

Mise en place du SGQRI-008-01 au MESS

Mission de Services Québec



Présentation

- Services Québec a été fusionné, il y a près de deux ans, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Depuis 2011, Services Québec a réalisé plus de 40 audits complets de ses sites.
- Fort de cette expérience nous avons constaté que certains articles du standard peuvent être difficiles à implanter compte tenu de la technologie utilisée et de l'expérience des ressources en place.

Plan de la présentation

- Outils de travail
- Fonctionnement à l'interne
- Processus de travail
- Formation
- Bilan
- Constats
- Évolution du standard

Outils de travail

- 40 audits depuis 2011
- Présentation d'audit
- Qu'est-ce qu'on fait avec?

Audit personnalisé

- Document sur mesure pour les audits
- Nom de l'article
- Description du standard
- Champ d'application
- Explication simple

ARTICLE 20 A – IMAGE – IMAGE INFORMATIVE

Toute image dans une page Web doit, si elle est informative, être codée conformément à l'annexe 1;

Annexe 1 : une image informative doit être codée avec la balise `<img>`;

Champs d'application : Internet, intranet, extranet

EXPLICATION

Toute image informative, c'est-à-dire une image qui apporte une information supplémentaire et nécessaire à la compréhension du contenu global de la page, doit être codée avec une balise `<img>`.

Audit personnalisé (suite)

- Page auditée
- Une proposition de solution
- Le modèle :
 - Plus pédagogique
 - Document de référence
 - Recommandations
 - Sommaire pour le gestionnaire
 - Le contenu de la page accessibilité

Grille d'évaluation (suite)

- Les résultats sont présentés dans un tableau

	A	B
1	Urgence Québec	résultats
2	<i>Page d'accueil</i>	91%
3	<i>Plan du site</i>	91%
4	<i>Nous joindre</i>	86%
5	<i>Accessibilité</i>	89%
6	<i>Pandémie</i>	88%
7	<i>Que faire en situation d'urgence</i>	93%
8	<i>Responsabilités des entreprises</i>	88%
9	<i>Événements passés</i>	87%
10	<i>Déversement d'hydrocarbures dans la rivière Chaudière</i>	89%
11	<i>Documentation</i>	91%
12	Moyenne	89%

Grille d'évaluation

- La grille d'évaluation détaillée reprend les résultats de l'audit.

1	no	titre	Accueil	Accueil	Accueil	Plan du site	Plan du site	Plan du site	Nous joindre	Nous joindre	Nous joindre	Accessibilité	Accessibilité	Accessibilité
2			oui	non	so	oui	non	so	oui	non	so	oui	non	so
3	médias sociaux													
4	article 6	Version de rechange équivalente		1			1			1			1	
5	article 7 a	Contenu qui provient d'un tiers - hyperlien qui précède	1			1			1			1		
6	article 7 b	Contenu qui provient d'un tiers - hyperlien vers ce contenu			1			1			1			1
7	article 8	Formulaire non-accessible avec offre d'assistance			1			1			1			1
8	article 10 a	Imbrication et fermeture de balises		1			1			1			1	
9	article 10 b	Usage sémantique des balises	1			1			1			1		
10	article 10 c	Doctype	1			1			1			1		
11	article 10 d	Object			1			1			1			1
12	article 11	Feuille de style pour les éléments de présentation	1			1			1			1		
13	article 11	Feuille de style désactivée	1			1			1			1		
14	article 12	Lien accessibilité	1			1			1			1		
15	article 12 a	Lien vers les standards	1			1			1			1		
16	article 12 b	Nom et version des technologies utilisées		1			1			1			1	
17	article 12 c	Description des icônes		1			1			1			1	
18	article 13	Contenu compréhensible		1		1				1			1	
19	article 15 a	Identifier facilement tout élément de navigation	1			1			1			1		

Grille d'évaluation (suite)

- En jouant sur la grille, on peut évaluer l'amélioration qui sera apportée dans une prochaine livraison.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
76	article 20 i	Éviter dessin avec des caractères			1		1				1				1		
77	article 21 a	Formulaire - changement de contexte			1				1				1				1
78	article 21 b	Étiquette de champ	1				1				1				1		
79	article 21 c	Étiquette unique	1				1				1				1		
80	article 21 d	Étiquette à proximité	1				1				1				1		
81	article 21 e	Valeur par défaut dans un champ	1				1				1				1		
82	article 21 f	Étiquette décrit la fonction	1				1				1				1		
83	article 21 g	Erreur de saisie			1				1			1					1
84	article 21 h	Revalider l'information			1				1				1				1
85	article 22 a	En-têtes de tableau			1				1				1				1
86	article 22 b	Cellules de tableau			1				1				1				1
87	article 22 c	Tableau de présentation			1				1				1				1
88	article 22 d	Linéarisation d'un tableau			1				1				1				1
89	article 22 e	Summary			1				1				1				1
90																	
91	total		49	5	32		50	5	31		48	8	30		50	6	30
92																	
93	Résultats		91%				91%				86%				89%		

Fonctionnement à l'interne

- Devenu nécessaire que tous les intervenants travaillent dans le même sens.
 - Créer une structure de répondants dans l'organisation
 - 2 ressources TI de nommées une pour le code et l'autre pour le fonctionnel
 - Édimestres pour les contenus
 - Pilotes qui orchestrent les livraisons
 - Embauche d'une nouvelle spécialiste

Fonctionnement à l'interne (suite)

- Avec les répondants, on fait des rencontres aux deux semaines pour discuter de solutions ou pratiquer des tests, par exemple, voir de plus près la navigation avec le mobile, etc.
- Nous avons une équipe de spécialistes Web :
 - Architecte d'information;
 - Ergonome;
 - Référenceur;
 - Statistiques;
 - Accessibilité.
- tous sont disponibles pour soutenir les besoins du client et faire le pont avec les TI. On développe à l'interne. Nous avons plus de 40 édimestres.

Processus - Avant-projet

- Présentation de l'audit de maquettes graphiques
- Réuni tous les intervenants du projet :
 - Ti;
 - Édimestres;
 - Chargé de projet;
 - Analyste;
 - Architectes.
- Présentation du processus et des grilles de tests fonctionnelle et technique.

Processus - pendant le projet

- Intervention des TI au niveau du développement
- Validation de l'accessibilité par les répondants TI
- Corrections
- Validation de l'accessibilité au niveau du pilotage
- Validation des tests par les spécialistes de l'accessibilité
- Mise en production

Processus - après le projet

- Audit final 60 jours après la livraison
- Retour en développement
- Suivi d'audit
- Évaluation de l'augmentation du niveau d'accessibilité
- Si c'est suffisant, on refait un nouvel audit

Formation

- Mise en place de ce processus et du suivi a nécessité de faire de la formation à l'interne
 - Accessibilité pour les TI
 - Accessibilité pour les contenus
 - Accessibilité pour les pilotes
- Rencontres aux deux semaines pour les répondants
- Vendredis matins pour les questions

Bilan

- Processus de travail
- Répondants dans des positions stratégiques
- Rencontres régulières
- Outils personnalisés
 - Rapport d'audit
 - Grille d'évaluation contenant les résultats
 - Liste des noms d'article
 - Grilles de tests
 - Documents de formation

Constats

- Évolution technologique : langage de programmation, plates-formes, mobile, etc.
- L'expérience de terrain a permis d'identifier des points à améliorer dans le standard.

Exemples

- Nommer les articles
- Préciser la validation de certains articles
- Apporter un éclairage plus précis sur les médias sociaux
- Article 18 c – dc.description
- Article 18 i – Acronyme et abréviation
- Article 18 j – Ouverture dans une nouvelle fenêtre
- Article 23 – Circonstance exceptionnelle
- Communiqués de presse

Nommer les articles

- La communication entre les équipes de travail est très importante.
- Il faut donc être capable de nommer les articles du standard pour mieux les comprendre.
- Le SGQRI ne comporte pas de titre associé à chaque article.

Nommer les articles (suite)

- Par exemple, l'article 7 pourrait porter le titre : article 7 – Contenu provenant d'un tiers.
- Une nomenclature complète et uniforme serait bienvenue.
- À l'interne, nous avons fait l'exercice et il est plus facile de mémoriser les éléments à retenir.

Nommer les articles (suite)

Section II – Spécifications

Conditions de conformité au standard

....

Article 6 – Malgré les exigences applicables en vertu des articles 4 ou 5, selon le cas, un contenu dans un site Web qui ne satisfait pas à toutes les exigences qui lui sont applicables est conforme au standard s’il fait l’objet d’une version de rechange équivalente satisfaisant à ces exigences et si la page Web permet d’atteindre cette version par un hyperlien utilisable par les technologies d’adaptation informatiques.

Section II – Spécifications

Conditions de conformité au standard

.....

Article 6 – Version de rechange équivalente
Suivi d’une explication qui permet de comprendre de quoi il s’agit.

Nommer les articles (suite)

Section II – Spécifications

Conditions de conformité au standard

Article 7 – Contenu qui provient d'un tiers

Article 7 a – Contenu qui provient d'un tiers précédé d'un hyperlien

Article 7 b – Contenu qui provient d'un tiers avec hyperlien vers ce contenu

Article 8 – Formulaire non accessible avec offre d'assistance

Section II – Spécifications

Sous-section 2 – Exigences générales

Validité du code

Article 10 a – Imbrication, fermeture, unicité des balises

Article 10 b – Usage sémantique des balises

Article 10 c - Doctype

Article 10 d – Objet utilisable par les technologies d'adaptation informatiques

Nommer les articles (suite)

- Il serait très aidant pour les gens de terrain de pouvoir utiliser une liste d'articles regroupés sous des thématiques pour faciliter le travail d'équipe.
- Exemples :
 - Validité du code;
 - Navigation;
 - Etc.

Préciser la validation de certains articles

- Souvent, la validation d'un article est facilitée par l'utilisation d'un outil de test précis.
- Toutefois, certain point tel que l'article 13 (compréhension du contenu) est souvent laissé de côté par les évaluateurs, car il est trop suggestif.
- Il serait intéressant de se pencher sur une façon de mesurer les résultats. Nous avons précisé des façons de faire pour y arriver et tenter de les uniformiser.
- Nos clientèles sont principalement les citoyens et les entreprises.

Préciser la validation de certains articles (suite)

- La compréhension du contenu (article 13) est au cœur même des principaux éléments du WCAG :
 - Perceptible
 - Utilisable
 - Robuste
 - Compréhensible
- Dans le SGQRI-008, ce point est très négligé.
- À l'interne on prône les principes de rédaction Web, mais les édimestres n'ont pas toutes les mêmes compétences et les mêmes facilités face au contenu à diffuser.
- Un outil de mesure ou des moyens d'évaluer le contenu doivent être mis en place.

Préciser la validation de certains articles (suite)

- Actuellement, on demande dans notre organisation d'utiliser l'outil Scolarius.
- Il n'est peut-être pas le meilleur, ni le pire, mais il permet au moins à l'ensemble des édimestres d'utiliser le même outil.
- www.scolarius.com

Préciser la validation de certains articles (suite)

Les niveaux de scolarité	
Initié	190 et +
Universitaire	150 - 189
Collégial	120 - 149
Secondaire	90 - 119
Primaire	50 - 89

www.scolarius.com

- Tel que cité dans le standard à l'article 13 :
- « Selon WCAG 2.0, pour un contenu grand public, le texte doit utiliser une formulation ou un résumé compréhensible pour une personne dont les habiletés en lecture sont du niveau du **premier cycle du secondaire**. »
- Nous suggérons un texte de niveau 100 pour l'ensemble des citoyens et 149 pour les entreprises.

Article 18 c – Dc.description

- Cette balise destinée principalement à l'archivage numérique n'est pas selon nous, une balise pour l'accessibilité.
- De plus, dans la description du standard (zone grise) on demande d'intégrer 250 à 300 mots pour décrire la page. Ceci nous semble tout à fait exagéré, surtout quand la page Web n'a pas autant de contenu.
- On aurait peut-être dû lire 250 à 300 caractères.
- Nous avons donc demandé d'ajouter la balise dans les pages de nos sites et répliqué le contenu dans la balise description destinée au référencement dans celle-ci.

Article 18 c – Dc.description (suite)

- La BAnQ réplique aussi son contenu dc.description dans sa meta description destinée au référencement.

```
<meta content="Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) assure l'inventaire, l'acquisition, la conservation, la diffusion et le traitement du patrimoine documentaire québécois." name="description">  
<meta content="BAnQ, Bibliothèque, archives nationales, Grande Bibliothèque, Bibliothèque Montréal, Bibliothèque nationale, archives nationales quebec, BNQ, GBQ" name="keywords">  
<meta content="Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) assure l'inventaire, l'acquisition, la conservation, la diffusion et le traitement du patrimoine documentaire québécois." name="dc.description">
```

- Bon nombre d'organismes font la même chose.

Article 18 c – Dc.description (suite)

- Exemple dans les résultats de recherche

Accueil | BAnQ | Bibliothèque et Archives nationales du ...

www.banq.qc.ca/ ▼

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) assure l'inventaire, l'acquisition, la conservation, la diffusion et le traitement du patrimoine documentaire ...

Livres numériques

... aux problèmes fréquents · Voir tous les livres numériques ...

Catalogue Iris

Catalogue Iris. Portail de BAnQ; Recherche simple · Recherche ...

Ressources en ligne

Ressources en ligne. Revues, journaux et bases de données ...

[Autres résultats pour banq.qc.ca »](#)

Collection numérique

Collection numérique : BAnQ s'est dotée d'un programme de ...

Grande Bibliothèque

Grande Bibliothèque : horaire et renseignements généraux sur l ...

Généalogie

La généalogie à BAnQ · Une aventure passionnante ...

Article 18 i – Acronyme et abréviation

- À Services Québec tous nos nouveaux sites sont en HTML5 et en Responsive Web Design, le but est d'offrir une expérience utilisateur intéressante tant pour les appareils standards que pour le mobile.
- En HTML 5, la balise Acronym est dépréciée, il faudrait donc adapter le standard à cette situation.

Article 22 e - Summary

- L'article 22 e, l'attribut Summary est dans la même situation que l'article précédent.
- A-t-on trouvé une façon de la remplacer pour le HTML5?
- L'usage de ces balises en HTML5 contrevient avec la validité du code qui est contenu dans l'article 10. Pour le moment, nous avons précisé des règles de rédaction pour la balise Acronym, mais nous continuerons à utiliser l'attribut Summary tant qu'une autre solution ne sera pas mise de l'avant.

Article 18 j – Ouverture dans une nouvelle fenêtre

- Si on applique la règle telle que décrite, on serait obligé de placer une icône mentionnant l'ouverture dans une nouvelle fenêtre sur un bandeau publicitaire en format image.
- Nous avons choisi d'adapter cette règle et de ne pas en mettre sur les images.

Les médias sociaux

- L'intégration des médias sociaux est de plus en plus rependue dans nos sites. Cependant, ceux-ci ne sont pas accessibles tant par les iframes offerts pour les intégrer que les boutons à ajouter aux pages.
- Nous nous sommes penchés sur le sujet et quelques solutions techniques ont été privilégiées pour nos futurs développements.

Les médias sociaux (suite)

- Ne plus utiliser les iframes
- Prendre des boutons vectoriels
- Il faudrait aussi inscrire pour chaque bouton que le contenu provient d'un tiers, ce qui est irritant. Nous avons choisi de ne pas le faire, mais de l'indiquer dans la page Accessibilité

Les médias sociaux (suite)

- En 2009, lors de la rédaction des standards ce n'était pas encore très à la mode.
- Il devient maintenant important d'établir des directives en ce sens.

Médias sociaux au fédéral

- Le gouvernement fédéral a déjà pris position en ce qui à trait aux médias sociaux.
- **Accessibilité**
- Les fournisseurs de services de médias sociaux tiers ne sont pas assujettis aux pratiques d'accessibilité du Web du gouvernement du Canada; toutefois, Service Canada s'engage à en améliorer l'accessibilité pour les visiteurs handicapés.

Médias sociaux au fédéral (suite)

- Par exemple, nous fournissons :
 - un lien vers une [autre interface permettant aux personnes handicapées d'utiliser le site Web de Twitter](#) (disponible en anglais seulement);
 - des liens vers le référentiel principal de [vidéos sur le site Web plus accessible de Service Canada](#), qui contient une description de chaque vidéo;
 - un lien vers un [lecteur de vidéos accessible](#) (disponible en anglais seulement) permettant aux utilisateurs de copier et de coller l'adresse URL des vidéos de YouTube afin de mieux les visionner;
 - la fonction « sous-titre et transcription » de YouTube dans nos vidéos.

Twitter accessible



- Alternative pour Twitter
- optimisé pour les personnes qui ne travaillent qu'avec un clavier
- Vieux navigateur
- Connexion bas débit
-

À retenir

- Jusqu'à présent ce qu'il faut retenir :
 - Avoir un standard moins administratif
 - Adapter le standard pour le HTML5 et les médias sociaux
 - Avoir un positionnement sur l'utilisation des médias sociaux

Circonstance exceptionnelle

- La mission de Services Québec, compte parmi ses sites Urgence Québec à qui l'article 23 s'applique régulièrement
- – Circonstance exceptionnelle lorsque la santé et la sécurité des personnes le justifient.
- Cet article nous permet de déposer des contenus non accessibles pourvu que ceux-ci soient rendus accessibles dans les 48 h.
- En situation d'urgence, ces contenus ne sont plus valables après 48 h, mais demeurent en ligne afin de permettre aux citoyens de consulter l'évolution de la situation.

Circonstances exceptionnelles - exemples

- Urgence Québec

État de la situation

31 janvier 2014 - 8 h 30
Peu avant 1 h du matin le 23 janvier, un incendie s'est déclaré dans une résidence pour personnes âgées de 52 logements à L'Isle-Verte, dans la région du Bas-Saint-Laurent.

Une messe commémorative en hommage aux victimes de la tragédie de L'Isle-Verte aura lieu le samedi 1^{er} février 2014, à 11 h, à l'église de L'Isle-Verte.

Une aide psychosociale est offerte aux familles des victimes. Consultez le [site de la municipalité de L'Isle-Verte](#) pour connaître les services offerts à la population suite à l'incendie de la Résidence du Havre.

Source: Centre des opérations gouvernementales

Autres états de situation

Consignes et recommandations

[30 janvier - Avis d'ébullition levé](#)

Plus de consignes et de recommandations

Programmes et services

[Soutien psychosocial offert](#)

Plus de programmes et services

Liens complémentaires

[Municipalité de L'Isle-Verte](#)

Plus de liens

[Recommander](#) 1 [Twitter](#) [Partager](#) [RSS](#)

Circonstance exceptionnelle (suite)

- Quels aménagements pourraient être faits dans cette situation?
- Une offre d'assistance peut-elle demeurer plus longtemps que 48 h?
- Un atelier avec des experts nous permettrait d'éclaircir ce point.

Communiqués de presse

- Les communiqués de presse sur Fil d'information ont aussi une durée de vie très courte.
- Ici impossible de considérer que ce contenu provient d'un tiers.
- Quels aménagements dans le standard pourraient être faits pour cette situation?

Les questions

- Avez-vous eu des difficultés à appliquer le standard et où avez-vous trouvé les solutions?
- Sentez-vous le besoin de tenir des ateliers pour trouver des solutions?
- Comment faire pour s'assurer que les standards seront révisés?

En conclusion

- Services Québec a été proactif dans la mise en place des standards et son expérience est non négligeable pour participer activement à la révision des standards qui devrait commencer prochainement.
- Les points évoqués précédemment demandent réflexion et seront soumis au Comité interministériel sur les normes d'accessibilité (CINA) pour la révision du standard.

Merci

Yolande Bruneau

Conseillère en accessibilité

Direction des services Web communs

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Téléphone : 418 646-0800, poste 1702

Courriel :

yolande.bruneau@servicesquebec.gouv.qc.ca