, qui mesure la conformité de chaque exigence prévue dans les standards;
- une évaluation fonctionnelle, qui, au-delà des préoccupations normatives de conformité, permet de déterminer si les contenus évalués sont effectivement exempts d'obstacles à l'utilisation pour les personnes handicapées.

Une évaluation complète devrait normalement proposer des pistes de solutions pour éliminer les problèmes soulevés.

Chaque type d'évaluation apporte son lot d'avantages pour la mesure du degré d'accessibilité d'une interface Web. Il n'est pas rare que des interfaces Web, bien que conformes du strict point de vue du respect des standards, présentent tout de même des difficultés pour les personnes handicapées.

Une évaluation d'accessibilité ne saurait donc être considérée comme étant terminée tant que les deux types d'évaluations n'ont pas été menés en parallèle et que les observations qui en découlent soient mises en commun pour obtenir une lecture précise de l'état des lieux.

Que l'organisme opte pour l'autonomie, en investissant dans la formation de ses ressources, ou qu'il choisisse une certification provenant d'un fournisseur externe, le résultat est identique : sans une évaluation complète, il sera impossible de savoir si les contenus mis en ligne par l'organisme sont conformes aux exigences des standards d'accessibilité.

Des outils de validation de l'accessibilité ont-ils été prévus?

Des outils destinés à la réalisation d'évaluations techniques et fonctionnelles de l'accessibilité existent et peuvent être utilisés pour mesurer en partie le niveau d'accessibilité et de conformité des sites Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter le [Guide d'évaluation de l'accessibilité d'un site Web](#)²⁰ (448 ko), qui est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor.

Les outils pourraient-ils faire tout le travail d'accessibilité?

Dans un monde idéal – un monde où la notion même de contrôle de la qualité pourrait relever de machines –, il serait inutile de se pencher sur les besoins d'adaptation du Web pour les personnes handicapées, car les outils prendraient naturellement en charge ces besoins d'adaptation.

En fonction de la législation en place dans les pays respectifs de leurs fabricants, les outils sont souvent accompagnés de déclarations tout aussi convaincantes que fracassantes quant à leur potentiel d'accessibilité. Plusieurs gestionnaires de projets Web pensent que ces outils peuvent faire tout le travail à la place de l'équipe de production, ce qui est inexact. Quiconque remet la responsabilité de l'objectif d'accessibilité entre les mains des plateformes ou des outils utilisés est voué à de très grandes déceptions le jour où il entreprendra de vrais tests d'évaluation pour mesurer le niveau d'accessibilité obtenu dans le cadre de son projet.

Il faut savoir que, de l'ensemble des exigences d'accessibilité contenues dans les standards SGQRI 008, seule une minorité peut être vérifiée par des processus automatisés; l'intervention humaine, à un niveau ou à un autre, est toujours nécessaire. De façon subjective, on estime à environ 30 % le nombre d'exigences des standards pouvant être entièrement vérifiées par des processus automatisés. Pour le reste, une intervention humaine se révèle absolument nécessaire.

À titre d'exemple, s'il est facile de vérifier de façon automatisée la présence d'attributs *alt* pour des images, il est beaucoup plus difficile d'en évaluer la pertinence par une validation automatique.

En plus de l'utilisation des outils retenus pour le développement, l'équipe de production doit, pour réaliser une implantation réussie, prendre connaissance des détails techniques des exigences d'accessibilité. Sinon, une bonne part des efforts investis dans la démarche sera vaine.

20

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_evaluation_accessibilite.pdf

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter le [Guide sur les pièges communs de l'accessibilité](#)²¹ (260 ko), qui est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor.

Les plateformes technologiques ont-elles un effet sur l'accessibilité?

Plusieurs gestionnaires de projets Web pensent qu'en faisant appel à des plateformes technologiques de haut niveau, acquises à fort prix, les enjeux d'accessibilité seront forcément pris en charge de manière satisfaisante. La réalité est bien différente.

Plusieurs organismes sont aux prises avec des plateformes technologiques de tous types, où les recommandations d'améliorations les plus élémentaires se heurtent aux limites des outils en place. Par exemple, remplacer un titre balisé <p id="titre"> par <h1> est simple en théorie, mais impossible en pratique, parce que les développeurs n'ont pas accès aux sources de leurs outils pour modifier les morceaux de code fautifs. Dans ce contexte, comment espérer atteindre les objectifs de conformité?

Si les plateformes technologiques en logiciels libres présentent généralement un meilleur potentiel d'accessibilité, en raison de la possibilité d'aller modifier le code créé à même les outils, il ne faut pas conclure pour autant que les outils propriétaires ne répondent pas présents lorsque les exigences d'accessibilité doivent être appliquées. Certains outils sont plus souples que d'autres.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter le [Guide sur les pièges communs de l'accessibilité](#)²² (260 ko), qui est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor.

Mon organisation doit-elle faire valider la conformité de son site Web par une firme externe?

Il n'y a aucune obligation en ce sens. L'organisation n'est pas tenue de faire certifier son site Web par un tiers; elle est simplement tenue de le rendre conforme aux standards SGQRI 008. C'est à l'organisation qu'il revient de prendre les dispositions quant à la conformité de son site Web aux standards sur l'accessibilité.

Comment faire intervenir des experts externes pour l'accessibilité Web?

Un organisme qui dispose d'une équipe de développement déjà sensibilisée à l'accessibilité du Web à l'interne, mais qui ne maîtrise pas toutes les règles d'accessibilité peut recourir à des experts externes pour l'accompagner tant pour l'application des exigences d'accessibilité que pour la conformité, notamment dans la mise en ligne d'un contenu (interface, concept graphique, pages Web, etc.) ou d'un service Web accessible.

²¹

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_pieges_accessibilite.pdf

²²

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_pieges_accessibilite.pdf

L'intervention peut prendre différentes formes (par exemple une banque d'heures de consultation, l'accompagnement ou encore l'animation de réunions) et avoir lieu à différents moments au cours du projet, en fin de démarche, etc.

Cette stratégie peut porter fruit, car elle assure un suivi rigoureux de l'accessibilité du projet. Cependant, pour assurer l'atteinte des objectifs de conformité, il importe que l'organisation acquière aussi une certaine autonomie.

Un budget est-il alloué pour rendre les sites accessibles, obtenir de la formation et se procurer de nouvelles technologies, au besoin?

Aucun budget n'est prévu pour les travaux d'accessibilité des ministères et des organismes, la formation nécessaire ou l'acquisition de technologies adaptées. Les ministères et organismes doivent atteindre ces objectifs à même leurs budgets et les ressources dont ils disposent.

Des formations en matière d'accessibilité sont-elles prévues pour les divers professionnels du Web?

Le Centre de leadership et développement des compétences (CLDC) offre des ateliers de formation, regroupés sous la forme de parcours d'apprentissage et conçus pour répondre aux besoins des divers professionnels des métiers du Web en matière d'accessibilité des sites Web.

Ces formations peuvent aussi bien intéresser les agents administratifs qui créent des documents que des gestionnaires de projets Web, des webmestres, etc. Pour en apprendre davantage, veuillez consulter le site du CLDC à la [section Formations à la carte](#)²³.

Les ministères et organismes ont également la possibilité de former, au sein de leur établissement, des groupes privés qui iront suivre les formations offertes par le CLDC.

Que désignent les pages d'accueil des trois premiers niveaux de navigation d'un site Web?

Les pages d'accueil des trois premiers niveaux de navigation excluent la page d'accueil principale du site Web, puisque le standard SGQRI 008 comporte des exigences propres à celle-ci.

Une page d'accueil ouvre normalement la voie vers une sous-section, et ce, peu importe le nom qui lui est attribué : index, *défault*, etc. Ce n'est pas la nomenclature d'une page qui la qualifie comme étant une page d'accueil, mais le rôle qu'elle joue dans l'architecture d'un site Web.

Généralement, les pages d'accueil des deux premiers niveaux sont des pages d'index ou pages collectrices et, selon le contexte, il peut en être de même pour le troisième niveau. Tout dépend du rôle que le gestionnaire du site attribue à ces pages et de la complexité du site Web.

²³ <http://www.cldc.cspq.gouv.qc.ca/Default.aspx?tabid=127&CategoryID=30&Level=a&List=1&SortField=ProductName.ProductName>

Sur une page Web, les hyperliens doivent-ils avoir une longueur maximale?

Bien que les bonnes pratiques privilégient des hyperliens relativement courts en vue de faciliter leur utilisation et leur compréhension, il n'existe aucune exigence particulière dans les standards – que ce soient ceux du [WCAG 2.0](#)²⁴ ou du SGQRI 008-01 – quant à la longueur maximale d'un hyperlien en nombre de caractères.

Cela ne signifie pas qu'il faille en abuser pour autant. Si l'on s'inspire des bonnes pratiques, il vaut mieux faire preuve de modération lorsqu'il faut définir le libellé d'un lien hypertexte.

Les utilisateurs des technologies d'adaptation informatiques comme les lecteurs d'écran ou les afficheurs braille utilisent divers moyens pour extraire la liste des hyperliens d'une page et les consulter hors de leur contexte. Lorsque ces liens sont particulièrement longs, il devient fastidieux de déterminer où ils mènent.

Cela dit, ce problème n'intéresse pas uniquement les personnes handicapées; il peut aussi toucher tous les utilisateurs, qu'ils aient ou non des incapacités.

De ce fait, il est très difficile de repérer si ces « problèmes » relèvent de l'accessibilité ou de la pratique d'utilisabilité.

Imaginez l'exemple suivant :

Dans le secteur de la construction, vous pouvez aussi demander une ordonnance de sauvegarde jusqu'à ce qu'une décision de la Commission des relations du travail intervienne sur :

- [la révision d'une ordonnance de suspension des travaux à la suite du dépôt d'un grief dans un contexte de négociation de convention collective \(hyperlien vers la fiche 13-construction\);](#)
- [la révision d'une ordonnance de fermeture, d'évacuation ou de démolition d'un bâtiment ou d'un équipement destiné à l'usage du public \(hyperlien vers l'article 164.1 de la Loi sur le bâtiment\);](#)
- [une ordonnance de suspension de l'exécution d'une décision de la Régie du bâtiment \(hyperlien vers la fiche 8-construction\).](#)

Bien que ces hyperliens comptent respectivement 139, 135 et 83 caractères, ils ne posent aucun problème du point de vue de l'accessibilité.

Dans un document présenté sur plusieurs colonnes et accompagné à la fin de chaque colonne de notes de bas de page, accessibles au moyen d'un hyperlien dans le contenu, est-il possible de ne pas énoncer les notes de bas de colonne dans l'ordre de lecture?

Dans la mesure où un hyperlien existe vers les notes, il n'y a pas de problème du point de vue de l'emplacement des notes.

Toutefois, un chiffre ne peut résumer l'appel de note, car il ne constitue pas un hyperlien

²⁴ <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

significatif ou compréhensible. Il doit être précédé d'une mention du type : (voir la note N).

La note elle-même, pour être compréhensible, devrait commencer par « Note N » pour que son positionnement visuel ne soit pas la seule indication qu'il s'agit d'une note de bas de page.

Est-ce qu'une application Web est assujettie aux standards SGQRI 008?

Que l'on parle de sites informatifs, de prestations électroniques de services ou d'applications Web, les standards SGQRI 008 y font référence en tant que sites Web.

Pour le comité interministériel de normalisation de l'accessibilité (CINA), un site Web se définit de la façon suivante :

1. un ensemble de pages Web
2. organisées au moyen de balises HTML ou XHTML,
3. liées dans une structure cohérente,
4. hébergées sur un serveur Web,
5. consultées au moyen d'un agent utilisateur et
6. régies par le protocole HTTP ou HTTPS.

Si le site ou l'application, logicielle ou non, correspondent à ces six exigences, les standards SGQRI 008 leur sont *a priori* applicables. Il revient au ministère ou à l'organisme de déterminer si les sites Web ou les applications qu'il gère s'inscrivent dans cette définition.

Il est aussi de la responsabilité des organismes d'acquiescer, auprès de leurs fournisseurs, des produits qui permettent d'atteindre la conformité aux standards. Sachant que ce n'est pas toujours possible, surtout lorsqu'il s'agit de produits déjà acquis et pour lesquels l'accessibilité n'a jamais été prise en considération, le Secrétariat du Conseil du trésor a publié un guide intitulé [Guide de rédaction des dispositions relatives à l'accessibilité à ajouter dans un cahier des charges ou un contrat](#)²⁵ (148 ko), qui traite de cette situation et fournit des précisions relatives au recours aux services d'un fournisseur.

Tous les documents gérés par un système de gestion de contenu Web doivent-ils être accessibles?

Si la gestion documentaire est effectuée à l'aide d'un système de gestion de contenu dans un intranet, les exigences du standard SGQRI 008-02 s'appliquent.

Faut-il rendre les documents déposés sur un réseau partagé accessibles?

Si le réseau partagé fait référence à la gestion des fichiers contenus sur un disque réseau et qu'il ne fait pas intervenir d'interfaces Web pour y accéder, aucune exigence

²⁵ http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_accessibilite_cahier_des_charges.pdf

du standard ne s'applique.

Qui est responsable de la conformité d'un document dont l'auteur n'est pas assujéti aux standards?

Si le document diffusé par un organisme provient d'un tiers non assujéti aux standards, il doit être accompagné d'un avertissement, conformément au standard SGQRI 008-01, article 7, paragraphe a.

Il est alors du ressort de l'organisme qui diffuse ce document d'avertir les visiteurs que le contenu peut présenter des obstacles à l'accessibilité. Cet organisme ne peut toutefois pas être tenu responsable de la mise en accessibilité d'un document dont il n'est pas l'auteur.

Existe-t-il des systèmes de gestion de contenu qui assurent la conformité des sites Web aux standards à 100 %?

Par définition, aucun système de gestion de contenu ne peut garantir la conformité aux standards à 100 %, car l'accessibilité repose en grande partie sur l'expertise et le jugement des humains.

Lorsque les systèmes de gestion de contenu génèrent des codes avec un plein contrôle du système utilisé, le code source créé peut – et doit – être rendu accessible. Certains outils offrent davantage de latitude que d'autres à cet égard, mais c'est d'abord et avant tout une question d'ouverture du code.

Pour les organismes qui utilisent un système générant beaucoup de codes sur lesquels ils n'ont pas de contrôle, une bonne approche consiste, d'une part, à documenter l'existant pour l'améliorer directement en matière d'accessibilité et, d'autre part, à examiner avec le fournisseur ce qui pourrait être fait pour dépasser les limites, par exemple le fait d'avoir accès au code source créé, de recourir à des plugiciels pour l'accessibilité, etc.

Ainsi, le fait de documenter les manques à gagner d'un système de gestion de contenu ou CMS (*Content Management System*) pourra certainement se révéler utile le jour où l'organisation aura à rendre au Secrétariat du Conseil du trésor des comptes sur la progression de sa démarche d'accessibilité.

Existe-t-il une icône commune à tous les organismes qui se conforment à l'article 7 du standard SGQRI 008-01?

Bien que des efforts aient été investis en ce sens, aucune iconographie n'est pour le moment inscrite à l'ordre du jour du comité interministériel de normalisation de l'accessibilité (CINA).

Certains ministères ou organismes sont allés de l'avant en créant une icône et son adoption spontanée par d'autres ministères ou organismes pourrait avoir un effet d'entraînement. Les organisations étant libres de faire ce qu'elles veulent, chacune peut aussi créer sa propre iconographie, l'essentiel étant d'en avoir une et qu'elle soit toujours cohérente sur toutes les pages d'un site Web.

Québec 

UN
QUÉBEC
POUR TOUS