



COMMENT CRÉER DES EXPÉRIENCES EN LIGNE ACCESSIBLES POUR VOS CLIENTS

Lorsque vous rendez votre site Web accessible, vous créez une expérience égale pour tous les utilisateurs. Puisqu'environ quatre millions de Canadiens adultes (en anglais seulement) vivent avec une forme d'incapacité, vous n'en atteignez probablement pas une grande partie si votre site Web n'est pas accessible. L'accessibilité du Web donne une occasion égale quant à l'interaction avec un site Web, que les utilisateurs aient une incapacité ou non (p. ex., la cécité, le daltonisme, la dyslexie, une déficience auditive, ou une incapacité motrice comme des tremblements). Les protocoles et règlements en matière d'accessibilité du Web permettent aux gens utilisant des dispositifs d'aide, comme un lecteur d'écran, un appareil de commandes vocales ou un clavier virtuel, de naviguer facilement sur les sites Web.

Si tout cela vous semble écrasant, ne vous inquiétez pas — nous comprenons que vous ne bâtirez probablement pas votre propre site Web. Ce guide vise à vous aider à comprendre l'importance de l'accessibilité du Web et à vous fournir les renseignements dont vous avez besoin pour prendre des décisions éclairées. Une équipe de développement Web réputée devrait savoir ce qui est requis et être en mesure de le mettre en place.

Nous sommes là pour vous aider à comprendre comment créer des expériences accessibles pour tous les clients par l'entremise de votre site Web.



Environ quatre millions de Canadiens adultes vivent avec une forme d'incapacité. Il s'agit d'une grande partie de la population que vous n'atteindrez pas si vous ne rendez pas votre site Web accessible.



COMMENT CRÉER DES EXPÉRIENCES EN LIGNE ACCESSIBLES

Le site Web de mon entreprise doit-il être accessible?	3
Questions à poser au concepteur de votre site	3
Qu'est-ce qui rend un site Web accessible?	3
Quelques conseils pour rendre votre site Web accessible	4
Testez, testez, testez	7
Commencez votre parcours d'accessibilité	8
Ressources supplémentaires	8

LE SITE WEB DE MON ENTREPRISE DOIT-IL ÊTRE ACCESSIBLE?

Selon la taille et l'emplacement de votre entreprise, vous pourriez être tenu par la loi d'assurer l'accessibilité de votre site Web — ou d'au moins respecter certains protocoles d'accessibilité dans votre entreprise. La [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) définit les exigences prévues par la loi en Ontario selon les caractéristiques techniques des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG). La [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) définit les exigences prévues par la loi au Manitoba. Les *Normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle* sont la première norme décrétée à titre de règlement dans le cadre de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*; d'autres normes seront décrétées au fil du temps.

Les sites Web d'entreprises offrant des biens, des services ou des installations au public ou à des tiers et qui ont plus de 50 employés en Ontario doivent se conformer aux règles WCAG 2.0 Niveau A. Si les dispositions législatives fédérales proposées sont décrétées, elles établiront les normes pour les sociétés sous réglementation fédérale (p. ex., les banques, les sociétés de transport et le Gouvernement du Canada).

QUESTIONS À POSER AU CONCEPTEUR DE VOTRE SITE

Si vous planifiez laisser votre site Web entre les mains d'un professionnel, vous vous demandez peut-être comment vous assurer que votre site réponde à toutes les exigences et offre une expérience accessible au plus grand nombre de visiteurs possible. Votre équipe de développement Web devrait être en mesure de répondre «Oui» à toutes ces questions :

- A-t-elle déjà créé des sites Web accessibles?
- Votre site Web respectera-t-il toutes les exigences d'une entreprise de votre taille? (Cette question devrait faire partie de vos critères de décision — votre concepteur devrait savoir que vous n'approuverez pas le site tant qu'il ne se conformera pas aux exigences en matière d'accessibilité.)
- Offrira-t-elle du soutien dans l'éventualité d'une plainte ou d'un jugement en matière d'accessibilité?
- Une fois que le site sera créé, est-elle prête à faire une démonstration avec un lecteur d'écran et utiliser seulement le clavier pour y naviguer pour que vous puissiez confirmer qu'il est accessible?

Si vous avez déjà un site Web et n'êtes pas certain s'il est accessible, faites quelques tests manuels et automatiques (nous y reviendrons!). Vous pouvez également demander au concepteur du site de faire une démonstration et de confirmer que votre site est accessible et respecte toutes les exigences prévues par la loi.

QU'EST-CE QUI REND UN SITE WEB ACCESSIBLE?

Bien que la plupart des éléments contribuent à rendre un site Web accessible, voici quelques-uns des plus importants :

- ✓ L'utilisateur peut parcourir tout le contenu à l'aide d'un clavier.
- ✓ Toutes les commandes interactives (boutons, champs de formulaires et liens) ont des étiquettes uniques et il est possible de naviguer par la touche de tabulation.
- ✓ Tout le contenu à l'écran est compatible avec les lecteurs d'écran.
- ✓ Les éléments visuels peuvent être compris par l'entremise du texte facultatif, des titres et des étiquettes aria.
- ✓ Toutes les images non décoratives ont des balises ALT qui peuvent être lues par les lecteurs d'écran.
- ✓ Toutes les vidéos ont des sous-titres visibles ou codés et ont une transcription texte.
- ✓ Il est possible de faire un zoom du texte jusqu'à 200 %, sans effets sur la conception et sans causer le débordement du contenu.
- ✓ Les titres, les sous-titres et les paragraphes sont utilisés de manière appropriée.

QUELQUES CONSEILS POUR RENDRE VOTRE SITE WEB ACCESSIBLE

Lorsque nous parlons d'accessibilité dans l'univers numérique, nous parlons d'atteindre les utilisateurs de clavier seulement et les utilisateurs de lecteur d'écran. En appuyant les utilisateurs de clavier, nous soutenons 98 % de la communauté d'accessibilité. Lorsque nous appuyons la technologie des lecteurs d'écran, nous aidons les personnes ayant une déficience visuelle en offrant une description texte exclusivement des éléments visuels. Voici quelques éléments à considérer lorsque vous travaillez sur l'accessibilité de votre site Web.

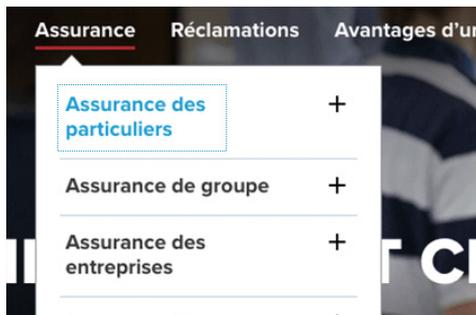
La navigation de votre site doit être impeccable

La navigation accessible est sans aucun doute un élément important d'un site Web. Si une personne ne peut pas facilement naviguer dans votre site, il est fort probable qu'elle se fâchera et quittera votre site rapidement. Non seulement il s'agira de la fin de son interaction avec votre site, mais cette situation pourrait avoir des répercussions sur la confiance entre vos clients (ou vos clients potentiels) et vous. Gardez ces conseils en tête :

- Tous les éléments interactifs (p. ex., champs de formulaire, liens, images, boutons, etc.) doivent avoir une étiquette, un titre et des balises ALT uniques et descriptives pour expliquer clairement où les liens vont et l'utilité de chaque bouton.
- Les utilisateurs doivent être en mesure de naviguer dans tous les éléments interactifs dans un ordre de lecture logique par la touche de tabulation.
- Tout le contenu est accessible par la technologie des lecteurs d'écran et il est possible d'y naviguer à l'aide des flèches.

Mise au point

Lorsqu'un utilisateur de clavier seulement navigue dans votre site à l'aide des flèches ou de la touche de tabulation, il ne saura pas où il se trouve exactement sur la page, sauf si vous ajoutez un indicateur de position (une boîte qui s'affiche autour des éléments interactifs). Vous devriez inclure un indicateur de position sur tous les éléments interactifs, notamment les champs de formulaire, les liens et les boutons. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une exigence, l'utilisateur du clavier ne sera pas en mesure d'utiliser votre site s'il ne peut pas savoir sur quel élément il se trouve.



Permettez le remplissage des formulaires pour tous les utilisateurs

Il y a probablement un formulaire à remplir quelque part dans votre site (p. ex., la page Pour nous joindre). Les formulaires sont seulement accessibles aux utilisateurs de clavier et de lecteur d'écran si :

- tous les champs ont des étiquettes descriptives et uniques;
- les messages d'erreur indiquent à l'utilisateur qu'un champ est resté vide ou a été rempli incorrectement;
- une légende donne le bon contexte aux groupes de cases à cocher et boutons;
- le visiteur reçoit la confirmation que sa soumission de formulaire a fonctionné.

Donnez un contexte aux liens

Une des options de navigation pour les utilisateurs de clavier seulement est de balayer tous les liens interactifs à l'aide de la touche de tabulation pour survoler rapidement la page. Lorsque l'indicateur de position arrive sur un lien, le texte en lien doit indiquer aux lecteurs où ils se trouveront lorsqu'ils visiteront le lien. Lorsque vous insérez le lien, assurez-vous que son texte soit descriptif et évitez les liens « Pour en savoir davantage » sans contexte.



La garantie Frais de subsistance supplémentaires est maintenant incluse dans la plupart des polices d'assurance habitation. [Pour en apprendre plus, lisez notre billet de blogue sur la garantie Frais de subsistance supplémentaires.](#)

Le texte en lien indique exactement aux utilisateurs où ils se trouveront une fois qu'ils auront cliqué sur le lien.



La garantie Frais de subsistance supplémentaires est maintenant incluse dans la plupart des polices d'assurance habitation. [Pour en savoir davantage.](#)

Le texte en lien ne donne aucun contexte, donc les utilisateurs ne savent pas où ils se retrouveront.



Pour les liens ouvrant une nouvelle fenêtre, il faut un avertissement supplémentaire pour les utilisateurs de clavier et de lecteur d'écran afin qu'ils puissent décider s'ils souhaitent ou non quitter la page sur laquelle ils sont. Incluez toujours une icône « Nouvelle fenêtre » pour les utilisateurs visuels et du texte caché pour les lecteurs d'écran afin qu'ils avertissent les utilisateurs que la page ouvre une nouvelle fenêtre.

Réfléchissez bien aux carrousels

Bien que les carrousels d'images se retrouvent sur un grand nombre de sites Web, ils ne respectent généralement pas les normes d'accessibilité, et même s'ils les respectent, l'expérience n'est généralement pas géniale. Il y a également un grand nombre de recherches prouvant que la majorité du contenu dans un carrousel n'est pas regardé, sans tenir compte du type de visiteur.

Il y a trois options pour les carrousels :

- 1 **Éviter de les utiliser.**
- 2 **Cacher les contrôles et le contenu du carrousel des lecteurs d'écran** et fournir du contenu dans une boîte de texte à l'extérieur de l'écran qui peut seulement être lu par les lecteurs d'écran.
- 3 **Utiliser la gestion de la position afin que le contenu du carrousel puisse être lu dans un ordre logique pour les utilisateurs de clavier seulement.** Lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton Suivant, l'indicateur de position devrait être placé dans le premier bloc de contenu dans le carrousel.

D'autres éléments dynamiques, comme les fenêtres modales (fenêtres contextuelles), les accordéons et les touches à bascule, nécessiteront un travail précis pour veiller à se conformer aux exigences en matière d'accessibilité.

Rendez votre contenu facile à lire

Les renseignements sur l'assurance en ligne contiennent souvent du jargon et des termes compliqués pour le client moyen. Afin de rendre le contenu de votre site Web assez simple pour que la majorité de la population puisse le lire, essayez de publier du contenu qui peut être lu par des gens du secondaire 3 (ou moins), avec une note de facilité de lecture de 60 ou plus, si possible. Les logiciels de traitement de texte (p. ex., Microsoft Word) contiennent une fonction de test pour le niveau et la facilité de lecture. Si vous activez la fonction de texte, celui-ci sera fait à la fin de la révision de la grammaire et de l'orthographe. Cette fonction n'est seulement offerte que dans les textes anglais, dans la suite logicielle de Microsoft en anglais.

Readability Statistics		?	X
Counts			
Words		727	
Characters		3,686	
Paragraphs		126	
Sentences		23	
Averages			
Sentences per Paragraph		1.4	
Words per Sentence		17.3	
Characters per Word		4.6	
Readability			
Flesch Reading Ease		62.7	
Flesch-Kincaid Grade Level		8.7	
Passive Sentences		0.0%	
		OK	

Utilisez les titres logiquement

Les utilisateurs de clavier seulement peuvent naviguer par les titres d'une page afin d'avoir un aperçu de la structure de base et du contenu. Chaque page doit avoir un titre de niveau H1 (et seulement un). Tous les autres titres doivent suivre en ordre logique (H1, suivi de H2, H3, etc.); il ne faut pas passer par-dessus un niveau de titre. Utilisez seulement les titres lorsque votre contenu le justifie, et non lorsque vous voulez différencier votre taille ou couleur de police.



Choisissez des couleurs opposées

Avez-vous déjà essayé de lire un site Web ou un document, mais la couleur du texte en rendait la lecture difficile? L'arrière-plan était peut-être rouge, alors que le texte était rose, ou l'arrière-plan était blanc avec le texte en bleu pâle? Bien que vous ne soyez pas tenu par la loi d'utiliser un contraste adéquat, un mauvais contraste donne une expérience négative à un plus grand nombre de lecteurs que vous le pensez. Il est préférable de choisir des couleurs de polices qui se distinguent de l'arrière-plan de votre page.



La garantie Frais de subsistance supplémentaires est maintenant incluse dans la plupart des polices d'assurance habitation. **Pour en apprendre plus, lisez notre billet de blogue sur la garantie Frais de subsistance supplémentaire.**

Le texte en bleu sort assez bien sur l'arrière-plan blanc et peut facilement être lu (bon contraste).



La garantie Frais de subsistance supplémentaires est maintenant incluse dans la plupart des polices d'assurance habitation. **Pour en apprendre plus, lisez notre billet de blogue sur la garantie Frais de subsistance supplémentaires.**

Le texte en bleu est trop pâle sur l'arrière-plan blanc pour être facilement être lu (contraste faible).

Utilisez des balises ALT et des étiquettes de titre descriptives

Les balises ALT et les étiquettes de titre donnent aux images et à tout autre élément interactif sur votre site une description exclusivement en texte. Les balises ALT peuvent être utilisées sur les images et les éléments visuels, alors que les étiquettes de titre sont pour les liens, les boutons et les formulaires dans le but de donner plus de renseignements ou de directives. Les balises ALT et les étiquettes de titre doivent être uniques et descriptives. Vous devez utiliser une balise ALT ou une étiquette de titre seulement sur un élément — vous ne devriez jamais utiliser ces deux types d'étiquettes sur un même élément.

Créez des versions en ligne des documents ou fournissez des PDF accessibles

Les documents PDF doivent être accessibles, mais la création d'une version en ligne des documents (à l'aide du HTML, qui est, par sa nature, généralement accessible) offre une meilleure expérience aux utilisateurs. Il y a certaines mesures à prendre en coulisses si vous voulez créer un document PDF accessible.



Vous avez besoin d'une version accessible d'un document en particulier d'Assurance Economical^{MD}, comme une police ou un relevé de facturation? Nous pouvons vous les fournir. Communiquez avec votre personne-ressource en développement des affaires et dites-lui de quel document en particulier vous avez besoin.



TESTEZ, TESTEZ, TESTEZ

Une fois que vous êtes certain que toutes les mesures d'accessibilité nécessaires ont été intégrées à votre site, vous devez faire quelques tests pour vous assurer que tout fonctionne comme prévu. Ces tests comprennent notamment des tests manuels à l'aide de vrais appareils et accessoires fonctionnels, d'outils automatiques en ligne et de vraies personnes handicapées.

Testez manuellement

Il existe un certain nombre d'applications d'appareils et d'accessoires fonctionnels (comme le [lecteur d'écran NVDA](#) [en anglais seulement], par exemple) que vous pouvez utiliser pour faire l'expérience de votre site comme une personne handicapée le ferait. Le NVDA est gratuit et vient avec un lecteur de texte utile, donc vous n'avez pas à écouter la voix robotisée d'un lecteur d'écran régulier. L'utilisateur de lecteur d'écran devrait être en mesure de passer d'un élément interactif à l'autre (comme les liens, les formulaires et les images) à l'aide de la touche de tabulation et comprendre à quoi servent ces contrôles. Il est possible de naviguer dans le contenu statique à l'aide du curseur virtuel (ou des flèches). Lorsque le lecteur d'écran est en marche, les flèches ne devraient pas faire défiler la page, mais plutôt passer sur chaque élément du contenu.

Testez à l'aide d'outils automatiques en ligne

Il existe plusieurs applications de test automatique de l'accessibilité en ligne (comme SiteImprove) qui peuvent balayer une page Web pour déceler les problèmes d'accessibilité. Bien que la plupart des outils automatiques fonctionnent bien pour trouver les problèmes importants d'accessibilité, ils ne sont pas parfaits, donc vous devez tout de même faire quelques tests manuels.

Testez auprès de vrais utilisateurs

Faire appel à des utilisateurs ayant un handicap pour le test ou la révision de votre site Web est probablement la meilleure méthode pour faire la lumière sur les problèmes d'accessibilité auxquels vous pourriez ne pas avoir pensé. Il existe des groupes communautaires dans plusieurs villes qui vous offrent une expertise dans ce domaine, à un prix raisonnable.

Note sur le HTML et les autres langages de code

Le code HTML sur les sites Web est généralement accessible dès le départ et il y a peu à faire à un site Web en HTML ordinaire pour le rendre accessible. Ceci étant dit, le site HTML ordinaire ne sera pas intéressant pour les utilisateurs sans déficience visuelle, donc la plupart des sites Web utilisent une combinaison de différents types de code, dont certains ne sont pas autant accessibles (p. ex., CSS et Javascript). Javascript, quant à lui, nécessite du travail supplémentaire en arrière-plan pour le rendre accessible.

LES DOCUMENTS HORS LIGNE DOIVENT ÊTRE ACCESSIBLES, EUX AUSSI

En vertu de la LAPHO en Ontario et de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* au Manitoba, les entreprises doivent offrir une version accessible de tout document sur demande. Si un de vos clients vous demande d'avoir une version accessible d'un document d'Economical, communiquez avec votre personne-ressource en développement des affaires ou envoyez un courriel à l'adresse accessibilite@economical.com.

Nous pouvons vous fournir :

- des documents PDF accessibles (version numérique);
- des documents Microsoft Word accessibles (version numérique);
- des documents à contraste élevé (version imprimée);
- des documents en gros caractère (version imprimée);
- des documents en braille (version imprimée).

COMMENCEZ VOTRE PARCOURS D'ACCESSIBILITÉ

Chez Economical, nous croyons qu'il est important d'offrir une expérience conviviale à tous, ce qui signifie de dépasser les normes dont nous sommes tenus par la loi et réfléchir constamment aux façons de nous améliorer. La création d'une expérience réellement accessible pour tous les clients est un parcours, mais il comprend bien plus que le respect des règles. Nous espérons que les conseils de ce guide vous permettront de vous lancer dans cette voie.

Les renseignements contenus dans ce guide ne représentent que le point de départ; nous vous recommandons fortement de tester votre site à l'aide d'appareils et d'accessoires fonctionnels auprès de vrais utilisateurs pour vous assurer qu'il se conforme aux normes et offre une expérience positive. La chose la plus importante que vous pouvez faire est de vérifier que vos concepteurs et vos développeurs comprennent les exigences prévues par la loi en matière d'accessibilité et connaissent les outils et les applications de base à utiliser.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Exigences en matière d'accessibilité en Ontario → [*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*](#)

Exigences en matière d'accessibilité au Manitoba → [*Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*](#)

Règles pour l'accessibilité des contenus Web → [WCAG 2.0](#)

[Comment rendre les sites Web accessibles \(Ontario\)](#)