



# **Accessibilité universelle des outils de communication**

**GUIDE**  
Édition 2016

# CRÉDITS

---

**La deuxième édition du Guide Accessibilité universelle des outils de communication a été produite en mai 2016, suite à la première édition élaborée, en 2014, grâce à la participation des organisations suivantes :**

- AlterGo
- Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM)
- Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI)
- Ex aequo
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
- Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM)
- Société Logique
- Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM)
- Ville de Montréal, Service de la diversité sociale et des sports

## **Révision linguistique et coordination de la conception graphique**

- AlterGo

Soulignons l'implication particulière du ROPMM pour l'animation du comité de travail et d'AlterGo pour la coordination de la rédaction. Nous tenons à remercier chaleureusement la Corporation l'Espoir, Parrainage Civique Montréal et Simplicom pour leur collaboration.



La production de ce document a été rendue possible grâce à la collaboration du Service de la diversité sociale et des sports de la Ville de Montréal.

# Table des Matières

<b>1. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Mise en contexte.....</b>	<b>4</b>
2.1 – Objectif du guide.....	4
2.2 – Communication et accessibilité universelle .....	5
2.3 – Statistiques .....	5
2.4 – Description des besoins.....	6
2.5 – Caractère de l'accessibilité universelle .....	9
<b>3. Formats réguliers .....</b>	<b>10</b>
3.1 – Documents imprimés .....	10
3.2 – Courriels .....	13
3.3 – Web .....	15
3.4 – Projections.....	19
<b>4. Éléments à considérer .....</b>	<b>21</b>
4.1 – Code QR.....	21
4.2 – Images et illustrations .....	23
4.3 – Pictogrammes.....	24
4.4 – Tableaux.....	27
4.5 – Documents audio en format mp3.....	29
<b>5. Médias substituts .....</b>	<b>31</b>
<b>6. Conclusion .....</b>	<b>33</b>

# 1. INTRODUCTION

---

**La prise en compte des besoins de tous est de plus en plus importante pour une société moderne comme la nôtre, et ce, afin de maintenir des standards de qualité de vie pour chacun. L'utilisation de ce guide vous permettra de reconnaître et de répondre aux besoins d'une grande partie de la population et ainsi améliorer la portée des communications.**

Forts de leur expérience, les partenaires de la région de Montréal ont uni leurs expertises, afin d'élaborer le contenu du présent guide. Il se veut une synthèse des échanges effectués sur les besoins de la population, sur l'accessibilité universelle et les éléments importants à prendre en compte en matière de communication.

Chaque fiche de ce guide porte sur un thème en particulier et peut donc être utilisée de façon isolée. Vous trouverez toutefois, sur certaines fiches, une recommandation de lecture de contenus complémentaires. Chaque ajustement que vous ferez, chaque nouvelle pratique que vous mettrez en place vous permettra d'améliorer le degré d'accessibilité universelle de vos communications.

Le présent guide se veut un outil de référence. Nous espérons qu'il permettra à davantage de personnes d'accéder à l'information et à ainsi, favoriser leur participation citoyenne, de façon autonome et entière, à la société montréalaise.

Le guide a été rédigé en fonction des connaissances actuelles en accessibilité universelle et en communication. Les deux sujets étant en constante évolution, ce dernier constitue un recueil des règles connues.

## 2. MISE EN CONTEXTE

---

### 2.1 – Objectif du guide

#### **Objectif**

L'objectif principal est de présenter les règles d'application de l'accessibilité universelle en matière de communication afin que les intervenants les mettent en pratique.

#### **Portée**

Le présent document est un outil de référence qui vise particulièrement à guider la Ville de Montréal, ses mandataires et ses partenaires. Il peut aussi servir à toute personne qui s'intéresse au sujet.

Appliqué aux domaines de l'information et de la communication, le principe de l'accessibilité universelle concerne les documents suivants :

- les documents d'information à l'intention des citoyens;
- les moyens de communication (documents imprimés, communiqués, courriels, répertoires d'activités, sites Internet, etc.);
- les documents à l'intention des employés.

Ce guide est destiné plus particulièrement aux personnes suivantes :

- responsables de communication et édimestres;
- responsables de la programmation des activités (par exemple : culture, sport, ou loisir);
- rédacteurs et réviseurs;
- intervenants;
- coordonnateurs et décideurs;
- etc.

## 2.2 – Communication et accessibilité universelle

Une communication accessible est constituée d'une publication de base accessible et de publications en médias substituts.

Rendre universelle une communication permet de rejoindre une plus grande proportion du public cible, tout en facilitant la lecture et la compréhension pour tous. Le nombre d'utilisateurs qui pourront avoir accès à l'information, sans utiliser les médias substituts, sera augmenté. L'utilisation de médias substituts demeure toutefois nécessaire, car certains besoins ne pourront être répondus par la publication de base accessible.

Afin de rendre accessible une publication de base, il importe de savoir quels sont les principaux besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle en matière de communication.

## 2.3 – Statistiques

Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement de 2010-2011, le tiers des Québécois âgés de 15 ans et plus a une incapacité de longue durée. Voici, pour chacun des types de trouble et déficience certaines données<sup>1</sup> :

- 4,6 % de la population déclare avoir une déficience visuelle;
- 50 % des personnes ayant une déficience visuelle sont âgées de 65 ans et plus;
- 13,2 % de la population déclare avoir une déficience motrice alors que 15,2 % déclare avoir une déficience d'agilité. Souvent, les personnes cumulent les deux déficiences;
- 1 % de la population déclare avoir une déficience intellectuelle;
- 7,4 % de la population déclare avoir une déficience auditive;
- 1 % de la population présenterait un trouble du spectre de l'autisme;
- au Québec, nombreuses sont les personnes de plus de 30 ans ayant un trouble du spectre de l'autisme et n'ayant pas été diagnostiquées;
- 4,2 % de la population déclare avoir un trouble de santé mentale.

---

<sup>1</sup> FOURNIER, Claire, Marcel GODBOUT et Linda CAZALE (2013). Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011. Méthodologie et description de la population visée, Volume 1, Québec, Institut de la statistique du Québec, 71 p.

## 2.4 – Description des besoins

Les besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle sont des révélateurs des difficultés vécues, à un degré moindre, par l'ensemble des citoyens. Chaque démarche pour répondre à ces besoins sera au bénéfice de tous.

### **La déficience visuelle**

Besoins principalement liés à la lecture et au repérage de l'information.

- La déficience visuelle comporte divers degrés de limitation visuelle, qui vont de la vision affaiblie à l'absence totale de la vue.
- La majorité des personnes ont un résidu visuel et ont ainsi accès à la lecture.
- Pour accéder à l'information, les personnes ayant une déficience visuelle peuvent utiliser différents moyens, selon le type et le degré de leur limitation. Ces moyens ont principalement pour but de grossir, de rendre sonore ou de traduire l'information en braille.
- Avoir une vue d'ensemble est difficile, voire impossible pour certains. Repérer l'information recherchée s'avère complexe et requiert souvent un balayage de tout le document.
- Les photos, illustrations et tableaux sont difficiles, voire impossible à consulter.

Ce qui peut faciliter la lecture et le repérage de l'information :

- choix d'une police de caractère simple et de taille accrue;
- contraste de couleur suffisant;
- mise en page simple et peu encombrée;
- organisation structurée et pour un site Internet, simplicité de l'arborescence;
- information contenue dans le texte par une description des photos, illustrations et tableaux;
- format électronique compatible avec les moyens généralement utilisés;
- publication en médias substitués : fichiers audio et braille.

### **Les déficiences motrices et d'agilité**

Besoins principalement liés à la manipulation.

- La déficience motrice se caractérise par la mobilité réduite d'un ou de plusieurs membres ou la difficulté à se déplacer d'un endroit à un autre.
- La déficience d'agilité se caractérise par la difficulté à tenir ou à manipuler des objets.

Ce qui peut faciliter la manipulation et la compréhension :

- format et poids des documents facilement manipulables;
- pour un site Internet, favoriser la navigation par la simplicité de l'arborescence et la grosseur des éléments à sélectionner.
- utilisation de pictogrammes.

### **La déficience intellectuelle**

Besoins principalement liés à la lecture et à la compréhension de l'information.

- La déficience intellectuelle est une capacité limitée d'apprendre et de comprendre. Les personnes peuvent y arriver à des degrés divers, notamment avec le soutien approprié.
- En matière de communication, la déficience intellectuelle se manifeste dans les habiletés de lecture, d'écriture et le sens critique.

Ce qui peut faciliter la lecture et la compréhension de l'information :

- utilisation de pictogrammes;
- énoncés simples et sans ambiguïté;
- choix d'une police de caractères régulière;
- mise en page structurée et aérée;
- pour un site Internet, simplicité de l'arborescence;
- production en médias substituts : texte simplifié.

### **La déficience auditive**

Besoins liés à la perception des sons et à l'apprentissage de la lecture.

- La déficience auditive comporte divers degrés et les caractéristiques des personnes atteintes sont très diversifiées.
- Les personnes sourdes ont une absence totale de perception des sons. Certaines sont devenues sourdes et peuvent communiquer par la parole et la lecture labiale. Elles ont généralement développé des habiletés de lecture. D'autres sont sourdes de naissance et utilisent principalement le langage gestuel (langue des signes québécoise, LSQ). Certaines ne connaissent que le LSQ et n'ont pas appris à lire ni à écrire.
- Les personnes malentendantes conservent un résidu auditif et peuvent utiliser une prothèse auditive pour percevoir la parole ou les sons environnants.

Ce qui peut faciliter la lecture et la compréhension de l'information :

- énoncés simples et clairs;
- traduction en médias substitut : LSQ;
- utilisation de pictogrammes.

Selon l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA) en 2007, 49% des québécois avaient une difficultés de lecture.

### **Le trouble du langage ou de la parole**

Certaines personnes de ce groupe ont des besoins liés à la compréhension de l'information dus à la cause du trouble. Certaines personnes ayant un trouble du langage ou de la parole ont de la difficulté à parler ou à prononcer certains mots, d'autres inversent des lettres ou des syllabes d'un mot. Certaines ont de la difficulté à comprendre un enchaînement de mots ou la signification de ce qu'elles entendent ou lisent.

Ce qui peut faciliter la compréhension de l'information écrite :

- énoncés simples et clairs;
- mise en page structurée et aérée;
- pour un site Internet, simplicité de l'arborescence.

### **Le trouble du spectre de l'autisme - TSA**

Certaines personnes ayant un TSA peuvent avoir des besoins liés à la compréhension de l'information.

- Le trouble du spectre de l'autisme se manifeste dans 3 aspects du développement : la communication, les interactions sociales, les intérêts et activités. Les manifestations et l'intensité de ces manifestations varient beaucoup d'une personne à l'autre.
- Les personnes ayant un TSA peuvent avoir de la difficulté à comprendre le langage verbal et à s'exprimer. Un retard dans le développement du langage ou une absence du langage peuvent aussi être possibles.
- Les personnes ayant un TSA peuvent avoir de la difficulté à saisir les nuances, les codes de conduites et les règlements. Le non verbal, les expressions imagées ou à double sens sont aussi parfois difficiles à décoder pour certaines de ces personnes.

Ce qui peut faciliter la compréhension de l'information :

- texte sans ambiguïté;
- synthèse de l'information;
- phrases énonçant un seul élément;
- éviter les expressions imagées ou à double sens;
- utilisation de pictogrammes.

### **Les troubles de santé mentale**

Certaines personnes de ce groupe ont des besoins liés à la compréhension de l'information. Parmi les personnes ayant un trouble de santé mentale, on retrouve les personnes ayant un trouble du déficit de l'attention, de la dyslexie ou certains autres troubles d'apprentissage.

Ce qui peut faciliter la compréhension de l'information :

- phrases énonçant un seul élément;
- éviter les expressions imagées ou à double sens;
- mise en page structurée et peu encombrée;
- pour un site Internet, simplicité de l'arborescence.

## 2.5 – Caractère de l'accessibilité universelle

Aujourd'hui, l'accessibilité universelle se fraye un chemin dans toutes les sphères de la société. De plus en plus de villes à travers le monde développent des manières de faire, afin de rendre plus accessibles leurs communications.

Dans l'optique de travailler à une vision commune de l'accessibilité universelle, les partenaires, coordonnés par le Groupe DÉFi Accessibilité de l'Université de Montréal, ont élaboré la définition suivante :

L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents.

Groupe DÉFI Accessibilité (GDA), 2011

### **Politique municipale d'accessibilité universelle**

Notons que la Ville de Montréal a adopté une Politique municipale d'accessibilité universelle en 2011. Le but ultime de cette politique est de « Faire de Montréal une ville universellement accessible ». Les quatre axes de la Politique municipale d'accessibilité universelle sont les suivants :

- Architectural et urbanistique
- Programmes, services et emploi
- Communications
- Sensibilisation et formation

La Ville de Montréal s'engage ainsi à rendre ses communications universellement accessibles.

## 3. FORMATS RÉGULIERS

---

### 3.1 – Documents imprimés

La lecture d'un document peut représenter un défi de taille pour certaines personnes. Dans le but que l'information soit lue et comprise par tous, et ce, de façon autonome, voici quelques critères qui peuvent influencer la lisibilité du document. Le respect du plus grand nombre de ces critères assure la compréhension du texte.

#### Recommandé

##### Rédaction

- Rédiger dans un style simple.
- Faire des paragraphes et des phrases courtes.
- Employer un langage positif.
- Utiliser les majuscules uniquement en début de phrase.
- Inclure les explications dans le texte plutôt que d'utiliser les tirets ou les parenthèses.
- Spécifier la date exacte
- Exemple : 13 avril 2011 plutôt que 13/04/11.
- Présenter un seul élément d'information par phrase.
- Utiliser des verbes à la voix active plutôt que passive.
- Utiliser des temps de verbe simples et les plus couramment utilisés tels le présent, l'imparfait, le passé composé, le futur simple.
- Employer toujours le même pictogramme pour signifier la même chose. Les pictogrammes facilitent la compréhension globale, ils doivent toutefois être clairs. Voir la fiche sur les pictogrammes.
- Écrire le nom d'une organisation au complet, suivi du sigle ou de l'acronyme.
- Utiliser le gras de façon modérée, pour mettre un mot en valeur<sup>2</sup>

##### Mise en page

- Utiliser les polices sans empattement telles Arial, Frutiger ou Verdana. Ces polices sont nettes et les lettres sont claires, faciles à discriminer. Soulignons qu'Arial se distingue par sa constance<sup>3</sup>.
- Sélectionner la taille minimale de la police à 12 points<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> L'information pour tous. Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre, UNAPEI, 2009

<sup>3</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, ([2012]). Guide pratique pour vos documents imprimés, consulté le 11 juillet 2013.

- L'espace entre les lignes devrait être de 1,15 à 1,25<sup>5</sup>.
- Favoriser les caractères noirs sur fond blanc. À défaut, le contraste doit être de 70 % minimum entre les caractères et le fond<sup>6</sup>.
- Positionner toujours les éléments aux mêmes endroits.
- Écrire à l'horizontal.
- Aligner le texte à gauche<sup>7</sup>.
- Utiliser un espacement plus petit entre un titre et le texte correspondant qu'entre la fin de ce texte et le titre suivant<sup>8</sup>.

### **Impression**

- Utiliser un papier mat<sup>9</sup>.
- Choisir le format du document et l'épaisseur du papier de sorte que le document soit manipulable d'une seule main.

### **Non recommandé**

- Utiliser des colonnes. Si l'utilisation des colonnes est inévitable, faire attention d'avoir au maximum 2 colonnes et un espace entre les colonnes d'un minimum de 10 espaces.

### **À ne pas faire**

- Scinder les mots en bout de ligne.
- Écrire sur un dessin ou une image.
- Utiliser l'italique, car les caractères sont alors difficiles à lire.
- Utiliser le soulignement, il crée de la confusion avec le bas des lettres, ce qui rend leur identification difficile.
- Justifier le texte.

---

<sup>4</sup> CNIB. ([2006]). Clear Print: Accessibility Guidelines Available from <http://www.cnib.ca/en/services/resources/Clearprint/Documents/CNIB%20Clear%20Print%20Guide.pdf>.

<sup>5</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, ([2012]). Guide pratique pour vos documents imprimés, consulté le 8 août 2013.

<sup>6</sup> W3C, <http://www.w3.org/TR/WCAG/#conformance-regs>, consulté le 26 juin 2013.

<sup>7</sup> INLB.

<sup>8</sup> INLB.

<sup>9</sup> Kitchel, J. E. APH Guidelines for Print Document Design. APH.

Note sur les colonnes, dans : <http://www.aph.org/edresearch/lpguide.htm>.

- Encombrer la page avec trop d'informations. Une page aérée est plus facile à lire et à comprendre.
- Emprunter des mots d'autres langues, à l'exception des mots d'usage très courant tels e-mail, web ou hot dog.
- Identifier un service par une marque de commerce.
- Utiliser des mots abstraits, des métaphores ou des figures de style.

### **Pour plus d'informations sur les contrastes de couleur**

[www.juicystudio.com](http://www.juicystudio.com)

[www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html](http://www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html)

[www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip](http://www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip)

<http://www.fujitsu.com/global/accessibility/assistance/cs/>

### **Informations complémentaires dans les fiches**

- 4.1 Code QR
- 4.2 Images et illustrations
- 4.3 Pictogrammes
- 4.4 Tableaux
5. Médias substitués

## 3.2 – Courriels

Le courriel est l'un des moyens de communication les plus utilisés dans plusieurs aspects du travail. Un courriel, ainsi que les pièces jointes, peuvent être consultés par l'entremise d'aides techniques. L'ordinateur conventionnel permet également l'utilisation de certaines fonctions tel le grossissement de caractères. Certaines caractéristiques doivent être respectées pour que les utilisateurs de ces aides techniques puissent accéder à l'information.

### Recommandé

#### Rédaction

- Rédiger dans un style simple.
- Faire des paragraphes courts.
- Faire des phrases courtes. Favoriser un seul élément d'information par phrase.
- Mettre un titre dans la case objet.

#### Mise en page

- Utiliser les polices sans empattement telles Arial ou Verdana. Ces polices sont nettes et les lettres sont claires, faciles à discriminer. Soulignons qu'Arial se distingue par sa constance<sup>10</sup>.
- Sélectionner la taille minimale de la police à 12 points<sup>11</sup>.
- Si vous utilisez une autre couleur que le noir sur fond blanc, assurez-vous d'avoir un minimum de 70 % de contraste entre la couleur des caractères et celle du fond d'impression<sup>12</sup>.
- Aligner le texte à gauche<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, ([2012]). Guide pratique pour vos documents imprimés, consulté le 11 juillet 2013.

<sup>11</sup> CNIB. ([2006]). Clear Print: Accessibility Guidelines Available from <http://www.cnib.ca/en/services/resources/Clearprint/Documents/CNIB%20Clear%20Print%20Guide.pdf>, consulté le 26 juin 2013.

<sup>12</sup> W3C, <http://www.w3.org/TR/WCAG/#conformance-reqs>, consulté le 26 juin 2013.

<sup>13</sup> INLB.

### **Pièce jointe**

- Fournir des documents dans le format original et en RTF. En dernier recours insérer dans le texte les coordonnées de la personne responsable afin qu'elle puisse faire parvenir la version accessible.

### **Signature**

- Accompagner le logo d'une description écrite de la même couleur que le fond. La description sera lue par la synthèse vocale.
  - Exemple : blanc sur fond blanc.

### **Lien**

- Mettre un hyperlien amenant directement au texte. Sinon, copier-coller le texte dans le courriel.

### **Non recommandé**

- Utiliser des abréviations, des sigles ou des acronymes.
- Insérer des fonctions de zones de texte<sup>14</sup>.

## **Informations complémentaires dans les fiches**

- 3.1 Documents imprimés
- 4.2 Images et illustrations
- 4.4 Tableaux

---

<sup>14</sup> PACCAW, <http://certif.accessibiliteweb.com/accueil/base-de-connaissances/l-accessibilite-des-documents/article/rendre-un-tableau-excel-accessible>.

## 3.3 – Web

Les personnes ayant une limitation fonctionnelle peuvent rencontrer certains obstacles quant à l'accès à l'information sur les sites Web. L'accessibilité du Web bénéficie non seulement à ces personnes, mais également à celles naviguant avec des technologies désuètes, avec une connexion à faible débit ou aux personnes peu expérimentées avec le Web<sup>15</sup>. Cette section se veut d'abord un bref survol des notions de base et des références disponibles en ligne pour rendre un site accessible.

### **Sur quel standard d'accessibilité doit-on s'appuyer ?**

Le standard SGQRI-008 du Secrétariat du conseil du Trésor du Québec sur l'accessibilité d'un site Web offre l'ensemble des lignes directrices à ce sujet. Nous vous invitons fortement à consulter le guide complet en ligne disponible au : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.

Le SGQRI-008 se divise en trois parties, soit le SGQRI-008-01 (accessibilité du site Web), le SGQRI-008-02 (accessibilité d'un document téléchargeable) et le SGQRI-008-03 (accessibilité du multimédia), comprenant respectivement 32, 26 et 24 articles dont il faut tenir compte pour s'assurer de l'accessibilité du Web. Ces normes s'appuient sur les critères AA du standard international WCAG que vous pouvez consulter au : <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>.

Prenez note que nous vous présentons ici une liste **non exhaustive** des éléments recommandés et non recommandés pour rendre votre site conforme à ces normes. Nous vous conseillons de consulter attentivement les références suggérées à la fin de la fiche afin d'obtenir les connaissances complètes à l'égard de l'accessibilité du Web.

---

<sup>15</sup> OPHQ, [www.formation.ophq.gouv.qc.ca/comment/favorisezlaccs/sites-web.html](http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/comment/favorisezlaccs/sites-web.html).

## Recommandé<sup>16</sup>

- Les titres des hyperliens doivent être significatifs (faire référence au contenu). (Article 18 D du SGQRI-008-01)<sup>17</sup>.
- Pour un document mis en ligne en vue d'être imprimé ou consulté, utiliser le PDF accessible ou RTF<sup>18</sup>.
- Tout contenu interactif ainsi que les éléments de programmation doivent être utilisables par les logiciels de revue d'écran tel JAWS, NVDA ou VoiceOver pour Mac (Article 19 A du SGQRI-008-01)<sup>19</sup>.
- Privilégier la taille de la police à 13 pixels, soit l'équivalent de 12 points dans les documents imprimés (source : Accessibilité Web).
- Utiliser dans la feuille de style une police générique qui est reconnue par les systèmes d'exploitation les plus fréquemment utilisés. À titre d'information, Verdana est supportée par les ordinateurs compatibles avec Windows; Arial est reconnue par Linux et Helvetica par Mac OSX.
- Le contenu audio ou vidéo, les animations Web et les documents téléchargeables doivent être accompagnés d'un titre, du nom du créateur ou du titulaire du droit d'auteur, de la date de la plus récente mise à jour et d'un résumé significatif. (Article 8 A du SGQRI-008-03)<sup>20</sup>.
- Favoriser des outils vidéo offrant une option de sous-titrage à même l'interface. Souvent, YouTube constitue la meilleure des alternatives dans le cas où l'organisation ne développe pas sa propre interface de lecture de vidéo accessible. (Article 10 C du SGQRI-008-03)<sup>21</sup>.
- Les images, les logos, les couleurs ou tout autre élément non textuel apportant une information pertinente et supplémentaire sur un site doivent comporter un équivalent textuel à l'intérieur d'un attribut alt (alt=équivalent textuel) dans le codage du site Web. Cet équivalent textuel doit être court et comprendre un point à la fin afin de permettre à la synthèse vocale de faire une pause. À ne pas faire lorsque les images sont uniquement décoratives. (Article 20 du SGQRI-008-01)<sup>22</sup>.

---

<sup>16</sup> Les points recommandés et non recommandés pour cette fiche proviennent du standard gouvernemental SGQRI-008. <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>. Les articles auxquels les points font référence sont mentionnés entre parenthèses.

<sup>17</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-01.html>

<sup>18</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-02.html>

<sup>19</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-01.html>

<sup>20</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-03.html>

<sup>21</sup> Idem.

<sup>22</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-01.html>.

- Dans le cas d'une bannière promotionnelle ou d'une image contenant du texte, l'équivalent textuel devra être le même. (Article 20 du SGQRI-008-03)<sup>23</sup>.
- Accompagner un élément de navigation ouvrant une nouvelle fenêtre d'un avertissement du type « Cet hyperlien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre ». (article 18J du SGQRI-008-03)<sup>24</sup>.

### **Non recommandé<sup>25</sup>**

- Pour les hyperliens, inscrire « cliquez ici » au lieu du titre précis. (Article 18 D)<sup>26</sup>.
- Utiliser des animations flash.
- Utiliser les tableaux comme élément de mise en page.

### **Saviez-vous qu'un site Web accessible permet de<sup>27</sup> :**

- réduire de 75 % le délai d'affichage;
- effectuer 66 % d'économie annuelle sur les coûts de maintenance;
- réaliser 90 % d'économie sur le temps nécessaire à la gestion du site Web.

---

<sup>23</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-03.html>.

<sup>24</sup> Idem.

<sup>25</sup> <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.

<sup>26</sup> <http://sggri008.accessibiliteweb.com/SGQRI008-01.html>.

<sup>27</sup> PCCAW – Programme de certification des compétences en accessibilité du Web  
<http://certif.accessibiliteweb.com/accueil/base-de-connaissances/article/les-benefices-de-l-accessibilite>.

## Références utiles en ligne

- Standards sur l'accessibilité du Web – Gouvernement du Québec  
<http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/>
- W3C – Web Content Accessibility Guidelines 2.0 Standard  
<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>
- Accessibilité Web  
<http://accessibiliteweb.com/>
- Les bases de connaissance du programme de certification des compétences en accessibilité du Web (PCCAW)  
<http://certif.accessibiliteweb.com/accueil/base-de-connaissances/>
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)  
<http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/comment/favorisezlaces/sites-web.html>

## Informations complémentaires dans les fiches

- 3.1 Documents imprimés
- 4.2 Images et illustrations
- 4.3 Pictogrammes
- 4.4 Tableaux
5. Médias substituts

Notez que le contenu de cette fiche fait présentement l'objet de travaux de la part de nombreux organismes spécialisés qui nous amèneront à préciser ces recommandations.

## 3.4 – Projections

Les présentations projetées sont des moyens courants de communication. Par contre, ces outils peuvent se révéler inaccessibles pour certaines personnes ayant une limitation fonctionnelle. Une projection peut également être imprimée et distribuée aux participants à titre de note. Précisons que dans cette fiche, nous ne traiterons que de la projection. Les recommandations suivantes aideront à assurer l'accessibilité maximale et la compréhension des documents.

### Recommandé pour le document

- Utiliser les polices sans empattement telles Arial, Verdana ou Frutiger. Ces polices sont nettes et les lettres sont claires, faciles à discriminer. Soulignons qu'Arial se distingue par sa constance<sup>28</sup>.
- Sélectionner la taille minimale de police 24 points<sup>29</sup>.
- Choisir un fond foncé dans une salle où il fait sombre et un fond clair dans une salle où il fait clair.
- Écrire en noir ou en bleu foncé sur un fond clair.
- Écrire en blanc ou en jaune sur un fond foncé.
- Écrire environ 5 mots par puce et un maximum de 5 à 7 puces par diapositive<sup>30</sup>.
- Utiliser les trois quarts du haut de la diapositive.
- Insérer le logo de l'entreprise ou autre image en bas de la diapositive.
- Limiter l'animation.
- Prévoir une copie électronique en format RTF pour les personnes ayant une déficience visuelle. Vous pouvez faire parvenir la version Word par courriel avant la présentation ou l'apporter sur une clé USB et la transmettre sur place aux personnes concernées.

---

<sup>28</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, ([2012]). Guide pratique pour vos documents imprimés, consulté le 11 juillet 2013.

<sup>29</sup> The University of Edinburg <http://www.ed.ac.uk/schools-departments/information-services/services/help-consultancy/accessibility/creating-materials/powerpoint-presentations>, consulté le 31 juillet 2013.

<sup>30</sup> Association for Education and Rehabilitation of the blind and Visually Impaired accessibility guidelines 2006, consulté le 1er août 2013.

## Recommandé pour la présentation

- Faire une description verbale de tous les graphiques, tableaux et images durant la présentation<sup>31</sup>.
- Inclure des sons de transition entre les diapositives ou donner l'information<sup>32</sup>.

## À ne pas faire

- Souligner les mots.
- Utiliser trop de couleurs différentes.
- Écrire sur un dessin ou une image.
- Mettre une image en filigrane.

## Informations complémentaires dans les fiches

3.1 Documents imprimés

4.4 Tableaux

---

<sup>31</sup> <http://www.csun.edu/cod/conf/2001/proceedings/0031alonzo.htm>, consulté le 31 juillet 2013

<sup>32</sup> Association for Education and Rehabilitation of the blind and Visually Impaired accessibility guide line 2006, consulté le 1er août 2013.

## 4. ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER

---

### 4.1 – Code QR

Le Code QR représente une technologie efficace pour l'utilisateur d'un appareil intelligent qui souhaite obtenir davantage d'information. Par conséquent, il est primordial de tenir compte des critères d'accessibilité afin que l'ensemble des personnes, ayant ou non un tel appareil, puisse accéder aux fonctions.



Code QR altergo.ca

Modules noirs disposés dans un carré à fond blanc.

- Le code QR est l'abréviation de Quick Response ou réponse rapide.
- Il désigne un code à barres en deux dimensions.
- Il s'adresse aux personnes qui possèdent un appareil intelligent muni d'une caméra. Cette dernière lit le code QR, qu'il soit sur une carte professionnelle, un document, une affiche ou autres et l'utilisateur sera immédiatement dirigé vers l'information correspondante.

#### **Permet de :**

- naviguer vers un site Internet,
- faire un paiement direct via un appareil intelligent,
- ajouter une carte de visite virtuelle dans les contacts,
- ajouter un évènement dans l'agenda électronique,
- déclencher un appel vers un numéro de téléphone ou envoyer un SMS,
- montrer un point géographique sur Google Maps ou Bing Maps.

## Recommandé

- Dimensionner le code QR de façon à ce que sa hauteur corresponde à environ 5 lignes de texte.
- Écrire le contenu du code QR dans un format équivalent à 1/5 de sa hauteur pour les productions de grands formats.
- Écrire le contenu du code, en dessous de ce dernier.
- Utiliser les polices sans empattement telles Arial ou Verdana. Ces polices sont nettes et les lettres sont claires, faciles à discriminer. Soulignons qu’Arial se distingue par sa constance<sup>33</sup>.
- Si vous utilisez une autre couleur que le noir sur fond blanc, assurez-vous d’avoir un minimum de 70 % de contraste entre la couleur des caractères et celle du fond d’impression<sup>34</sup>.
- Placer le code au bas du document.

---

<sup>33</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, ([2012]). Guide pratique pour vos documents imprimés, consulté le 11 juillet 2013.

<sup>34</sup> W3C, <http://www.w3.org/TR/WCAG/#conformance-reqs>, consulté le 26 juin 2013.

## 4.2 – Images et illustrations

Les images, photos, graphiques et illustrations sont une source d'informations importantes puisqu'elles sont des représentations visuelles d'objets, de personnes ou de données. Il peut être difficile pour certaines personnes d'accéder à ces informations en raison d'une limitation fonctionnelle. Les recommandations suivantes aideront à l'accès de l'information de façon équitable pour tous.

### Recommandé

- Faire suivre l'illustration d'un bas de vignette où se retrouve une description textuelle des images. Les caractères des bas de vignette doivent être 1 point plus petit que les caractères de tout le document. Sauf pour les pictogrammes pour lesquels nous ne mettons pas de bas de vignette.
- Ajouter du texte alternatif dans le code HTML<sup>35</sup> ou écrire le contenu ton sur ton.
- Avoir des illustrations nettes, précises et en couleur si possible.
- Publier des photos, images et illustrations de personnes ayant une limitation fonctionnelle dans chacune de vos publications.
- Sélectionner des photos d'apparence neutre.

### Non recommandé

- Les photos, images et illustrations avec beaucoup d'éléments.
- Des photos, images et illustrations floues.

---

<sup>35</sup> Web Accessibility in mind: [http://webaim.org/techniques/images/alt\\_text](http://webaim.org/techniques/images/alt_text).

## 4.3 – Pictogrammes

Un pictogramme est un dessin figuratif schématique destiné à signifier certaines indications simples aux usagers des lieux publics<sup>36</sup>. Le pictogramme est utilisé pour fournir une information aux citoyens.

Les acteurs montréalais se sont entendus pour utiliser la sélection de pictogrammes illustrés dans le tableau suivant. Une utilisation normalisée permet une diffusion et une compréhension rapides de l'information, et ce, peu importe la langue ou la capacité de lecture. Certains pictogrammes, dont celui représentant la déficience intellectuelle, font encore l'objet d'une réflexion.

### Recommandé

#### Mise en page

- Avoir la hauteur minimum d'une lettre majuscule.
- Utiliser la couleur bleu (Pantone Process Blue C) ou noir.
- Apposer les pictogrammes à droite de l'adresse du lieu d'activité.

#### Compréhension

- Utiliser les pictogrammes dans tous les documents.
- Respecter la signification des pictogrammes.
- Regrouper les pictogrammes au même endroit, à droite des coordonnées du lieu où se déroule l'activité.
- Il peut y avoir, dans un même bâtiment, plusieurs lieux d'activités pour lesquels les pictogrammes associés ne seront pas les mêmes. Il faut donc être vigilant à ne pas associer les pictogrammes d'un lieu d'activités à l'ensemble d'un bâtiment.

### Non recommandé

- Modifier le dessin, la forme, la couleur.
- Modifier la signification du pictogramme.

Nous recommandons l'utilisation des pictogrammes suivants dans les outils de communication, afin d'indiquer aux personnes ayant une limitation fonctionnelle les lieux où se déroulent des activités auxquelles elles peuvent participer.

---

<sup>36</sup> Dictionnaire d'Antidote, page consultée le 28 juillet 2012.

**Tableau 1 : Balises d'utilisation des pictogrammes**

Pictogramme	Texte à encoder	Signification	Balises d'utilisation
	Une personne se déplaçant en fauteuil roulant	Désigne un lieu ou une activité à laquelle une personne se déplaçant en fauteuil roulant peut participer.	Utiliser pour désigner un lieu d'activité accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, avec ou sans aide, pour l'ensemble des usages de l'installation concernée.
	Une personne debout poussant une autre se déplaçant en fauteuil roulant	Désigne un lieu ou une activité à laquelle une personne se déplaçant en fauteuil roulant peut participer avec de l'aide.	
	Une personne se déplaçant en fauteuil roulant avec le sigle P du stationnement	Présence d'un ou de plusieurs espaces de stationnement réservés aux détenteurs de la vignette de stationnement.	Utiliser pour mentionner la disponibilité ou la présence d'un espace de stationnement fonctionnel et sécuritaire selon les critères d'évaluation d'accessibilité.
	Deux personnes debout qui se tiennent la main	L'organisation ou l'activité est reconnue dans le cadre du programme de la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL).	Utiliser le pictogramme dans les outils de promotion et près des comptoirs d'accueil lorsque l'organisation est inscrite au programme de la VATL.

Pictogramme	Texte à encoder	Signification	Balises d'utilisation
	Une oreille barrée	Présence d'un système d'aide à l'audition.	Utiliser pour désigner un lieu d'activité utilisant un système d'aide à l'audition. La fréquence à syntoniser par les utilisateurs doit être affichée sur le lieu d'activité.
	Une personne qui marche avec une canne blanche	Disponibilité de services destinés aux personnes ayant une déficience visuelle.	Utiliser lorsque des services destinés aux personnes non voyantes sont disponibles : documents en gros caractères, livres audio, en braille, films avec description audio.
	Deux mains en mouvement	Service d'interprétation offert à l'activité mentionnée sans avoir à en faire la demande.	Utiliser lorsque la présence d'un interprète est assurée pendant l'activité désignée.

N. B. En aucun cas un pictogramme ne donne le degré de performance de l'accessibilité universelle en matière architecturale d'un bâtiment.

## 4.4 – Tableaux

Bien que les tableaux donnent accès à une multitude d'informations, il est préférable de ne pas en utiliser ou du moins de les utiliser le moins possible. Si vous devez insérer un tableau, nous vous recommandons donc de les simplifier au maximum. Voici les recommandations à suivre lors de la création d'un tableau.

### Recommandé

- Créer un tableau avec des formats de cellules uniformes.
- Donner un titre significatif au tableau.
- Donner des titres aux colonnes et aux lignes.
- Identifier les titres des colonnes et des lignes en augmentant la taille de la police.
- Limiter le nombre de colonnes.
- Organiser les données en plusieurs petits tableaux simples plutôt qu'un gros tableau complexe.
- Donner une description d'ensemble du contenu du tableau, sous forme de légende ou dans le texte<sup>37</sup>.
- Les symboles tels que le % et le \$ peuvent être ajoutés.
- L'ajout de couleur pour délimiter les lignes et les colonnes doit avoir un fort contraste.
- Dans le texte, mentionner la présence d'un tableau.
- Écrire le titre à l'extérieur du tableau.

---

<sup>37</sup> Department Of Rehabilitation: <http://www.dor.ca.gov/DisabilityAccessInfo/DAS-Docs/7-Steps-2-Create-Accessible-Excel-Spreadsheet.pdf>.

## Non recommandé

- Laisser des lignes vides pour aérer le tableau<sup>38</sup>.
- Ajouter des images dans le tableau.
- Utiliser les couleurs comme le seul élément distinctif d'information<sup>39</sup>.
- Insérer des fonctions de zones de texte, qui ne seront pas lisibles avec un lecteur d'écran.<sup>40</sup>
- Utiliser des graphiques.

## Informations complémentaires dans la fiche

### 3.1 Documents imprimés

---

<sup>38</sup> PACCAW, <http://certif.accessibiliteweb.com/accueil/base-de-connaissances/l-accessibilite-des-documents/article/rendre-un-tableau-excel-accessible>.

<sup>39</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, ([2012]). Guide pratique pour vos documents imprimés, consulté le 6 aout 2013

<sup>40</sup> PACCAW, <http://certif.accessibiliteweb.com/accueil/base-de-connaissances/l-accessibilite-des-documents/article/rendre-un-tableau-excel-accessible>.

## 4.5 – Documents audio en format mp3

De façon à rendre les documents accessibles au plus grand nombre possible de personnes, les documents audio mp3 sont un outil à considérer. Ce format doit être disponible en même temps que la version conventionnelle.

En transformant nos communications en format audio et en les rendant disponibles, on répond aux besoins des publics qui ne font pas la lecture traditionnelle telles les personnes ayant une déficience visuelle, les personnes analphabètes, les personnes ayant un trouble de lecture lié à l'apprentissage. Ainsi, on contribue à diminuer la fracture numérique liée à l'usage des technologies.

Vous pouvez produire des documents en format audio en traitant vos documents via des logiciels de conversion. Cette fiche présente des recommandations quant à l'organisation du document avant la conversion ainsi que les 3 logiciels de conversion les plus performants à ce jour.

Un guide exhaustif sur le sujet sera disponible en 2017.

### **Recommandé**

#### **Structurer le document avant la conversion**

- Utiliser les styles pour la mise en page du document.
- Éviter d'insérer des sauts de page manuellement; les intégrer plutôt dans les styles.
- Éviter les grands retraits en début de ligne, ils donnent un mauvais rendu sur les petits appareils tel les téléphones.
- Si vous avez accès uniquement à une voix unilingue soyez vigilants sur l'utilisation de mots d'origine anglophone.

#### **Logiciels de conversion proposés**

- Balabolka - gratuit
- NaturalReader - gratuit
- Voice Reader Studio 15

Téléchargez le logiciel à partir d'un moteur de recherche conventionnel et suivre les instructions selon vos choix personnels.

### **Accès au document**

- Toujours mettre le document en version audio au même endroit d'une page à l'autre sur le site.
- Indiquer par une phrase lisible par synthèse vocale la présence et le titre du document.
- Indiquer dans la version écrite la présence d'une version audio et la trajectoire pour y avoir accès.
- Permettre le téléchargement de la version audio.
- Rendre l'information ou le document disponible sous d'autres formes tel par téléphone, clé USB ou autre support.

### **À ne pas faire**

- Ne pas compresser le fichier MP3. Une trop grande compression diminue la qualité sonore.
- Éviter de produire à une vitesse trop lente ou trop rapide.

### **Pour plus d'informations ou plus la production de documents en version audio**

ROPMM

Téléphone : 514-255-4888

Courriel : [Info@ropmm.org](mailto:Info@ropmm.org)

### **Informations complémentaires dans la fiche**

5. Médias substitués

## 5. MÉDIAS SUBSTITUTS

---

Afin de permettre à tous les citoyens d'accéder à l'ensemble des communications leur étant destinées, les documents doivent être disponibles en médias substituts.

Les médias substituts généraux, accessibles en tout temps, peuvent être utilisés par un bassin plus large de la population. Ces médias peuvent tout autant être utilisés de manière plus étendue par les personnes âgées, les personnes en alphabétisation ou les personnes allophones. Ces personnes pourront donc utiliser ces médias alternatifs en complémentarité aux documents standards. Les médias substituts spécifiques, accessibles sur demande uniquement, répondent aux besoins de groupes d'individus ayant une limitation fonctionnelle.

### **Médias substituts généraux disponibles en tout temps**

Pour une communication accessible, ces médias substituts généraux doivent être produits simultanément à la publication officielle des documents. Ces médias sont :

- format audio MP3;
- format gros caractères : la taille des caractères sélectionnée de 16 à 18 points avec une interligne d'au moins 1,25<sup>41</sup>;
- les formats électroniques RTF ou HTML.

### **Médias substituts spécifiques disponibles sur demande**

Ces médias substituts spécifiques doivent être produits sur demande par des fournisseurs spécialisés, et ce, suite aux dispositions nécessaires obligatoirement prises par les organisations concernées.

- Braille intégral ou abrégé, selon le type de demandeur : destiné aux personnes ayant une limitation visuelle.
- Format audio Daisy : est utilisé principalement par des personnes ayant une limitation visuelle possédant l'équipement technique nécessaire. Ce format doit être disponible lorsqu'un document possède 20 pages ou plus ou si sa structure est complexe (deux niveaux ou plus de divisions, par exemple, chapitre et sous-chapitres, titre et sous-titres, section et sous-sections, etc.).
- Format LSQ<sup>42</sup> : est utilisé principalement par des personnes ayant une limitation auditive.
- Texte simplifié : le type de police Century Gothic et taille 14 points.

---

<sup>41</sup> Institut Nazareth & Louis Braille, 2012. Guide pratique pour vos documents imprimés. [En ligne] page visitée le 11 juillet 2013.

<sup>42</sup> LSQ : Langue des Signes Québécoise.

## **Pour plus d'informations ou pour la production de documents en médias substitués**

### **Gros caractère, braille et format audio Daisy**

Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain, RAAMM

5215, rue Berri, bureau 200

Montréal, Québec

H2J 2S4

Téléphone : 514-277-4401, poste 111

Télécopieur : 514-277-8961

Courriel : [administration@raamm.org](mailto:administration@raamm.org)

### **Langue des signes du Québec, LSQ**

Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain, CCSMM

2200, boul. Crémazie Est, bureau 203

Montréal, Québec

H2E 2Z8

Téléphone : 514-279-7609, ATS

Téléphone : 514-903-2200, voix

Télécopieur : 514-279-5373

Courriel : [ccsmm@videotron.ca](mailto:ccsmm@videotron.ca)

### **Texte simplifié**

Simplicom

7333, rue Saint-Denis, bureau 4

Montréal, Québec

H2R 2E5

Téléphone : 514 938-0002

Courriel : [info@simplicom.org](mailto:info@simplicom.org)

## 6. CONCLUSION

---

De nombreux intervenants s'investissent en accessibilité universelle et font ainsi une différence dans la vie de nombreuses personnes. L'accessibilité universelle des communications est un domaine qui est en exploration et qui sera amené à changer en fonction des technologies.

Il est important d'aborder ce contenu avec ouverture d'esprit et souplesse et de mettre l'accent sur ce qu'il est possible d'intégrer à notre pratique professionnelle.

Permettons-nous tous de faire des essais, de questionner les notions présentées ici et d'ajuster nos interventions.



---

## AlterGo

525, rue Dominion  
Bureau 340  
Montréal, Québec  
H3J 2B4  
514-933-2739  
[www.altergo.ca](http://www.altergo.ca)  
[info@altergo.ca](mailto:info@altergo.ca)



ALTERGO

## ROPMM

5095, 9<sup>e</sup> avenue  
Montréal, Québec  
H1Y 2J3  
514-255-4888  
[www.ropmm.org](http://www.ropmm.org)  
[ropmm@ropmm.org](mailto:ropmm@ropmm.org)



REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION  
**DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN**

## Ville de Montréal

Service de la diversité sociale et des sports  
Montréal, Québec  
[Ville.montreal.qc.ca/diversite](http://Ville.montreal.qc.ca/diversite)  
[diversitesociale@ville.montreal.qc.ca](mailto:diversitesociale@ville.montreal.qc.ca)

Montréal 