

***Guide de rédaction
des dispositions relatives à l'accessibilité
à ajouter
dans un cahier des charges ou un contrat***

9 septembre 2010

DOCUMENT DE TRAVAIL EN COURS DE VALIDATION

Guide de rédaction des dispositions relatives à l'accessibilité à ajouter dans un cahier des charges ou un contrat

Ce guide a été élaboré sous la coordination de M. Yves Hudon, responsable de l'élaboration des standards sur l'accessibilité du Web.

Remerciements

Le ministère des services gouvernementaux remercie M. Jean-Marie D'Amour, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille, pour sa contribution à la rédaction de ce guide.

Objectif du guide

Ce guide suggère des précisions qu'un ministère ou un organisme peut ajouter dans un cahier des charges pour s'assurer que tout prestataire de services connaisse clairement 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.

Sous la coordination du ministère des Services gouvernementaux (MSG) et avec la collaboration de l'Office des personnes handicapées du Québec, le comité interministériel de normalisation sur l'accessibilité, composé de 25 ministères et organismes, a élaboré les projets de standards suivants en se basant sur le standard international *Web Access Content Guidelines (WCAG 2.0)* du World Wide Web Consortium (W3C) :

- *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).*

Le 1^{er} octobre 2009, ces projets de standards ont acquis le statut de pratique recommandée du Bureau de la dirigeante principale de l'information (BDPI), qui leur confère une priorité d'application par rapport au standard international *WCAG 2.0*.

Précisions suggérées lors du recours aux services d'un fournisseur

Lorsqu'un ministère ou un organisme requiert les services d'un fournisseur, il est souhaitable qu'il tienne compte de ces pratiques recommandées dans son processus d'appel d'offres. À cet effet, le MSG suggère d'inclure les dispositions suivantes, dans cette formulation ou dans toute autre formulation équivalente, dans un cahier des charges ou un contrat :

1. « Le bien livrable doit être conforme aux trois projets de standards sur l'accessibilité du Web dans leur version courante consultable sur le site Web du MSG, à l'adresse <http://www.msg.gouv.qc.ca/normalisation/standards/accessibilite/index.html>. Ces projets de standards sont :
 - *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).* »

Remarque : Au cas où ces projets de standards seraient modifiés d'ici à leur adoption par le Conseil du trésor, il y a lieu de prévoir une compensation financière à verser au fournisseur pour la reprise éventuelle de travaux.

2. « 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 décrites dans les standards de l'administration publique québécoise¹ ;
 - et une évaluation fonctionnelle réalisée avec des technologies d'adaptation informatiques, par exemple la version française la plus récente des progiciels NVDA, JAWS ou Window-Eyes.

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

Quelle est l'utilité d'une évaluation fonctionnelle réalisée avec un lecteur d'écran ? Ce genre d'évaluation permet de détecter des problèmes éventuels d'incompatibilité avec les technologies d'adaptation informatiques, notamment dans la programmation en langage JavaScript.

Elle permet également de vérifier l'intelligibilité d'un texte rendu par une synthèse vocale. Cette évaluation permet, par exemple :

- de détecter des problèmes éventuels dans l'ordre de lecture des contenus ;
- de repérer 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 non-voyant avec la synthèse vocale provenant d'un lecteur d'écran. Par exemple, avec la synthèse vocale, un non-voyant 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 »).

Pourquoi les progiciels lecteurs d'écran NVDA, JAWS et Window-Eyes ? Dans la communauté québécoise, le progiciel Window-Eyes est utilisé à hauteur de 30 à 40 %, et JAWS à hauteur de 60 à 70 %. Compte tenu de sa gratuité et de sa prise en charge plus rapide des nouvelles technologies, le progiciel libre NVDA est quant à lui appelé à être de plus en plus utilisé.

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 du prestataire de services. Dans ce contexte, pour tout mandat relatif au Web, tout ministère ou organisme devrait 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

¹ Le MSG publiera en 2010 un guide présentant les outils et les indications minimales pour effectuer une validation de base par rapport aux exigences d'accessibilité du Web.

par ce prestataire de services pourraient faire l'objet d'une évaluation quant à leur conformité à l'accessibilité et aux exigences des trois standards 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 devrait 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.