



COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Il n'y a pas de média substitut

**Examen de la distribution, par le gouvernement
du Canada, de documents en formats substitués
destinés aux personnes aveugles, sourdes et
aveugles ou qui ont une déficience visuelle**

Octobre 2006

Préparé par Services de conseils du gouvernement (auparavant Conseils et Vérification Canada)
pour le compte de la Commission canadienne des droits de la personne.

On peut obtenir ce rapport en formats substitués
sur demande et dans le site Web de la Commission à l'adresse
www.ccdp-chrc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2006
N° de catalogue HR21-61/2006
ISBN 0-662-49465-2

TABLE DES MATIÈRES



| | |
|---|----|
| RÉSUMÉ | 1 |
| INTRODUCTION | 3 |
| Objectifs | 3 |
| Portée | 4 |
| Structure du rapport | 4 |
| RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX | 5 |
| Données statistiques et démographiques | 5 |
| Formats substitués | 5 |
| Braille | 5 |
| Audiocassette | 6 |
| Technologies électroniques adaptées | 6 |
| FONDEMENTS LÉGISLATIFS ET POLITIQUES | 8 |
| Loi canadienne sur les droits de la personne | 8 |
| Politique de communication du gouvernement du Canada | 9 |
| Loi sur l'équité en matière d'emploi et Politique du Conseil du Trésor sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées au sein de la fonction publique fédérale | 9 |
| Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés | 10 |
| DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE | 11 |
| Organismes consultés | 11 |
| Spécialistes | 11 |
| Échantillon | 12 |
| Choix des documents et désignation du format | 12 |
| Protocole de vérification | 12 |
| Définition de l'expression « dans un délai raisonnable » | 13 |
| Contraintes | 13 |
| Vérification | 14 |

| | |
|---|------|
| RÉSULTATS | 16 |
| Pratiques exemplaires | 18 |
| ANALYSE ET CONCLUSIONS | 19 |
| RECOMMANDATIONS | 21 |
| ANNEXE A : ANNEXES DE LA LOI SUR LA GESTION DES FINANCES PUBLIQUES | I |
| ANNEXE B : ORGANISMES CONSULTÉS | VI |
| ANNEXE C : GRILLE D'ANALYSE | VII |
| ANNEXE D : LISTE DES ABRÉVIATIONS | VIII |
| ANNEXE E : RESSOURCES | IX |

RÉSUMÉ

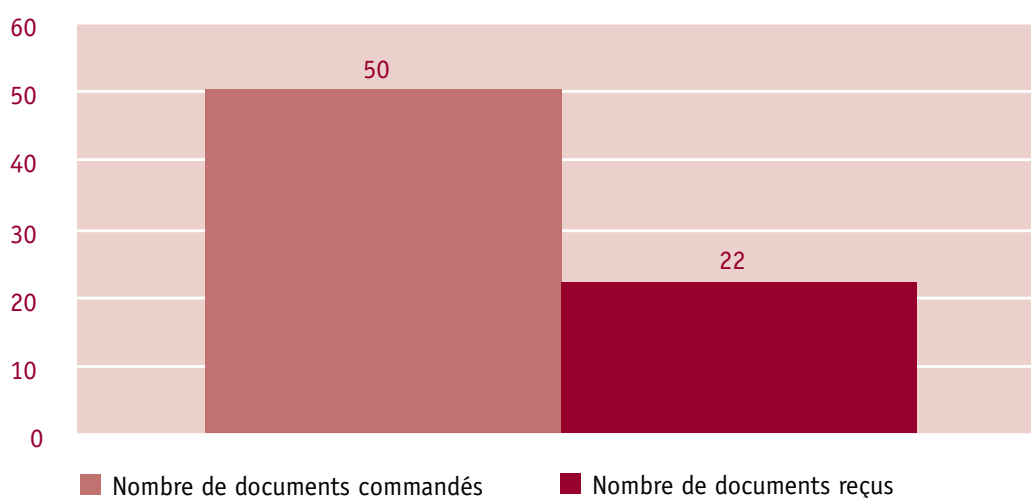


Les institutions fédérales ne répondent pas adéquatement aux besoins des Canadiennes et des Canadiens qui, en raison d'une déficience visuelle, sont incapables de lire les imprimés et souhaitent obtenir d'elles une publication. En effet, selon les résultats d'un examen visant à évaluer les services de distribution et la qualité des publications en formats substitués offertes par les institutions fédérales, de nombreuses demandes de tels documents, comme des textes en braille ou sur support sonore, ne sont pas satisfaites.

L'examen avait pour but d'établir des données de référence objectives sur la disponibilité, l'accessibilité, le caractère pratique et la qualité des documents en formats substitués que fournissent les institutions fédérales, et de présenter des recommandations en vue d'améliorer la distribution et la qualité des documents destinés aux personnes aveugles, aux personnes sourdes et aveugles et aux personnes qui ont une déficience visuelle. Pour ce faire, des consultants – qui sont eux mêmes aveugles – ont commandé auprès de 50 institutions fédérales un des documents en format substitut figurant sur leurs listes de publications en ligne. Ils ont consigné les échanges qu'ils ont eus avec le personnel et noté leurs observations, puis ils ont évalué la qualité des documents en formats substitués. Ils ont également fourni des renseignements généraux et formulé des recommandations.

De plus en plus, le gouvernement du Canada sollicite l'opinion et la participation de la population canadienne lorsqu'il élabore et met en œuvre des politiques et des programmes. Les citoyennes et les citoyens qui s'intéressent à certaines questions d'intérêt public peuvent lire l'information pertinente présentée sur les sites Web du gouvernement fédéral et commander des versions imprimées des publications. Les personnes incapables de lire les imprimés sont nettement désavantagées puisque les publications gouvernementales ne sont pas toutes offertes en formats substitués, par exemple, en braille ou sur support sonore. Selon les conclusions de l'examen, commander une publication dans un format substitut peut être un processus décourageant, et les personnes incapables de lire les imprimés ont moins de 50 pour 100 de chances d'obtenir rapidement le document voulu. En effet, des 50 publications demandées en format substitut, 22 seulement ont été reçues dans un délai raisonnable. En outre, la qualité des documents obtenus était souvent insatisfaisante.

Documents commandés et reçus



Selon les constatations qui se dégagent du présent examen et selon les avis éclairés des consultants, quatre raisons principales expliqueraient la situation actuelle :

- une faible sensibilisation aux besoins des personnes incapables de lire les imprimés en matière de formats substitués;
- l'absence de politiques et de procédures internes concernant la distribution de documents en formats substitués, ou la non-communication de ces politiques et procédures au personnel chargé des publications;
- l'insuffisance des fonds alloués à la production de documents en formats substitués;
- la formation inadéquate du personnel sur la distribution de documents en formats substitués.

Des mesures s'imposent pour corriger la situation.

Recommandations

Voici les principales recommandations qui découlent de l'examen.

1. **Assurer l'égalité d'accès** : Toutes les institutions fédérales doivent s'assurer que leurs documents publics sont accessibles aux personnes incapables de lire les imprimés et faire en sorte qu'ils soient offerts en formats substitués, dans les deux langues officielles.
2. **Définir et mettre en œuvre des procédures pour la distribution de documents en formats substitués** : Chaque institution fédérale doit définir et mettre en œuvre une politique interne concernant la distribution des documents en formats substitués. Cette politique doit mentionner explicitement l'obligation d'adopter des mesures d'adaptation, sauf si celles-ci constituent une contrainte excessive, comme le prévoit la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Elle doit aussi enjoindre aux directions s'occupant des publications et des communications de consacrer une partie du budget de toute publication destinée au grand public à sa transposition en formats substitués.
3. **Établir des normes de qualité pour les formats substitués** : Les institutions fédérales doivent établir des normes de qualité pour les documents offerts en formats substitués et s'assurer que les entreprises et les personnes qui les produisent respectent ces normes. De plus, des correcteurs d'épreuves qualifiés doivent vérifier la qualité et l'exactitude des documents.
4. **Simplifier le processus de commande de documents en formats substitués** : Le gouvernement du Canada doit simplifier le processus de commande des documents en formats substitués afin de mieux répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens ayant des besoins particuliers en matière de communication. Cela pourrait se faire au moyen d'un service central, comme le 1-800-0Canada.
5. **Offrir de la formation et des séances de sensibilisation aux agents des publications** : Les institutions fédérales doivent veiller à ce que les employés qui traitent directement avec le public, notamment ceux qui reçoivent les commandes de publications, obtiennent une formation appropriée sur les besoins des personnes incapables de lire les imprimés, sur les divers formats substitués et sur les politiques et lignes directrices ministérielles ou gouvernementales pertinentes. La formation doit être fréquente, offerte selon un calendrier établi et intégrée à la culture organisationnelle.
6. **Consulter des spécialistes** : Lorsqu'elles élaborent des politiques, des procédures et des directives, et lorsqu'elles achètent de l'équipement, les institutions fédérales doivent consulter des spécialistes et des intervenants qui gèrent les questions concernant les personnes incapables de lire les imprimés ou qui sont en mesure de leur fournir des conseils à ce sujet.

INTRODUCTION



Selon les politiques du gouvernement du Canada, toutes les communications publiques doivent être accessibles, courtoises et efficaces et doivent tenir compte des différents besoins des Canadiennes et des Canadiens en matière de communication. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) interdit toute discrimination fondée sur la déficience dans la prestation de programmes et de services. Elle exige également que des mesures d'adaptation soient prises pour répondre aux besoins particuliers découlant d'une déficience si celles-ci ne constituent pas une contrainte excessive.

Lorsqu'il s'agit de communiquer avec les organismes gouvernementaux, les Canadiennes et les Canadiens qui sont incapables de lire les imprimés ont des besoins particuliers. Dans le cadre d'initiatives fédérales, on a donné instruction aux ministères et aux organismes d'offrir des publications en formats multiples¹ sur leurs sites Web, notamment en formats PDF et HTML. Toutefois, ce ne sont pas toutes les personnes aveugles, ni toutes les personnes sourdes et aveugles, ou qui ont une déficience visuelle, qui possèdent les compétences ou l'équipement nécessaires pour accéder à l'information en ligne ou pour la lire². Ces personnes ont besoin de documents en formats substitués, imprimés ou sonores.

En 2005, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) a demandé aux Services de conseils du gouvernement (anciennement Conseils et Vérification Canada) d'évaluer l'efficacité des ministères et des organismes du gouvernement du Canada en matière de distribution de publications de qualité en formats substitués (en braille ou sur support sonore) aux Canadiennes et aux Canadiens qui sont incapables de lire les imprimés en raison d'une déficience visuelle.

Cet examen avait pour objectif de déterminer si les ministères et les organismes fédéraux respectaient le droit à l'égalité d'accès aux publications imprimées et si les services fournis étaient adéquats. Le présent rapport présente les constatations de l'enquête ainsi que des renseignements généraux complémentaires et de l'information contextuelle qui permettront aux lecteurs de mieux comprendre les enjeux.

Objectifs

Le présent examen vise deux objectifs :

- fournir des données de référence objectives sur la disponibilité, l'accessibilité, le caractère pratique et la qualité des documents en formats substitués offerts par les institutions fédérales;
- formuler des recommandations pour améliorer la distribution et la qualité des documents en formats substitués destinés aux personnes incapables de lire les imprimés.

¹ Dans le présent rapport, l'expression « formats multiples » désigne l'ensemble des formats, y compris les publications imprimées ordinaires et les publications sur le Web. Les formats particuliers, comme le braille, les gros caractères et les formats audio, sont désignés sous le nom de « formats substitués ».

² Selon l'Institut national canadien pour les aveugles, seulement 23 pour 100 de ses clients ont accès à Internet.

Portée

Pour garantir une évaluation objective et éclairée de la distribution des documents en formats substitués par les institutions fédérales, les mesures suivantes ont été adoptées :

- on a retenu, pour les besoins de la vérification, les services de spécialistes compétents qui comprenaient les besoins des aveugles en matière de communication, qui pouvaient lire diverses formes de braille et qui avaient déjà évalué des publications en braille et des documents sonores;
- on a procédé à l'évaluation d'un échantillon d'institutions fédérales pour déterminer si elles offraient des documents en formats substitués et, le cas échéant, si ceux-ci étaient de bonne qualité.

Structure du rapport

La section « Renseignements généraux » contient des données statistiques sur les personnes ayant une déficience visuelle ainsi que de l'information sur les divers types de formats substitués et les technologies adaptées.

La section « Fondements législatifs et politiques » présente les lois et les politiques pertinentes et met en évidence certaines de leurs faiblesses.

La section « Démarche et méthodologie » décrit le projet en détail, en particulier les étapes de l'examen.

Les sections suivantes présentent les résultats de l'examen, c'est-à-dire les principales observations et les pratiques exemplaires qui ont servi à l'analyse. Les recommandations prioritaires se trouvent à la fin du rapport.

Les annexes fournissent des renseignements généraux complémentaires ainsi que de l'information contextuelle. L'annexe A énumère les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP); l'annexe B décrit brièvement les organismes consultés ainsi que leur mission respective; l'annexe C présente le formulaire utilisé pour analyser les documents en formats substitués; l'annexe D contient la signification des abréviations figurant dans le présent rapport, et l'annexe E est une liste de ressources.



Données statistiques et démographiques

En 2003, le Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés a établi qu'il y avait, au pays, trois millions de personnes incapables de lire les imprimés, ce qui représente environ 10 pour 100 de la population.

Selon un rapport de Statistique Canada publié en 2004, approximativement 69 700 Canadiens âgés de plus de 12 ans sont à la fois sourds et aveugles, ou souffrent simultanément d'une perte de la vision et d'une perte auditive qui limitent leurs activités quotidiennes³.

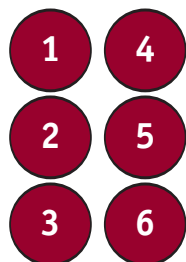
Les Canadiennes et les Canadiens qui sont aveugles, sourds et aveugles ou qui ont une déficience visuelle sont de plus en plus âgés. L'affaiblissement ou la détérioration de la vue résulte souvent de troubles qui surviennent à un âge avancé⁴. Un bon nombre des personnes âgées ayant une déficience visuelle ne sont pas versées en informatique, et il leur est difficile d'apprendre à utiliser des technologies adaptées.

Formats substituts

Certaines personnes sont incapables de lire des imprimés en raison d'une déficience visuelle, physique ou perceptuelle. Par conséquent, les documents d'information qu'elles consultent doivent être en formats substituts, par exemple, en braille ou sur support sonore, et elles peuvent avoir besoin d'une technologie électronique adaptée.

Braille

Le braille est un code tactile qui permet de consulter des documents imprimés.



Le braille est un système de lecture tactile utilisant des points en relief, qui porte le nom de son inventeur, Louis Braille. La « cellule braille » constitue la base du système. Elle est composée de six points numérotés, disposés selon un ordre précis et regroupés en deux colonnes de trois points chacune. Pour lire, on glisse délicatement les doigts sur le papier estampé en braille.



Chaque point saillant ou combinaison de points représente une lettre de l'alphabet, un mot court, une contraction, un chiffre, un signe de ponctuation ou même une note de musique. Les chiffres sont formés d'un signe suivi des lettres *a* à *j*.

Cellule braille

On distingue deux niveaux de maîtrise. Le braille intégral, ou braille non abrégé, est le système élémentaire de représentation des lettres, des chiffres et des signes de ponctuation. C'est la forme la plus simple du braille : chaque mot est écrit au long. Les personnes qui commencent à lire le braille préféreront probablement cette forme.

³ Renseignements tirés de la page *Deaf-Blind Info*, du site Web Canadian Helen Keller Centre (CHKC) : www.chkc.org/main/db_info/db_canada.htm

⁴ En 2002, plus de 74 pour 100 des nouveaux clients de l'INCA étaient âgés de 70 ans et plus. Ce groupe d'âges représente environ 65 pour 100 de l'ensemble des clients, ce qui indique aussi un vieillissement de la clientèle. Consulter www.cnib.ca/eng/publications/pamphlets/stats/index.htm

Le braille abrégé utilise, quant à lui, la contraction pour divers groupes de lettres ou de mots; plusieurs règles dictent la façon de les écrire selon les circonstances. La lecture du braille abrégé exige une très bonne mémoire et beaucoup de pratique. Cette forme d'écriture occupe moins d'espace et peut se lire plus rapidement que le braille intégral. Une personne qui lit le braille depuis l'enfance préférera souvent le braille abrégé, qui lui permettra de survoler un document, comme le ferait une personne non aveugle.

La majorité des personnes aveugles ou atteintes de cécité partielle ne lisent pas le braille, mais pour celles qui en sont capables, il s'agit d'un outil précieux qui leur permet d'établir et de maintenir leur capacité à lire et leur autonomie. Les personnes sourdes et aveugles doivent connaître le braille pour lire.

Audiocassette

Les documents sur audiocassettes sont indiqués lorsqu'on ne peut en utiliser la version imprimée.

La publication est lue – de préférence par un narrateur professionnel – et enregistrée sur une audiocassette. En général, la ponctuation et les listes sont mentionnées, et les représentations graphiques et les illustrations sont décrites. Souvent, l'enregistrement comprend aussi un repérage sonore qui indique le changement de section ou de page afin que l'utilisateur puisse parcourir le texte.

Pour les personnes qui sont aveugles, celles qui ont une vision partielle ou qui ne connaissent pas bien le braille, l'information sonore remédie à la difficulté d'interpréter des fichiers informatiques contenant des graphiques, de multiples colonnes et d'autres éléments complexes, qui sont incompatibles avec les dispositifs de lecture d'écrans.

Nombre de personnes aveugles ou partiellement voyantes possèdent un magnétophone à cassette, car cela leur permet d'écouter les livres parlés que diverses organisations offrent depuis des années. Certains magnétophones portent des inscriptions tactiles qui facilitent leur utilisation. Les lecteurs aveugles les plus âgés sont habitués à ce mode de diffusion de l'information, et ils ont appris à faire fonctionner eux mêmes le magnétophone à cassette. Comme bon nombre de ces personnes ne sont pas versées en informatique, il leur serait difficile d'apprendre à se servir seules d'un nouveau type d'enregistreur, tel le lecteur DAISY. Il faudra donc continuer de produire des audiocassettes selon une norme minimale le plus longtemps possible.

Cela dit, les audiocassettes ont leurs inconvénients. Sur le marché, elles ont presque totalement été remplacées par les disques compacts et les cédéroms. Même l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) ne produit plus d'audiocassettes; cet organisme a plutôt opté pour le format DAISY (Digital Audio-Based Information System). Les audiocassettes vierges et les magnétophones à cassette sont éliminés progressivement, et il devient difficile d'en trouver dans les magasins.

Technologies électroniques adaptées

Les technologies électroniques adaptées aident les personnes incapables de lire les imprimés à combler leurs besoins de communication.

Les technologies électroniques adaptées sont en pleine évolution. Elles constituent des outils essentiels aux personnes aveugles, aux personnes sourdes et aveugles et à celles qui sont partiellement voyantes : elles leur permettent d'accéder à de l'information et de communiquer avec les autres. Toutefois, elles ne sont pas accessibles à tous en raison notamment du coût élevé de l'équipement nécessaire (entre 2 000 \$ et 10 000 \$) et du manque de formation adéquate dans les provinces qui n'offrent pas de programmes gouvernementaux d'aide financière pour les appareils et les accessoires fonctionnels.

- **Lecteur DAISY**

« DAISY » est une norme de format de fichier pour les livres numériques (ou électroniques) qui, d'une certaine façon, est l'équivalent des formats de fichier HTML, pour le Web, et ASCII, pour les textes.

La technologie DAISY, qui est l'acronyme de *Digital Audio-based Information System*, pourrait, selon certains, remplacer les audiocassettes. Il s'agit de la nouvelle norme pour la production de livres sonores numériques qu'a établi un groupement international de bibliothèques dans le but de permettre aux personnes aveugles et aux personnes incapables de lire les imprimés de consulter un livre aussi facilement que le font les personnes voyantes.

Grâce à cette technologie, un document peut être enregistré sur support sonore, puis subdivisé numériquement de façon à ce que ses différentes sections puissent être repérées rapidement, comme on le fait pour les pistes d'un disque compact. DAISY offre donc une meilleure capacité de navigation que les livres enregistrés sur audiocassette. Lorsque les audiocassettes seront obsolètes, DAISY permettra de poursuivre la distribution de livres parlés, sur disque compact, DVD et Internet.

Ce ne sont pas toutes les personnes aveugles ni toutes les personnes partiellement voyantes qui possèdent un lecteur DAISY, car l'appareil coûte beaucoup plus cher qu'un magnétophone à cassette (de 7 à 10 fois plus cher). Les personnes vivant dans les provinces qui n'offrent pas de programmes gouvernementaux d'aide financière pour les appareils et les accessoires fonctionnels doivent supporter elles-mêmes le coût de l'appareil, à moins qu'un organisme de bienfaisance ne leur en procure un. Comparativement au magnétophone à cassette, il est plutôt difficile de faire fonctionner le lecteur DAISY, et certaines personnes peuvent éprouver de la difficulté à s'en servir seules.

- **Logiciel de lecture d'écran**

Les logiciels de lecture d'écran, ou lecteurs écrans, permettent aux utilisateurs de naviguer sur Internet, d'envoyer des courriels, de créer et de lire des documents sur leur écran d'ordinateur au moyen d'une sortie vocale ou du braille, ou des deux.

La plupart des lecteurs écrans actuels sont des logiciels très adaptables, qui comportent de nombreuses options qu'il est possible de modifier pour tenir compte des besoins de l'utilisateur. Ce dernier peut régler le débit, la hauteur tonale, le nombre de signes de ponctuation mentionnés, etc. À l'aide d'un clavier, l'utilisateur peut faire fonctionner un grand nombre d'applications et de systèmes d'exploitation.

Pour permettre l'accès à l'information en braille, les lecteurs écrans sont couplés à des afficheurs braille dynamiques.

- **Afficheur braille dynamique**

L'afficheur braille permet aux utilisateurs de lire l'écran d'ordinateur lorsqu'ils ne sont pas en mesure de se servir du grossissement de texte ou de la sortie vocale, ou lorsqu'ils veulent compléter ces technologies.

L'afficheur braille dynamique est un appareil comportant une bande munie de nombreux alvéoles minuscules. Des pointes s'élèvent de ces alvéoles pour créer les symboles braille qui représentent une ligne de texte figurant sur l'écran d'ordinateur. L'utilisateur fait glisser ses doigts sur l'afficheur braille pour lire le texte ligne par ligne. Pour passer à la ligne suivante, l'afficheur braille est « rafraîchi », et une nouvelle configuration de pointes apparaît.



Cette section décrit les dispositions législatives et les politiques relatives à la disponibilité et à l'accessibilité de l'information gouvernementale destinée au grand public, notamment celles qui régissent les documents en formats substitués.

Loi canadienne sur les droits de la personne

Selon l'article 2 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, celle-ci a pour objet de :

[... donner] effet [...] au principe suivant : le droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins, sans qu'ils en soient empêchés par des pratiques discriminatoires [...].

La déficience figure parmi les 11 motifs de distinction illicite.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation, sauf si celles-ci imposent une contrainte excessive, est un principe fondamental de la législation sur les droits de la personne, particulièrement en ce qui concerne les besoins spéciaux des personnes handicapées.

La jurisprudence en matière de droits de la personne a établi des principes essentiels qu'il faut suivre lorsqu'on veut instituer des mesures d'adaptation appropriées. Le plus important de ces principes prévoit que, dans la mesure du possible, l'adaptation doit :

- respecter la dignité de la personne qui bénéficie de la mesure d'adaptation;
- faire en sorte que la mesure soit aussi semblable que possible aux services offerts aux personnes qui ne sont pas handicapées.

Compte tenu des obligations juridiques mentionnées précédemment et de la jurisprudence, il va de soi que les ministères et les organismes fédéraux qui mettent des documents imprimés à la disposition du public doivent aussi offrir d'autres moyens de communication qui leur permettent de répondre aux besoins des personnes incapables de lire les imprimés.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation doit être observée à moins que celles-ci n'imposent une « contrainte excessive ». Les tribunaux canadiens n'ont pas encore défini parfaitement les limites du concept de contrainte excessive, mais ils accordent manifestement une très grande importance à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Politique de communication du gouvernement du Canada⁵

La Politique de communication du gouvernement du Canada est la politique officielle du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) qui régit la façon dont les ministères et les organismes fédéraux assument leurs responsabilités lorsqu'ils communiquent avec les Canadiennes et les Canadiens. Cette politique est publiée en vertu de l'article 7 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) et s'applique à toutes les institutions énumérées aux annexes I, I.1 et II de cette loi (voir annexe A).

Pour tenir compte des besoins particuliers de bon nombre de Canadiennes et de Canadiens, y compris de leurs capacités de lecture et d'écriture et de leurs habiletés perceptives et physiques, la Politique exige que des formats multiples soient offerts pour garantir l'égalité d'accès à l'information publique. La Politique impose également aux institutions fédérales d'offrir des services de renseignements rapides, courtois et adaptés qui sont axés sur les citoyens et la clientèle, c'est-à-dire des services qui tiennent compte des besoins et des préoccupations de la population ainsi que des droits individuels. En outre, les services des institutions fédérales doivent permettre un accès facile à l'information gouvernementale.

La Politique exige également que les institutions offrent un service de qualité répondant aux besoins d'information de l'ensemble de la population et qu'elles s'assurent, entre autres choses :

- que la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur les langues officielles* ainsi que tous les règlements et les politiques qui en découlent soient respectés en tout temps;
- que le public soit servi par un personnel bien informé et compétent;
- que le service soit empressé, courtois, équitable et efficace, tout en tenant compte comme il se doit de la protection des renseignements personnels, de la sécurité, des convenances, du bien être et des besoins du public;
- que toute une gamme de méthodes nouvelles et conventionnelles de communication servent à satisfaire les besoins d'un public diversifié;
- que l'information publiée⁶ soit fournie, sur demande, sur divers supports afin de répondre aux besoins des personnes handicapées;
- que soit expliqué rapidement et clairement au public pourquoi les renseignements demandés ne sont pas disponibles;
- que de l'information soit disponible sur le niveau de service au public fourni par l'institution, y compris sur les délais de réponse aux demandes de renseignements, à la correspondance et aux plaintes.

Loi sur l'équité en matière d'emploi et Politique du Conseil du Trésor sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées au sein de la fonction publique fédérale

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la Politique du SCT sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées au sein de la fonction publique fédérale ne s'appliquent pas directement à la population, mais plutôt aux candidats qui postulent un emploi au gouvernement fédéral ainsi qu'aux fonctionnaires fédéraux. Cependant, la *Loi* et la Politique reprennent le principe de l'obligation d'adaptation et précisent la nécessité d'éliminer les obstacles à la complète intégration sociale et économique des personnes handicapées.

⁵ Source : www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/comm/comm1_f.asp

⁶ L'information publiée est l'information qui est préparée et qui est mise à la disposition du public ou vendue.

Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés

Dans le rapport qu'il a présenté, le 31 octobre 2000, à M. Roch Carrier, administrateur général de la Bibliothèque nationale du Canada, et à M. Euclid Herie, président et chef de la direction de l'Institut national canadien pour les aveugles, le Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés formulait les recommandations suivantes :

« Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, par l'entremise d'Industrie Canada, prenne l'initiative de participer et de financer l'élaboration, l'adoption et la promotion de normes sur l'information et l'accès telles que NISO/DAISY/WAI⁷ et de normes de production de documents sur supports de remplacement. » (Recommandation 14)

« Le Groupe de travail recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les documents imprimés du gouvernement fédéral soient disponibles en même temps sur plusieurs supports sur demande. » (Recommandation 16)

« Pour veiller à ce que les documents disponibles soient utilisables et utiles, tous les employés et employées qui travaillent avec le public doivent être formés à l'utilisation de l'information et des outils qui appuient cette information et être en mesure de former ceux et celles à qui s'adressent les documents. » [...] Le Groupe de travail recommande que tous les ministères et les organismes gouvernementaux à tous les paliers offrent de la formation à leur personnel pour les sensibiliser aux besoins des Canadiennes et des Canadiens incapables de lire les imprimés et aux documents disponibles sur divers supports de remplacement. » (Recommandation 17)

⁷ L'Initiative pour l'accessibilité du Web, ou WAI, est un ensemble de règles internationales relatives à Internet qui ont été élaborées par le World Wide Web Consortium (ConsortiumW3C). Le Canada est un commanditaire de la WAI.



Comme il a été dit précédemment, dans le cadre du présent examen, les mesures suivantes ont été adoptées :

- on a retenu, pour les besoins de la vérification, les services de spécialistes compétents, qui comprenaient les besoins des aveugles en matière de communication, qui pouvaient lire diverses formes de braille et qui avaient déjà évalué des publications en braille et des documents sonores;
- on a procédé à l'évaluation d'un échantillon d'institutions fédérales pour déterminer si elles offraient des documents en formats substitués et, le cas échéant, si ceux-ci étaient de bonne qualité.

La méthodologie retenue pour l'examen s'apparente à celle d'autres études qui ont été effectuées pour le compte de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). Parmi toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et, par conséquent, à la Politique de communication du gouvernement du Canada, 50 ont été sélectionnées pour les besoins de l'examen. Un court document a été choisi dans la liste des publications en ligne de chacune des institutions formant l'échantillon. Les consultants ont ensuite commandé ces documents, effectué une analyse comparative des formats substitués et des versions imprimées, évalué la qualité du format substitué et formulé des observations sur le service offert.

L'examen a été effectué entre le 23 janvier et le 10 mars 2006, et les documents ont été commandés entre le 24 janvier et le 15 février 2006.

Organismes consultés

La CCDP et Services de conseils du gouvernement ont consulté quatre organismes dans la phase préliminaire de cette étude : l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), l'Alliance for Equality of Blind Canadians (AEBC), le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) et le Conseil canadien des aveugles (CCA). L'annexe B fournit des renseignements supplémentaires sur ces groupes.

L'information recueillie auprès de ces organismes a permis aux gestionnaires du projet de mieux comprendre les besoins des personnes incapables de lire les imprimés lorsqu'elles communiquent avec les institutions fédérales pour commander des documents en formats substitués.

Spécialistes

Les consultants embauchés sont eux mêmes aveugles. Par conséquent, ils connaissent et comprennent bien les besoins en matière de communication des personnes aveugles et d'autres personnes ayant une déficience visuelle. Ils sont versés en braille et ils ont acquis une bonne expérience de l'utilisation des technologies d'assistance. De plus, ils avaient déjà agi comme experts-conseils dans ce domaine.

Ces spécialistes, un anglophone et un francophone, ont effectué eux-mêmes les vérifications décrites précédemment. Leur participation et leurs suggestions ont été utiles à l'établissement du protocole de vérification et du présent rapport.

L'approche retenue a permis de s'assurer que les questions liées aux plaintes de discrimination dans la prestation de services étaient bien comprises.

Échantillon

Cinquante institutions fédérales ont été sélectionnées parmi celles qui sont assujetties à la LGFP et, par conséquent, à la Politique de communication. Au total, 102 institutions figurent dans les annexes I, I.1 et 2 de la LGFP; l'échantillon représente donc 49 pour 100 du nombre total d'institutions.

Choix des documents et désignation du format

Une fois l'échantillon établi, l'étape suivante consistait à choisir un court document parmi la liste des publications en ligne offertes par chacune des institutions. Il s'agissait en général de brochures, de formulaires ou de rapports. Les publications choisies étaient brèves (pas plus de 15 pages), de sorte que le coût de leur transposition dans un format substitut ne représenterait pas une contrainte excessive pour les institutions fédérales concernées.

Pour les besoins de l'examen, 29 documents en anglais et 21 documents en français ont été commandés.

Les demandes de publications ont été réparties également entre les documents sonores et les textes en braille (25 documents dans chacun des formats). Les publications en braille ont été demandées, quant à elles, en forme abrégée (13) et en forme non abrégée (12).

Protocole de vérification

Le protocole de vérification a été conçu en vue de déterminer si les institutions fédérales offrent des documents en formats substitués et d'établir leur délai de réponse à une demande. Pour simuler une situation réelle, les consultants n'ont pas mentionné qu'ils faisaient une demande dans le cadre d'une étude; ils ont plutôt expliqué qu'ils commandaient un document pour leurs propres besoins en utilisant la phrase suivante :

Je suis aveugle et j'ai besoin d'un exemplaire du document en (format choisi).

Les consultants ont indiqué le titre du document et, lorsqu'ils le connaissaient, le numéro de publication. Ils ont aussi demandé s'il y avait des frais; lorsque c'était le cas, ils se sont également informés du prix de la version imprimée. Ces questions étaient motivées par le fait que les différents formats dans lesquels un produit d'information est offert doivent avoir le même prix. Si une publication imprimée est gratuite, sa version en un format substitut doit l'être aussi.

Lorsque le document était offert gratuitement dans le format voulu – et ce fut le cas pour toutes les publications commandées – les consultants demandaient qu'il leur soit envoyé **le plus rapidement possible** et s'informaient du délai de livraison prévu.

Lorsqu'un document n'était pas disponible, les consultants devaient chercher à savoir pourquoi. Il fallait établir si le document n'était plus offert en version imprimée ou si l'institution n'était pas en mesure de le produire dans un format substitut. Comme il a été dit précédemment, la Politique de communication précise, au point 1(h), qu'il est essentiel « d'expliquer rapidement et clairement au public pourquoi les renseignements demandés ne sont pas disponibles ».

Pour chaque demande, les consultants remplissaient une grille d'analyse afin de consigner les renseignements suivants :

- la date et l'heure où ils avaient communiqué avec l'institution fédérale pour demander une publication dans un format substitut;
- la date à laquelle la commande avait été confirmée, si elle différait de la date du premier appel;
- la disponibilité du document;

-
- la raison pour laquelle un document n'était pas disponible, le cas échéant;
 - le délai de livraison prévu.

Lorsque les consultants recevaient un document, ils notaient la date de réception dans la grille d'analyse. Ils procédaient ensuite à la révision comparative et à l'examen du document. La grille d'analyse visait à en mesurer la qualité le plus objectivement possible. Pour ce faire, les consultants notaient le nombre de fois où le texte différait de celui de la version imprimée, puis ils évaluaient la qualité du format substitut. Par exemple, ils déterminaient si les contractions braille étaient utilisées correctement et si les versions sonores étaient enregistrées à un rythme adéquat.

La grille d'analyse utilisée est reproduite à l'annexe C du présent rapport.

Définition de l'expression « dans un délai raisonnable »

Pour mener à bien cette étude, il fallait établir une date limite pour la réception des documents en formats substitués. Il serait irréaliste de s'attendre à ce que les institutions fédérales fournissent de tels documents dès qu'on en fait la demande. Par contre, les personnes incapables de lire les imprimés ne devraient pas avoir à attendre longtemps pour recevoir un service auquel elles ont droit. Pour tenir compte de cette double exigence, il a été décidé que les documents devaient être livrés « dans un délai raisonnable », durée qui n'était pas facile à définir. En effet, il n'existe pas de règles, de normes ni d'indications pour déterminer ce délai. Par conséquent, les consultants ont conclu d'établir la date limite en tenant compte de toutes les circonstances, dont les suivantes :

- la Politique de communication du gouvernement du Canada exige que les institutions fédérales offrent un service « empressé, courtois, équitable et efficace, tout en tenant compte comme il se doit de la protection des renseignements personnels, de la sécurité, des convenances, du bien-être et des besoins du public »;
- les documents affichés sur le Web sont immédiatement accessibles aux personnes qui peuvent lire les imprimés;
- les documents imprimés peuvent être expédiés le jour même de la demande et peuvent arriver à destination dans les 10 à 15 jours ouvrables;
- les personnes incapables de lire les imprimés ont besoin de certaines publications de toute urgence;
- les documents commandés ne comptaient pas plus de 15 pages.

En égard à tous ces éléments, il a été décidé que, dans le cadre de l'examen, « dans un délai raisonnable » signifiait dans les quatre semaines après la commande d'une publication dans un format substitut.

Contraintes

La présente étude a été menée dans un laps de temps assez court : 7 semaines. Même si c'est généralement suffisant pour commander et recevoir une publication imprimée traditionnelle, et bien que 22 institutions fédérales aient été en mesure de fournir une publication en format substitut dans un délai raisonnable, certaines institutions fédérales auraient peut-être pu préparer et expédier le document commandé si elles avaient disposé de plus de temps. Au moment de la rédaction du rapport (le 31 mars 2006), les publications de sept institutions fédérales étaient toujours attendues, c'est à dire qu'il avait été convenu que les documents seraient envoyés dans le format substitut spécifié, mais les consultants ne les avaient pas reçus 7 à 10 semaines plus tard.

Conformément au protocole de vérification, les consultants ont commandé puis examiné un seul document, dans une seule langue et dans un seul format substitut pour chacune des institutions fédérales faisant partie de l'échantillon. Il se peut que le document et le format choisis ne rendent pas compte de l'étendue des services d'un organisme ni de la qualité de l'ensemble des documents en formats substitués qu'il met à la disposition du public.

L'échantillon comprenait 49 pour 100 des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Si toutes les institutions avaient été soumises à une vérification, les résultats auraient pu être différents de ceux qui sont décrits dans le présent rapport.

Vérification

L'examen a été mené entre le 23 janvier et le 10 mars 2006. Les 50 publications faisant partie de l'échantillon ont été commandées entre le 24 janvier et le 15 février 2006. Les deux consultants ont appelé les institutions fédérales qui leur avaient été assignées pour commander les publications. Ils ont noté les propos échangés et leurs observations dans la grille d'analyse ainsi que le délai de livraison prévu ou la raison pour laquelle la publication n'était pas disponible.

Deux ministères, qui avaient récemment été créés après qu'un grand ministère eut été divisé, partageaient encore les mêmes capacités administratives, notamment le bureau chargé des publications. Les consultants ont donc remplacé l'un de ces nouveaux ministères par une autre institution fédérale figurant dans l'annexe de la LGFP.

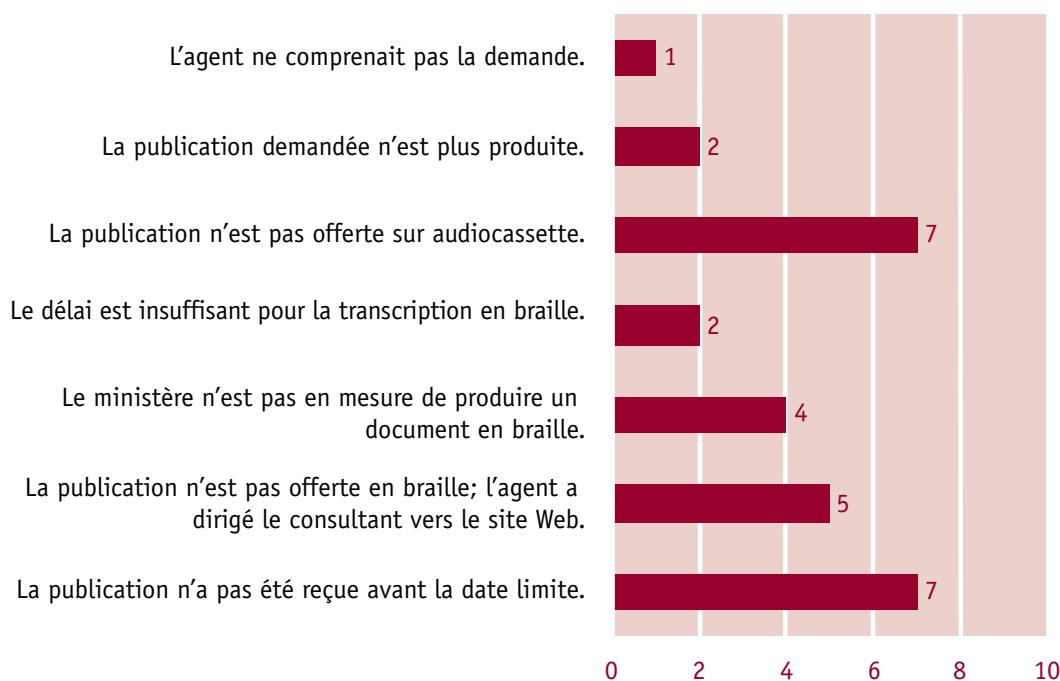
Les consultants ont pu constater que commander une publication dans un format substitut comportait de nombreuses difficultés :

- Dans certains cas, la commande d'une publication dans un format substitut a pris jusqu'à deux semaines, tandis que commander un document imprimé traditionnel peut se faire en quelques minutes seulement, où il est possible de le télécharger sur-le-champ à partir d'Internet. Souvent, il a fallu appeler de trois à cinq fois pour confirmer la disponibilité d'une publication dans le format substitut voulu.
- La plupart des agents des publications qui recevaient les demandes ne connaissaient pas la procédure à suivre pour obtenir les formats substitués. Les consultants étaient mis en rapport avec d'autres agents qui, souvent, ont dû d'abord vérifier si le document était disponible et les rappeler.
- Certains agents des publications ne parlaient pas français. Par conséquent, commander dans cette langue les documents rédigés en français était très difficile.
- Plusieurs agents des publications croyaient que toutes les Canadiennes et tous les Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle disposaient d'un ordinateur et de technologies d'adaptation. Certains d'entre eux ont suggéré aux consultants de visiter le site Web de leur ministère et de lire le document dans sa version HTML. En outre, divers ministères ne veulent plus produire d'audio-cassettes; leurs agents ont proposé un cédérom. Ces derniers ne voyaient pas la nécessité d'offrir les documents en braille ou sur audiocassette. Même si la technologie améliore leur accès à l'information, nombre de Canadiennes et de Canadiens aveugles, sourds et aveugles ou partiellement voyants ne possèdent pas le matériel informatique ou les compétences pour l'utiliser.
- Deux ministères utilisent le système de commande automatisé TeleFlash pour les documents offerts en plusieurs formats substitués qui sont fréquemment commandés. Naviguer dans ce système pourrait se révéler difficile pour certaines personnes, et il ne semblait pas possible, au lieu, de parler avec un agent des publications.

- Les consultants ont dû faire un suivi auprès de six institutions fédérales, car elles ne les rappelaient pas.
- Les consultants ont indiqué que, s'ils avaient commandé les publications pour leurs besoins personnels et non dans le cadre de l'examen, ils auraient annulé leur commande ou n'auraient pas rappelé les ministères étant donné le haut niveau d'exaspération que suscitait leurs démarches.

La plupart des agents des publications étaient serviables, mais ils ne connaissaient tout simplement pas les procédures à suivre. Certains, désolés de ne pouvoir donner suite à la demande, ont offert de faire tout leur possible pour aider les consultants. D'autres ont simplement indiqué que le document n'était pas disponible dans le format voulu. Le tableau suivant présente les raisons qui ont été données pour expliquer pourquoi la publication n'était pas disponible dans un format substitut.

Raisons données par les institutions fédérales pour expliquer la non-disponibilité d'une publication en format substitut



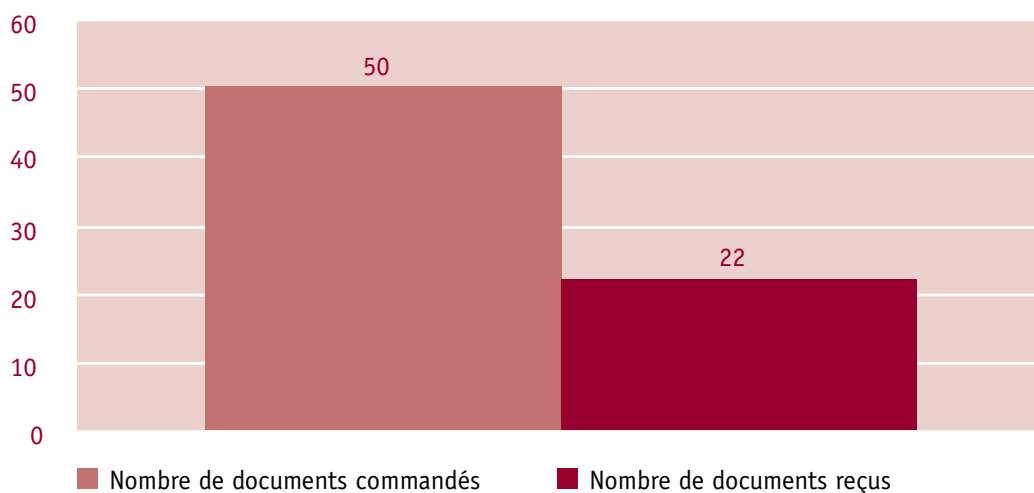
Une fois la publication commandée et sa disponibilité confirmée, la production et la livraison du document ont pris entre moins d'une semaine et plus de six semaines. Le délai variait selon que le document était en stock, selon que le ministère faisait un enregistrement sonore à l'interne ou qu'il le faisait faire en sous-traitance, et selon que le document était envoyé par Postes Canada ou par un service de messagerie. Certains documents ne sont pas arrivés avant la fin de la période d'analyse (sept semaines). Un ministère a indiqué que la production et la livraison du document demandé prendraient jusqu'à huit mois – un délai inacceptable. Dans le cas des institutions fédérales qui ont donné suite à la demande, le délai de livraison moyen était de 13 jours ouvrables.

RÉSULTATS



Les consultants ont commandé 50 documents en divers formats substitués à 50 institutions fédérales assujetties à la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP). Comme le montre le graphique suivant, les consultants ont reçu 22 documents (44 pour 100 des publications commandées) dans le délai de réalisation de l'examen; 7 autres documents leur avaient été promis, mais ils n'ont pas été reçus à temps.

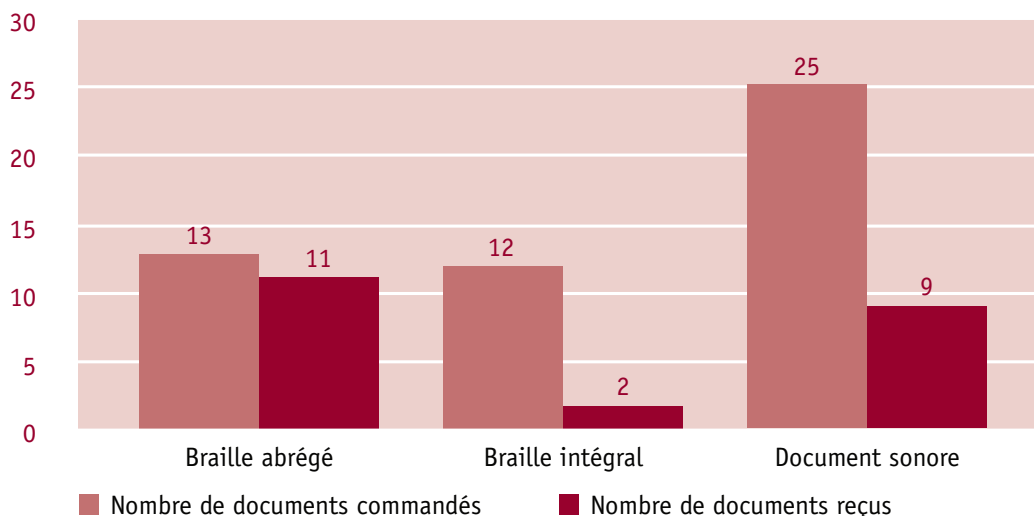
Documents commandés et reçus



Dans deux cas, la publication commandée n'a pas été envoyée dans la langue ou le format demandé : une publication commandée en français et en braille intégral a été envoyée en anglais et en braille abrégé, et une publication commandée en anglais et en braille intégral a été livrée en anglais et en braille abrégé.

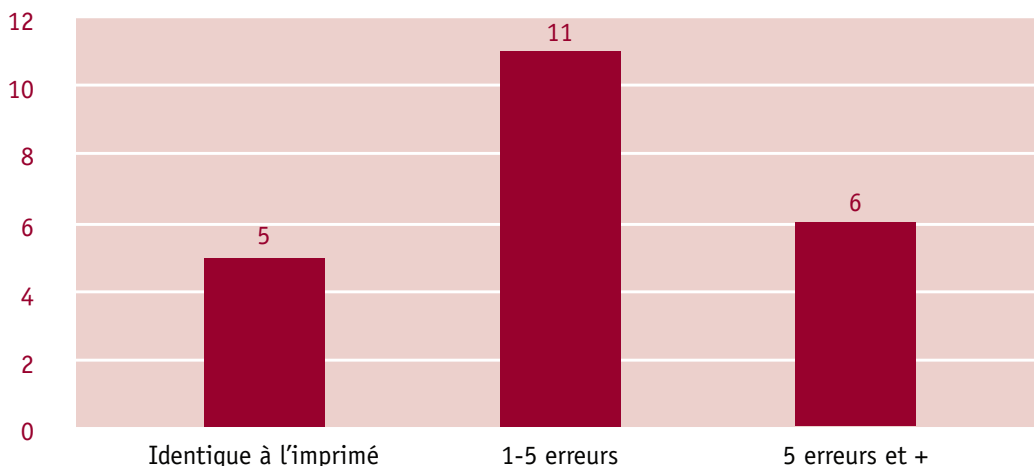
Comme le montre le graphique suivant, le format le plus facile à se procurer semble être le braille abrégé. Dans l'ensemble, les consultants ont reçu plus de publications en braille que de documents sur support sonore.

Documents commandés et reçus
Résultats selon le format



La majorité des documents évalués étaient assez exacts, c'est à dire que leur contenu était identique à celui de la version imprimée ou comportait moins de cinq erreurs.

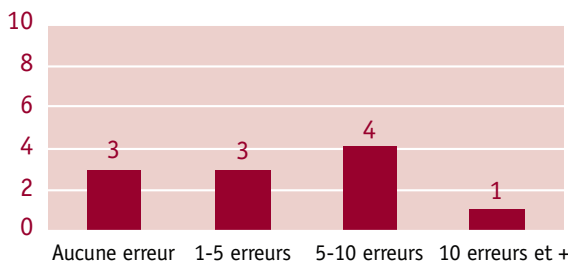
Vérification de l'exactitude du contenu des documents en formats substitués



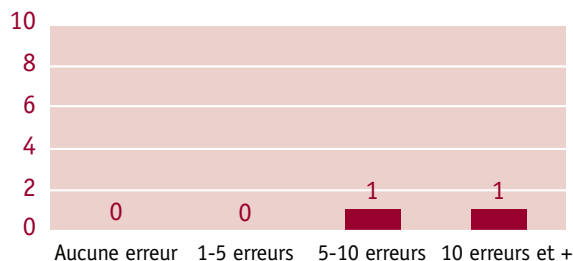
Au cours de l'évaluation de la qualité des textes en braille, les consultants ont fait les observations suivantes :

- La qualité de la transcription en braille variait beaucoup : elle pouvait être excellente ou contenir de multiples erreurs.
- Dans certains cas, le document en braille était en stock. Il s'agit probablement de documents qui sont demandés assez fréquemment, mais dans un cas au moins, le document était dépassé, et les programmes qu'il décrivait avaient été modifiés.
- Pour certaines publications seulement, on pouvait obtenir les versions en braille abrégé et en braille intégral. Toutefois, les consultants n'ont pas toujours reçu la forme de braille demandée. Comme il a été dit précédemment, deux documents commandés en braille intégral étaient en braille abrégé.

Vérification de l'exactitude du braille abrégé dans les publications



Vérification de l'exactitude du braille intégral dans les publications

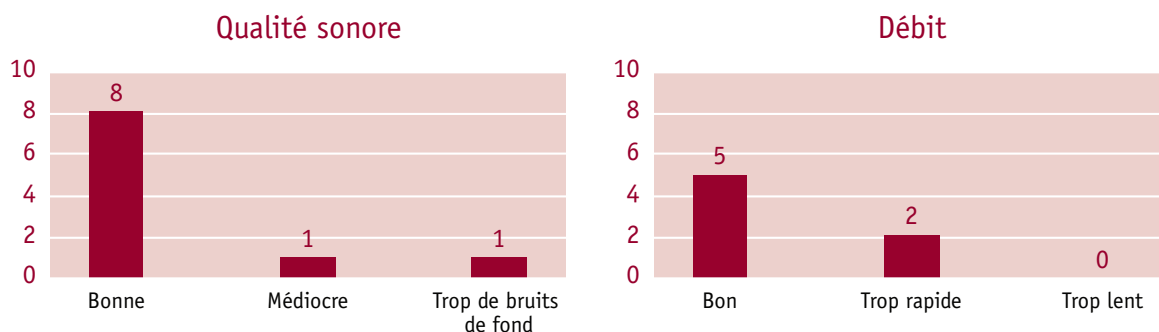


Les consultants ont fait part des constatations suivantes au sujet des documents reçus sur support sonore :

- Un ministère a enregistré une voix électronique qui lisait le document, tandis qu'un autre a fait lire le document par un employé et l'a enregistré sur cassette. Ces deux documents ont été livrés rapidement. Le contenu était exact, mais la qualité, passable.
- D'autres ministères ont fait lire les documents par des narrateurs professionnels. La qualité sonore de ces documents était bonne, mais la manière de lire les textes et d'en décrire les divers éléments,

tels que les tableaux et les listes, variait d'un document à l'autre. Les institutions ne semblent donc pas suivre une norme commune.

- Trois documents sonores contenaient des mentions « hors texte » pour décrire les tableaux, les listes et les illustrations.
- Quatre institutions fédérales ont étiqueté l'audiocassette en braille, ce que les consultants ont apprécié, car cela est très utile aux personnes qui connaissent cette forme d'écriture.



Il se peut que certaines des publications commandées ne soient pas demandées fréquemment, que ce soit en version imprimée ou en format substitut. Il était par conséquent difficile pour certaines institutions d'effectuer une transposition unique de la publication commandée dans un format substitut. Aussi le service offert par une institution ne correspond-il pas nécessairement à la qualité habituelle de sa prestation.

Pratiques exemplaires

Selon l'expérience acquise dans le cadre de cet examen et d'autres semblables, et selon les recherches complémentaires qu'ils ont effectuées, les consultants ont défini les pratiques exemplaires suivantes en matière de distribution de documents en formats substitués :

- **Éviter de diriger tous les clients vers la version en ligne** : Internet est devenu un outil très utilisé, mais toutes les personnes incapables de lire les imprimés n'ont pas accès à un ordinateur ou à Internet, et toutes n'ont pas la capacité de naviguer efficacement dans le Web. Il faut d'abord demander au client s'il a accès à Internet.
- **Veiller à expédier la bonne publication dans le format demandé** : Comme pour toute demande de publication, il est important de vérifier que le bon document est envoyé au client, dans la langue et le format voulus. Il ne faut pas présumer que tous les clients qui commandent une publication en braille maîtrisent le braille abrégé, car ce n'est pas le cas. Il ne faut pas non plus supposer que tous les clients disposent d'un lecteur DAISY ou de disques compacts.
- **Étiqueter les audiocassettes en braille** : Voilà une bonne pratique axée sur le client, qui indique que l'institution se soucie des besoins de sa clientèle et qu'elle ne fait pas que répondre à une demande de publication en format substitut.
- **Les narrateurs des documents sonores devraient incorporer des mentions descriptives « hors texte » pertinentes** : Cela consiste notamment à dire le mot « titre » avant d'en lire un; à indiquer le numéro de la page; à annoncer le début et la fin d'un tableau ou d'une liste non numérotée; à indiquer que le texte est entre parenthèses ou entre guillemets; à mentionner qu'un commentaire ne fait pas partie du texte, et à indiquer quand le narrateur reprend la lecture du texte.
- **Utiliser des signaux sonores brefs pour faciliter le repérage des pages** : L'indexation sonore aide l'utilisateur à parcourir le document.



De plus en plus, le gouvernement du Canada sollicite l'opinion et la participation de la population canadienne lorsqu'il élabore et met en œuvre des politiques et des programmes. Les citoyennes et les citoyens qui s'intéressent à certaines questions d'intérêt public peuvent lire l'information pertinente sur les sites Web fédéraux et commander des versions imprimées des publications. Les personnes incapables de lire les imprimés sont nettement désavantagées puisque les publications gouvernementales ne sont pas toutes offertes en formats substitués, par exemple, en braille et sur support sonore. Selon les conclusions de l'examen, commander une publication dans un format substitut peut être un processus décourageant, et les personnes incapables de lire les imprimés ont moins de 50 pour 100 de chances d'obtenir rapidement le document voulu. En effet, des 50 publications demandées en format substitut, 22 seulement ont été reçues dans un délai raisonnable. En outre, la qualité des documents obtenus était souvent insatisfaisante.

L'examen des commentaires consignés dans la grille d'analyse de même que les échanges entre les consultants et les agents des publications au cours du processus de commande indiquent que certaines institutions fédérales n'ont pas de politique explicite ni de procédures pour répondre aux demandes de documents en formats substitués. Et s'il existe une telle politique et des procédures, les agents de publications n'en sont pas bien informés.

En outre, si bon nombre d'agents des publications ont été serviables, d'autres ne sont pas conscients des besoins et des réalités de leurs clients aveugles ou partiellement voyants. En offrant à leur personnel des séances de sensibilisation aux besoins de cette clientèle, les institutions amélioreraient la prestation de leurs services.

Lorsqu'on compare les résultats et les recommandations de la présente étude avec ceux du rapport réalisé par le Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés, publié en 2000, on constate que les trois recommandations de cet organisme demeurent pertinentes. Dans le cadre du présent examen, les consultants ont pu observer que, pour ce qui a trait aux formats substitués, les normes, la sensibilisation, la production et la diffusion font encore manifestement défaut. La situation ne semble pas s'être beaucoup améliorée en six ans.

Le niveau de service demeure inadéquat. Pourtant, le gouvernement du Canada, en plus de s'y être engagé publiquement, est tenu par la loi d'offrir des services équivalents à toute la population :

- La Politique du Conseil du Trésor sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale ajoute à cette exigence celle d'abolir les obstacles à la pleine intégration sociale et économique de ces personnes.
- Dans le document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, celui-ci s'engage à améliorer de façon notable et mesurable la satisfaction des clients à l'égard de ses services.
- La *Politique de communication du gouvernement du Canada* oblige tous les ministères et organismes fédéraux d'offrir des services de communication équitables et accessibles, en tenant compte des différents besoins de la population canadienne.
- La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Charte canadienne des droits et libertés* interdisent la discrimination fondée sur la déficience et exigent que l'on tienne compte des besoins spéciaux, sauf si cela impose une contrainte excessive.

Au cours de l'examen, on a parfois indiqué aux consultants qu'il y avait peu de demandes de documents en formats substitués. Voilà une observation intéressante, mais elle ne justifie pas l'inégalité d'accès aux publications ni la prestation de services inadéquats. La loi et la jurisprudence sur cette question sont claires : le nombre de personnes nécessitant des mesures d'adaptation ne détermine pas si celles-ci doivent être adoptées ou non. La seule raison admise pour ne pas tenir compte d'un besoin légitime est la contrainte excessive que cela pourrait imposer.

Selon les constatations qui se dégagent de l'étude et de l'avis des consultants, quatre raisons principales expliqueraient la situation actuelle :

- **Une faible sensibilisation aux besoins des personnes incapables de lire les imprimés en matière de formats substitués** : Les institutions fédérales semblent concentrer leurs efforts sur la présentation de publications en formats multiples sur Internet. Plusieurs institutions ont grandement amélioré l'accessibilité de leurs sites Web depuis l'adoption de la Politique sur la normalisation des sites Internet et du *Guide d'Internet* du gouvernement du Canada. Comme il a été dit précédemment, bien que la technologie facilite l'accès à l'information, nombre de Canadiennes et de Canadiens qui sont aveugles, sourds et aveugles ou partiellement voyants ne disposent pas de la technologie informatique ou n'ont pas les compétences pour l'utiliser. Il demeure nécessaire d'offrir des documents sonores ou en braille.
- **L'absence de politiques ou de procédures internes concernant la distribution de documents en formats substitués ou la non-communication de ces politiques et procédures au personnel chargé des publications** : De nombreux agents des publications n'étaient pas au courant des politiques et des procédures relatives aux formats substitués et ont dû consulter leurs collègues avant de donner au consultant une réponse sur la disponibilité du format substitué. En outre, la quantité et le type d'erreurs contenues dans les documents reçus portent à croire qu'il n'existe pas de directives sur la correction d'épreuves des textes en braille.
- **L'insuffisance des fonds alloués à la production de documents en formats substitués** : Lorsque des agents des publications expliquaient qu'un certain document n'était pas offert en format substitué en raison de l'incapacité du ministère à le produire, cela signifiait souvent que celui-ci ne disposait pas des fonds nécessaires à sa production.
- **La formation inadéquate du personnel sur la distribution des documents en formats substitués** : Les échanges entre les consultants et les agents des publications ont révélé que, souvent, ces derniers n'avaient pas été avisés de l'obligation d'offrir les documents en formats multiples autres qu'en version HTML en ligne. De plus, le fait que deux documents ont été expédiés dans une forme de braille différente de celle qui avait été demandée indique que certains agents ne connaissent pas la différence entre ces deux types d'écriture.

En résumé, la disponibilité et l'accessibilité inadéquates des services pour les personnes incapables de lire les imprimés perdurent. Comme il n'existe pas de lignes directrices normalisées ni de pratiques exemplaires au sein du gouvernement fédéral, chaque institution a sa propre façon de faire, ce qui donne lieu à un manque d'uniformité et suscite la confusion.

RECOMMANDATIONS



Voici les principales recommandations de l'étude.

1. **Assurer l'égalité d'accès** : Toutes les institutions fédérales doivent s'assurer que leurs documents publics sont accessibles aux personnes incapables de lire les imprimés et faire en sorte qu'ils soient offerts en formats substitués, dans les deux langues officielles.
2. **Définir et mettre en œuvre des procédures pour la distribution de documents en formats substitués** : Chaque institution fédérale doit définir et mettre en œuvre une politique interne concernant la distribution des documents en formats substitués. Cette politique devrait mentionner explicitement l'obligation d'adopter des mesures d'adaptation, sauf si celles-ci constituent une contrainte excessive, comme le prévoit la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Elle doit aussi enjoindre aux directions chargées des publications et des communications de consacrer une partie du budget de toute publication destinée au grand public à sa transposition en formats substitués.
3. **Établir des normes de qualité pour les formats substitués** : Les institutions fédérales doivent établir des normes de qualité pour les documents offerts en formats substitués et s'assurer que les entreprises et les personnes qui les produisent respectent ces normes. De plus, des correcteurs d'épreuves qualifiés doivent vérifier la qualité et l'exactitude des documents.
4. **Simplifier le processus de commande de documents en formats substitués** : Le gouvernement du Canada doit simplifier le processus de commande de documents en formats substitués afin de mieux répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens ayant des besoins particuliers en matière de communication. Cela pourrait se faire au moyen d'un service central, comme le 1-800-0Canada.
5. **Offrir de la formation et des séances de sensibilisation aux agents des publications** : Les institutions fédérales doivent veiller à ce que les employés qui traitent directement avec le public, notamment ceux qui reçoivent les commandes de publications, obtiennent une formation appropriée sur les besoins des personnes incapables de lire les imprimés ainsi que sur les divers formats substitués et les politiques et directives ministérielles ou gouvernementales pertinentes. La formation doit être fréquente, offerte selon un calendrier établi et intégrée à la culture organisationnelle.
6. **Consulter des spécialistes** : Lorsqu'elles élaborent des politiques, des procédures et des directives ou lorsqu'elles achètent de l'équipement, les institutions fédérales doivent consulter des spécialistes et des intervenants qui gèrent les questions concernant les personnes incapables de lire les imprimés ou qui sont en mesure de leur fournir des conseils à ce sujet.

ANNEXE A : ANNEXES DE LA LOI SUR LA GESTION DES FINANCES PUBLIQUES



La *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) énumère, à l'article 7, les institutions qui sont assujetties aux lois et aux règlements du gouvernement fédéral. L'échantillon utilisé pour le présent examen a été établi au moyen de la version la plus récente de la LGFP au moment de la rédaction du rapport.

Source : <http://lois.justice.gc.ca/fr/F-11/270500.html>

ANNEXE I (article 2)

1. Conseil du Trésor
2. Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration
3. Ministère de la Défense nationale
4. Ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien
5. Ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire
6. Ministère de la Justice
7. Ministère de la Santé
8. Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile
9. Ministère de l'Environnement
10. Ministère de l'Industrie
11. Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
12. Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien
13. Ministère des Anciens Combattants
14. Ministère des Finances
15. Ministère des Pêches et Océans
16. Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences
17. Ministère des Ressources naturelles
18. Ministère des Transports
19. Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux
20. Ministère du Développement social
21. Ministère du Patrimoine canadien

ANNEXE I.1 (articles 2 et 3)

| Secteur de l'administration publique fédérale | Ministre compétent |
|--|--|
| 1 Administration du pipeline du Nord | Le ministre des Ressources naturelles |
| 2 Agence canadienne de développement international | Le ministre des Affaires étrangères |
| 3 Agence canadienne d'évaluation environnementale | Le ministre de l'Environnement |
| 4 Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec | Le ministre de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec |
| 5 Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique | Le président du Conseil du Trésor |
| 6 Agence de la consommation en matière financière du Canada | Le ministre des Finances |
| 7 Agence de la santé publique du Canada | Le ministre de la Santé |
| 8 Agence de promotion économique du Canada atlantique | Le ministre de l'Industrie |
| 9 Agence spatiale canadienne | Le ministre de l'Industrie |
| 10 Bibliothèque et Archives du Canada | Le ministre du Patrimoine canadien |
| 11 Bureau de la coordonnatrice de la situation de la femme | Le ministre du Patrimoine canadien |
| 12 Bureau de l'administrateur de l'Office du transport du grain | Le ministre des Transports |
| 13 Bureau de l'enquêteur correctionnel du Canada | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 14 Bureau de l'infrastructure du Canada | Le ministre des Transports |
| 15 Bureau des relations fédérales-provinciales | Le premier ministre |
| 16 Bureau du Canada sur le règlement des questions des pensionnats autochtones | Le ministre du Patrimoine canadien |
| 17 Bureau du commissaire à la magistrature fédérale | Le ministre de la Justice |
| 18 Bureau du commissaire du Centre de la sécurité des télécommunications | Le ministre de la Défense nationale |
| 19 Bureau de conseil privé | Le premier ministre |
| 20 Bureau du directeur des lobbyistes | Le président du Conseil du Trésor |
| 21 Bureau du directeur général des élections | Le leader du gouvernement à la Chambre des communes |
| 22 Bureau du secrétaire du gouverneur général | Le premier ministre |
| 23 Bureau du surintendant des institutions financières | Le ministre des Finances |

| | | |
|----|---|--|
| 24 | Bureau du vérificateur général | Le ministre des Finances |
| 25 | Centre canadien des armes à feu | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 26 | Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada | Le ministre des Finances |
| 27 | Comité des griefs des Forces canadiennes | Le ministre de la Défense nationale |
| 28 | Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité | Le premier ministre |
| 29 | Comité externe d'examen de la Gendarmerie royale du Canada | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 30 | Commissariat aux langues officielles | Le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada |
| 31 | Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée au Canada | Le ministre de la Justice |
| 32 | Commission canadienne des droits de la personne | Le ministre de la Justice |
| 33 | Commission canadienne des grains | Le ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire |
| 34 | Commission de la fonction publique | Le ministre de Patrimoine canadien |
| 35 | Commission de l'immigration et du statut de réfugié | Le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration |
| 36 | Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 37 | Commission des relations de travail dans la fonction publique | Le ministre du Patrimoine canadien |
| 38 | Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire | Le ministre de la Défense nationale |
| 39 | Commission du droit d'auteur | Le ministre de l'Industrie |
| 40 | Commission nationale des libérations conditionnelles | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 41 | Conseil canadien des relations industrielles | Le ministre du Travail |
| 42 | Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses | Le ministre de la Santé |
| 43 | Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Le ministre du Patrimoine canadien |
| 44 | Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés | Le ministre de la Santé |
| 45 | Conseil national des produits agricoles | Le ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire |
| 46 | Gendarmerie royale du Canada | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |

| | | |
|----|---|--|
| 47 | Greffe du Tribunal de la concurrence | Le ministre de l'Industrie |
| 48 | Office des transports du Canada | Le ministre des Transports |
| 49 | Office national de l'énergie | Le ministre des Ressources naturelles |
| 50 | Office national du film | Le ministre du Patrimoine canadien |
| 51 | Registraire de la Cour suprême du Canada et le secteur de l'administration publique fédérale nommé en vertu du paragraphe 12 (2) de la <i>Loi sur la Cour suprême</i> | Le ministre de la Justice |
| 52 | Secrétariat de l'ALÉNA | Le ministre du Commerce international |
| 53 | Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes | Le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada |
| 54 | Service administratif des tribunaux judiciaires | Le ministre de la Justice |
| 55 | Service canadien du renseignement de sécurité | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 56 | Service correctionnel du Canada | Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile |
| 57 | Statistique Canada | Le ministre de l'Industrie |
| 58 | Tribunal canadien des droits de la personne | Le ministre de la Justice |
| 59 | Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs | Le ministre du Travail |
| 60 | Tribunal canadien du commerce extérieur | Le ministre des Finances |
| 61 | Tribunal d'appel des transports du Canada | Le ministre des Transports |
| 62 | Tribunal de la dotation de la fonction publique | Le ministre du Patrimoine canadien |

ANNEXE II (article 2)

1. Agence canadienne de contrôle de la procréation assistée
2. Agence canadienne d'inspection des aliments
3. Agence canadienne pour l'incitation à la réduction des émissions
4. Agence des services frontalières du Canada
5. Agence du revenu du Canada
6. Agence Parcs Canada
7. Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports
8. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
9. Commission canadienne des affaires polaires
10. Commission canadienne de sûreté nucléaire
11. Commission de l'assurance-emploi du Canada
12. Commission des champs de bataille nationaux
13. Commission du droit du Canada
14. Conseil de recherches en sciences humaines
15. Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie
16. Conseil national de recherches du Canada
17. École de la fonction publique du Canada
18. Instituts de recherche en santé du Canada
19. Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie

ANNEXE B : ORGANISMES CONSULTÉS



La Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et Services de conseils du gouvernement ont consulté quatre organismes dans la phase préliminaire de cette étude. L'information recueillie a aidé les gestionnaires du projet à mieux comprendre les besoins des personnes incapables de lire les imprimés lorsqu'elles communiquent avec les institutions fédérales en vue d'obtenir des documents en formats substitués.

Alliance for Equality of Blind Canadians (AEBC)

L'Alliance for Equality of Blind Canadians (AEBC) a pour mandat de sensibiliser le public aux droits et aux responsabilités de sorte que les personnes aveugles, sourdes et aveugles ou partiellement voyantes puissent jouir d'une égalité d'accès aux avantages et aux possibilités qu'offre la société.

Pour de plus amples renseignements, visitez le site de l'AEBC : www.blindcanadians.ca

Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) est un organisme sans but lucratif qui fournit des services de soutien aux Canadiens et aux Canadiennes dont la perte de vision freine la pleine participation aux activités sociales et professionnelles. Sa Bibliothèque pour personnes aveugles jouit d'une réputation mondiale grâce à son utilisation des nouvelles technologies des communications.

Pour de plus amples renseignements, visitez le site de l'INCA : www.cnib.ca

Conseil des Canadiens avec déficiences (CCP)

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) fait des représentations auprès du gouvernement fédéral afin d'améliorer, par l'éradication de l'inégalité et de la discrimination, la vie des hommes et des femmes handicapés du Canada. L'équipe du CCD est formée de personnes handicapées qui témoignent d'un profond engagement envers les principes d'autoassistance et de protection des intérêts des consommateurs.

Pour de plus amples renseignements, visitez le site du CCD : www.ccdonline.ca/indexfr.htm

Conseil canadien des aveugles (CCA)

Le Conseil canadien des aveugles (CCA) est un organisme national d'entraide et de représentation, composé de personnes qui sont aveugles, sourdes et aveugles ou qui ont une déficience visuelle. L'objectif principal du CCA est de permettre à ces personnes de faire connaître leurs points de vue, au moyen de représentations, et aussi d'aider à leur réadaptation grâce au soutien de leurs pairs et à des activités sociales et récréatives.

Pour de plus amples renseignements, visitez le site du CCA : www.ccbnational.net

ANNEXE C : GRILLE D'ANALYSE



Grille d'analyse

Examineur : _____
ORGANISME : _____
TITRE DU DOCUMENT : _____
FORMAT : ___ Braille abrégé ___ Braille intégral ___ Document sonore
SOURCE : (site Web dans lequel le document a été trouvé) _____
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE POUR COMMANDER LE DOCUMENT : _____

À REMPLIR PAR LE CONSULTANT

Si le document n'était pas disponible, une explication claire a été fournie sans délai :

Choisir : Oui / Non

Si oui, quelle était cette explication? _____

Heure de la commande : _____

Date de la commande : _____

Date de réception : _____

Qualité du document :

A. Contenu (mots, intitulés, messages, etc.)

- ___ Identique à la version imprimée
- ___ De 1 à 5 cas d'utilisation de mots, d'intitulés, etc., différents
- ___ Plus de 5 cas d'utilisation de mots, d'intitulés, etc., différents

B. Utilisation du braille

- ___ Excellent, aucune erreur
- ___ De 1 à 5 erreurs
- ___ De 5 à 10 erreurs
- ___ Plus de 10 erreurs

Qualité du document sonore :

A. Contenu

- ___ Identique à la version imprimée
- ___ De 1 à 5 cas d'utilisation de mots, d'intitulés, etc., différents
- ___ Plus de 5 cas d'utilisation de mots, d'intitulés, etc., différents

B. Qualité sonore

Bonne ou mauvaise qualité sonore? _____

Bruits de fond? _____

Bon débit? Trop rapide? Trop lent? _____

Description des graphiques et des éléments visuels

Mentions « hors texte »? _____

Autres? _____

ANNEXE D : LISTE DES ABRÉVIATIONS



| | |
|--------------|---|
| AEBC | Alliance for Equality of Blind Canadians |
| CCD | Conseil des Canadiens avec déficiences |
| CCDP | Commission canadienne des droits de la personne |
| DAISY | Digital Audio-based Information System |
| INCA | Institut national canadien pour les aveugles |
| LCDP | <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> |
| LGFP | <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> |
| SCT | Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada |

ANNEXE E : RESSOURCES



1. Charte canadienne des droits et libertés
http://laws.justice.gc.ca/en/charter/const_fr.html
2. Canadian Helen Keller Centre
www.chkc.org
3. *Loi canadienne sur les droits de la personne*
<http://lois.justice.gc.ca/fr/H-6/index.html>
4. Normalisation des sites Internet, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/default.asp
5. Conseil sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés
www.collectionscanada.ca/accessinfo/index-f.html
6. Conseil sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés, *Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs et/ou substitués*
www.liens-ta.gc.ca/guide/contentf.asp
7. Digital Audio-based Information System (DAISY) Consortium
www.daisy.org
8. Politique sur les communications du gouvernement, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/comm/siglist_f.asp
9. Rapport du Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés : *Une promesse à respecter*
www.collectionscanada.ca/accessinfo/s36-200-f.html
10. Initiative pour l'accessibilité du Web (WAI)
www.w3.org/wai
11. Service de mise à l'essai de l'accessibilité du Web (WATS), Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/1/wats/faq/2002-08-wats-faq_f.asp

