
Guide pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes

Guide for addressing accessibility in standards

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction.....	vi
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Accessibilité	4
3.1 Généralités.....	4
3.2 Accessibilité et normes.....	4
4 L'accessibilité dans le processus d'élaboration des normes	5
4.1 Généralités.....	5
4.2 Prise en considération par les organismes de normalisation.....	5
4.3 Considérations relatives au processus d'élaboration des normes.....	5
4.3.1 Phase 1: Définir le projet de norme et statuer sur l'applicabilité du présent Guide.....	6
4.3.2 Phase 2: S'assurer que le comité d'élaboration des normes est bien équipé pour la mise en œuvre d'un processus accessible avec une participation équitable.....	6
4.3.3 Phase 3: Élaborer le contenu de la norme.....	7
4.3.4 Phase 4: Publier le projet de norme en vue de son examen public, puis voter et réviser la norme si nécessaire.....	8
4.3.5 Phase 5: Publier la norme.....	8
5 Comment appliquer le présent Guide	8
5.1 Deux approches de traitement de l'accessibilité dans les normes.....	8
5.2 Autres sources d'information.....	10
5.3 Vérifier que la question de l'accessibilité est correctement traitée et procéder à la validation.....	11
6 Objectifs d'accessibilité	11
6.1 Généralités.....	11
6.1.1 Structure des objectifs.....	11
6.1.2 Identifier les besoins d'accessibilité des utilisateurs.....	12
6.1.3 Mettre en application les besoins d'accessibilité des utilisateurs pour dégager les exigences et les recommandations.....	12
6.2 Les objectifs.....	13
6.2.1 Adéquation avec le plus large éventail possible d'utilisateurs.....	13
6.2.2 Conformité aux attentes des utilisateurs.....	14
6.2.3 Prise en charge de l'individualisation.....	15
6.2.4 Capacité à approcher/atteindre le système.....	16
6.2.5 Perceptibilité.....	17
6.2.6 Compréhensibilité.....	17
6.2.7 Contrôlabilité.....	19
6.2.8 Utilisabilité.....	19
6.2.9 Tolérance aux erreurs.....	21
6.2.10 Utilisation équitable.....	21
6.2.11 Compatibilité avec d'autres systèmes.....	22
7 Capacités et caractéristiques humaines	23
7.1 Généralités.....	23
7.1.1 Description.....	23
7.1.2 Diversité des capacités et caractéristiques humaines.....	24

7.2	Capacités sensorielles et caractéristiques.....	24
7.2.1	Généralités.....	24
7.2.2	Fonctions visuelles.....	24
7.2.3	Fonctions auditives.....	26
7.2.4	Fonctions du toucher.....	27
7.2.5	Fonctions gustatives et olfactives.....	28
7.3	Fonctions du système immunitaire.....	29
7.3.1	Description.....	29
7.3.2	Déficiences et limitations.....	29
7.3.3	Considérations de conception.....	29
7.4	Capacités et caractéristiques physiques.....	30
7.4.1	Généralités.....	30
7.4.2	Dimensions du corps humain.....	30
7.4.3	Mouvement: Fonctions des structures anatomiques supérieures et capacités à réaliser une activité de motricité fine.....	31
7.4.4	Mouvement: Fonctions des structures anatomiques inférieures.....	33
7.4.5	Puissance musculaire et endurance musculaire.....	34
7.4.6	Voix et parole.....	35
7.5	Capacités cognitives.....	36
7.5.1	Description.....	36
7.5.2	Déficiences et limitations.....	36
7.5.3	Considérations de conception.....	37
8	Stratégies permettant de répondre aux besoins d'accessibilité des utilisateurs et considérations de conception dans les normes.....	38
8.1	Généralités.....	38
8.2	Élaboration d'exigences et de recommandations spécifiques aux normes, d'après les besoins d'accessibilité des utilisateurs et les considérations de conception afférentes.....	39
8.2.1	Fournir divers moyens de présentation des informations et d'interaction de l'utilisateur.....	39
8.2.2	Établir des paramètres fixes qui s'adaptent au plus large éventail possible d'utilisateurs.....	39
8.2.3	Établir des paramètres ajustables qui s'adaptent au plus large éventail possible d'utilisateurs.....	40
8.2.4	Minimiser toute complexité superflue.....	40
8.2.5	Fournir un accès individualisé au système.....	42
8.2.6	Éliminer les limites ou contraintes superflues dans les interactions de l'utilisateur avec un système.....	42
8.2.7	Permettre la compatibilité grâce aux produits d'assistance et aux technologies d'aide.....	42
8.2.8	Fournir des versions alternatives du système.....	43
	Annexe A (informative) Tendances mondiales en faveur de l'accessibilité.....	44
	Annexe B (informative) La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) en tant que ressource terminologique.....	46
	Annexe C (informative) Questions destinées à faciliter la réalisation des objectifs d'accessibilité.....	49
	Bibliographie.....	53

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) sont des fédérations mondiales d'organismes de normalisation nationaux (comités membres de l'ISO et comités nationaux de l'IEC). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO et de l'IEC. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO ou l'IEC participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec l'IEC en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2.

Les projets de Guides adoptés par le comité ou le groupe responsable sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Guides requiert l'approbation d'au moins 75 % des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Le Guide 71 de l'ISO/IEC a été préparé par le JTAG (Groupe technique consultatif commun) à la demande du Bureau de gestion technique (TMB) de l'ISO et du Bureau de gestion de la normalisation (SMB) de l'IEC. Il a ensuite été adopté par le Groupe d'étude 16 de l'UIT-T en tant que Supplément 17 de l'UIT-T aux Séries H de Recommandations.

Cette seconde édition annule et remplace la première édition (Guide ISO/IEC 71:2001), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Dans l'objectif d'obtenir un retour d'expérience et d'informations consécutif à l'utilisation de ce Guide, les utilisateurs sont invités à partager leurs points de vue sur le Guide 71:2014 de l'ISO/IEC. Pour participer à l'enquête en ligne, cliquer sur le lien ci-dessous:

<http://www.surveymonkey.com/s/guide71>

Introduction

Le présent Guide a pour objectif d'aider les normalisateurs (par exemple: les comités techniques ou les groupes de travail) à traiter la question de l'accessibilité dans les normes qui ciblent, directement ou indirectement, tout type de système utilisé par la population. Il fournit des préconisations sur la conception et la rédaction des exigences et des recommandations appropriées en matière d'accessibilité dans les normes. Bien que le présent Guide soit destiné aux normalisateurs, il contient des informations qui peuvent s'avérer utiles à d'autres publics, tels que les fabricants, les concepteurs, les prestataires de services et les éducateurs spécialisés.

La seconde édition du présent Guide, rebaptisée « *Guide pour le traitement de l'accessibilité dans les normes* », s'appuie sur l'édition publiée en 2001, intitulée « *Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités* ». La présente édition tient compte des évolutions de la réflexion et de la pratique constatées depuis 2001 et adopte une approche plus inclusive. La présente édition détermine également comment améliorer l'utilisabilité et l'adoption du Guide lui-même. Tout comme sa version précédente, le présent Guide est voué à faire partie du cadre global que les organismes de normalisation peuvent utiliser dans leur soutien au développement de systèmes adaptés aux besoins d'utilisateurs divers.

L'accès à une gamme de systèmes la plus large possible par tous les individus, quels que soient leur âge, leur taille ou leur aptitude, constitue un objectif majeur pour l'ensemble de la société. Les questions d'accessibilité et d'utilisabilité des systèmes sont d'autant plus importantes que le nombre d'individus manifestant des besoins divers en termes d'accessibilité augmente (tels que les personnes âgées, les enfants, les personnes à capacités réduites et les personnes handicapées).

Les besoins d'accessibilité des individus varient substantiellement et évoluent tout au long de leur vie en fonction de leurs capacités et caractéristiques propres (autrement dit, au fur et à mesure qu'ils avancent en âge: de l'enfance à l'âge adulte, jusqu'à la vieillesse). Les déficiences peuvent être permanentes ou temporaires; elles peuvent varier au quotidien et ne sont parfois pas complètement reconnues ou considérées. En outre, même si certains handicaps sont mineurs de par leur nature, la conjugaison de plusieurs handicaps peut poser des problèmes considérables aux individus qui tentent d'interagir avec les systèmes. Ce cas se présente, notamment, lorsque les besoins et les exigences de l'utilisateur en termes d'accessibilité n'étaient pas reconnus au moment où ces systèmes ont été développés. Les normes qui incluent des exigences d'accessibilité peuvent prendre en charge le développement de systèmes qui peuvent être utilisés par davantage d'utilisateurs.

Alors que des progrès considérables ont été réalisés dans le monde entier pour le développement de normes d'accessibilité dans le secteur des technologies de l'information, des télécommunications et de la construction, l'élaboration de normes d'accessibilité dans les autres secteurs n'a pas suivi le rythme. Cependant, les exigences de la législation nationale et internationale contre la discrimination deviennent de plus en plus strictes. Des recommandations complémentaires sont contenues dans la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées^[36] (notamment les Articles 4, 9, 21 et 30), l'Observation générale 2^[37] du Comité des Nations Unies des droits des personnes handicapées, ainsi que dans les réglementations nationales et régionales sur la passation des marchés.

Les Normes internationales de l'ISO et de l'IEC et les recommandations de l'UIT-T peuvent jouer un rôle important contre la fragmentation du marché et pour l'émergence de systèmes harmonisés et accessibles, plutôt que de systèmes qui ne répondent qu'aux normes nationales et sont incompatibles avec ceux produits dans d'autres pays.

La *Déclaration de politique commune de l'IEC/ISO/UIT sur la normalisation et l'accessibilité*^[25] établit les principes fondamentaux garantissant que les besoins des personnes âgées, des enfants et de celles présentant des incapacités sont intégrés dans le processus d'élaboration des normes, et que cette intégration se justifie à la fois sur le plan économique et sur celui des droits de l'Homme. L'un des principaux points de la Déclaration de politique commune est la « conception accessible ou universelle », qui vise à garantir que les produits, les systèmes, les services, les environnements et les installations puissent être utilisés par les membres d'une population présentant l'éventail le plus large possible de caractéristiques et de capacités. La seconde édition du présent Guide a vocation à compléter la Déclaration de politique commune. Pour ce faire, elle fournit un ensemble d'objectifs d'accessibilité

et décrit les capacités et les caractéristiques humaines afin d'aider les normalisateurs à identifier les besoins d'accessibilité d'utilisateurs divers dans des contextes d'utilisation variés.

Les préconisations fournies dans le présent Guide sont générales. Le présent Guide tient compte du principe selon lequel il convient que les normes ne représentent pas un obstacle à la conception. Ainsi, le présent Guide suggère des méthodes de détermination des besoins d'accessibilité des utilisateurs, sans apporter de solutions spécifiques. Il est important de réaliser que les solutions uniques et soit-disant « universelles » répondent rarement aux besoins de chaque individu, alors que les fonctionnalités accessibles peuvent profiter à la majorité de la population. Les solutions optimales varient considérablement en fonction des différents utilisateurs et contextes d'utilisation. Il pourrait s'avérer nécessaire d'élaborer des guides sectoriels dans le cas de secteurs de produits ou de services spécifiques.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Guide pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes

1 Domaine d'application

Le présent Guide fournit des préconisations aux normalisateurs sur la façon de traiter les exigences et les recommandations en matière d'accessibilité dans les normes qui ciblent, directement ou indirectement, les systèmes employés par la population (autrement dit: les produits, les services et les milieux bâtis). Afin d'aider les normalisateurs à définir les exigences et les recommandations en matière d'accessibilité, le présent Guide propose:

- un récapitulatif de la terminologie actuelle relative à l'accessibilité;
- les questions à prendre en compte en vue de favoriser l'accessibilité dans le processus d'élaboration des normes;
- un ensemble d'objectifs d'accessibilité (utilisé pour identifier les besoins des utilisateurs en termes d'accessibilité);
- une description des capacités et caractéristiques humaines (et des considérations de conception s'y rapportant);
- des stratégies pour traiter les questions relatives aux besoins d'accessibilité des utilisateurs et les considérations de conception dans les normes.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

système

produit, service, milieu bâti ou toute combinaison de ces éléments avec lesquels l'utilisateur interagit

2.2

utilisateur

individu qui accède à un système ou interagit avec ce système

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.7, modifiée — Le terme « accède » a été ajouté à la définition, le terme « personne » a été remplacé par « individu ».]

2.3

utilisateurs divers

individus dont les capacités, les caractéristiques ou les besoins d'accessibilité diffèrent

2.4

besoin d'accessibilité des utilisateurs

besoin des utilisateurs lié aux fonctionnalités ou attributs sans lesquels un système ne peut être accessible

Note 1 à l'article: Les besoins d'accessibilité des utilisateurs varient dans le temps et en fonction des contextes d'utilisation.

2.5

déficiences

problèmes relatifs aux fonctions organiques ou à la structure anatomique, tels qu'un écart important ou une perte de l'usage

Note 1 à l'article: Les déficiences peuvent être temporaires ou permanentes; progressives, régressives ou statiques; intermittentes ou continues.

[SOURCE: ICF 2001, OMS, Article 6, section 4.1]

2.6

limitations d'activité

difficulté que peut avoir un individu à exécuter des activités

[SOURCE: ICF 2001, OMS]

2.7

contexte d'utilisation

environnements physique et social dans lequel un système est utilisé, ce qui comprend les utilisateurs, les tâches, l'équipement et les matériels

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.5, modifiée — La structure de la phrase a été modifiée.]

2.8

contextes divers

contextes d'utilisation et conditions économiques, culturelles et organisationnelles variables

2.9

efficacité

précision et degré d'achèvement selon lesquels l'utilisateur atteint des objectifs spécifiés

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.2]

2.10

efficience

ressources mobilisées par rapport à la précision et au degré d'achèvement selon lesquels l'utilisateur atteint les objectifs

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.3]

2.11

satisfaction

sentiment de ne pas subir la contrainte de l'inconfort, et attitudes positives envers l'utilisation du produit

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.4]

2.12

utilisabilité

degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.1]

2.13

moyens multiples de présentation

différentes façons de présenter les informations

Note 1 à l'article: Présenter les informations de différentes façons peut améliorer l'accessibilité aux systèmes.

2.14

moyens multiples de fonctionnement

différents modes de manipulation et de contrôle

Note 1 à l'article: Proposer différents modes de manipulation et de contrôle peut améliorer l'accessibilité aux systèmes.

2.15**produit d'assistance**

tout produit (y compris tout dispositif, équipement, instrument et logiciel) fabriqué spécialement ou généralement sur le marché, utilisé par ou pour les personnes en situation de handicap, destiné à favoriser la participation, à protéger, soutenir, entraîner, mesurer ou remplacer les fonctions organiques, les structures anatomiques et les activités, ou destiné à prévenir les déficiences, les limitations d'activité et les restrictions de la participation

[SOURCE: ISO 9999:2011, 2.3]

2.16**technologie d'aide**

équipement, système, matériel informatique, logiciel ou service utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités des individus

Note 1 à l'article: « technologie d'aide » est un terme général plus large que « produits d'assistance ».

Note 2 à l'article: La technologie d'aide peut inclure les services d'aide et les services professionnels nécessaires à l'évaluation, la recommandation et la mise à disposition.

2.17**organisme de normalisation**

organisme de normalisation reconnu à l'échelle nationale, régionale ou internationale, dont la fonction principale, en vertu de ses statuts, est de préparer, d'approuver ou d'adopter des normes rendues publiques

Note 1 à l'article: Un organisme de normalisation peut soutenir des commissions de normalisation, des groupes de travail ou autres entités afin d'entreprendre la normalisation dans divers domaines.

Note 2 à l'article: Un organisme de normalisation peut également assurer d'autres fonctions principales.

[SOURCE: Guide ISO/IEC 2:2004, 4.4, modifié — La Note 1 a été ajoutée]

2.18**conception universelle**

conception de produits, d'environnements, de programmes et de services destinés à être utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans adaptation ni conception particulière

Note 1 à l'article: La conception universelle ne doit pas exclure les aides techniques destinées à certains groupes particuliers ou personnes handicapées qui en ont besoin.

Note 2 à l'article: Les termes tels que conception universelle, conception accessible, conception pour tous, aménagement à accès facile, conception inclusive et conception transgénérationnelle sont souvent utilisés indifféremment, mais dans le même sens.

[SOURCE: Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Art. 2, modifié — La Note 2 a été ajoutée]

2.19**conception accessible**

conception centrée sur des utilisateurs divers afin d'augmenter au maximum le nombre d'utilisateurs potentiels pouvant utiliser facilement un système dans des contextes divers

Note 1 à l'article: Cet objectif peut être atteint par (1) la conception de systèmes facilement utilisables par la plupart des utilisateurs sans aucune modification, (2) l'adaptation des systèmes à différents utilisateurs (au moyen d'interfaces utilisateur adaptables) et (3) la normalisation des interfaces afin de les rendre compatibles avec les produits d'assistance et la technologie d'aide.

Note 2 à l'article: Les termes tels que conception universelle, conception accessible, conception pour tous, aménagement à accès facile, conception inclusive et conception transgénérationnelle sont souvent utilisés indifféremment, mais dans le même sens.

3 Accessibilité

3.1 Généralités

Le présent Guide utilise le terme *accessibilité* d'un point de vue inclusif, en reconnaissant que l'accessibilité est généralement profitable à tout un chacun.

Dans le contexte de la normalisation, plusieurs définitions sont données au terme *accessibilité*, bien qu'il soit généralement employé au sens large. L'une des définitions courantes du terme fait référence au « degré selon lequel des produits, systèmes, services, environnements et installations peuvent être utilisés par des membres d'une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné » (référence: ISO 26800,^[13] et, de même, ISO/TR 9241-100^[3] et ISO/TR 22411^[11]).

Les termes « accessibilité » et « utilisabilité » se chevauchent, si bien que certaines normes définissent le terme *accessibilité* comme « l'utilisabilité d'un produit, d'un service, d'un environnement ou d'une installation par des personnes présentant le plus large éventail possible de capacités » (référence: ISO 9241-171,^[5] ISO/IEC 25062^[21] et ISO/IEC 29136.^[22] Cette perspective souligne que l'accessibilité implique à la fois la notion de facilité d'utilisation (laquelle peut affecter l'efficacité de la tâche et la satisfaction de l'utilisateur) et de réussite de l'utilisation (autrement dit, l'efficacité du système).

3.2 Accessibilité et normes

Les normes peuvent avoir une influence considérable sur la conception des systèmes et, par conséquent, peuvent contribuer grandement à améliorer l'accessibilité et à minimiser la présence de systèmes défavorables à l'accessibilité. Si les questions d'accessibilité sont prises en compte dans les normes, il est possible que les concepteurs des systèmes reconnaissent les besoins des aspects d'accessibilité plus en amont du processus de conception. L'étude des besoins d'accessibilité des utilisateurs, plutôt en amont qu'en aval du processus de conception, permet aux producteurs de concevoir et de produire des systèmes accessibles, sans surcoût ou avec un surcoût minime.

La législation gouvernementale, fondée sur les normes d'accessibilité, peut influencer les politiques publiques, les procédures et les pratiques.

Un certain nombre de tendances mondiales ont contribué à accroître l'importance accordée à l'accessibilité dans l'élaboration des normes. Celles-ci sont décrites à l'[Annexe A](#).

Il est important que les normalisateurs reconnaissent qu'il n'existe pas deux personnes qui aient les mêmes capacités et les mêmes caractéristiques. Les différences constatées entre les personnes peuvent être influencées par leur sexe, leur âge, leur taille, leur état de santé, leur déficience, leur formation et leur expérience.

Les systèmes accessibles sont particulièrement utiles lorsque les conditions d'utilisation ambiantes (telles que l'intensité lumineuse, le bruit ou l'agitation des personnes situées à proximité) sont défavorables. L'accessibilité peut sembler être en conflit avec les questions de sécurité. Toutefois, il convient de garder à l'esprit que les fonctionnalités conçues pour garantir l'utilisabilité et la sécurité doivent trouver un juste équilibre avec l'accessibilité afin d'éviter qu'aucun utilisateur ne soit exclu ou ne subisse de conséquence néfaste. Il convient que les normalisateurs veillent à ce que les systèmes dotés de dispositifs de sécurité répondent aux besoins de tous les utilisateurs, aussi différents soient-ils.

4 L'accessibilité dans le processus d'élaboration des normes

4.1 Généralités

Le présent article met en évidence les méthodes applicables pour traiter la question de l'accessibilité dans le processus d'élaboration des normes:

- le [paragraphe 4.2](#) contient des considérations générales à l'intention des organismes de normalisation, concernant la mise en œuvre d'un processus d'élaboration des normes accessible;
- le [paragraphe 4.3](#) fournit des préconisations pour chacune des phases respectives du processus d'élaboration des normes, afin de garantir que l'accessibilité est dûment prise en considération.

4.2 Prise en considération par les organismes de normalisation

Il convient que les organismes de normalisation développent un processus visant à déterminer si l'application du présent Guide est profitable ou non aux projets.

Il convient que les organismes de normalisation veillent à ce que toutes les phases du processus d'élaboration des normes soient accessibles. Cela comprend la documentation et toute information produite par le comité d'élaboration des normes, les moyens d'accéder à ces ressources et l'accès physique ou à distance (par exemple, à l'aide d'outils de téléconférence ou de cyberconférence) aux réunions du comité d'élaboration des normes. En effet, les membres des comités d'élaboration des normes et les personnes qui souhaitent commenter les projets peuvent avoir des besoins spécifiques en termes d'accessibilité.

Il convient que les organismes de normalisation encouragent et facilitent la participation des parties prenantes pertinentes au processus d'élaboration des normes. Il convient que les parties prenantes comprennent des personnes âgées et des personnes handicapées issues d'organismes chargés de représenter ces populations ainsi que des personnes qui connaissent les besoins des enfants et des groupes sexospécifiques en termes d'accessibilité¹⁾.

Il convient que les organismes de normalisation se chargent de la formation de leur personnel et des membres de leurs comités (secrétaires et présidents des comités d'élaboration des normes), conformément aux spécifications internationales appropriées, afin de leur permettre de comprendre l'importance de l'accessibilité et de les alerter sur la nécessité de traiter les questions d'accessibilité relatives à certains aspects des projets de normes.

Il convient que les organismes de normalisation effectuent les démarches nécessaires pour rendre leurs bâtiments, services et installations accessibles. Cela pourrait inclure, entre autres: l'élaboration d'une politique et d'un plan d'action en matière d'accessibilité à l'intention de l'organisme de normalisation; la garantie que le site Internet de l'organisme soit entièrement accessible; la mise en place de politiques et de procédures visant à répondre aux besoins d'accessibilité; l'amélioration de l'accessibilité du bâtiment de l'organisme; et la création d'un groupe d'utilisateurs concernés par les questions d'accessibilité afin de conseiller l'organisme de normalisation de manière permanente.

4.3 Considérations relatives au processus d'élaboration des normes

Le processus d'élaboration des normes est généralement organisé sous la forme d'une séquence composée des cinq phases listées ci-dessous. Pour chaque phase, les participants-clés sont identifiés et une liste d'actions-clés est dressée pour la prise en compte des considérations relatives à l'accessibilité.

1) Le Guide ISO 82^[1] et l'ISO 26000:2010^[12], paragraphe 4.5 et Article 5, offrent des informations supplémentaires sur l'implication des utilisateurs et des utilisateurs potentiels. L'ISO 9241-210^[6] est également pertinente. Dans certaines régions, certaines réglementations spécifiques peuvent assurer la participation des parties prenantes pertinentes, comme le Règlement de l'Union européenne n°1025/2012^[30].

4.3.1 Phase 1: Définir le projet de norme et statuer sur l'applicabilité du présent Guide

Participants-clés

L'initiateur du projet de norme

Les membres du comité d'élaboration des normes

Actions-clés [AC]

AC 1.1 Déterminer, avec la diligence requise, si la norme proposée est centrée sur un ou des systèmes avec lesquels l'homme interagit directement ou indirectement en tant qu'utilisateur. S'il est jugé que ce n'est pas le cas, alors il est généralement peu probable que le présent Guide s'applique.

Si un comité d'élaboration des normes doute de l'applicabilité du présent Guide à la norme spécifique qu'il est en train d'élaborer, il convient que le comité utilise le Guide jusqu'à ce qu'il soit en mesure de déterminer que le Guide ne s'applique pas à sa norme. Il arrive parfois qu'un comité d'élaboration des normes décide, au premier abord, que le présent Guide ne s'applique pas pour s'apercevoir ensuite, au fur et à mesure de l'évolution du projet de norme, que le système implique une interaction directe ou indirecte avec l'homme. Dans ces cas, il convient que le comité d'élaboration des normes commence à utiliser le Guide dès ce constat et évalue le travail déjà accompli.

AC 1.2 Identifier les méthodes d'interaction (directe ou indirecte) possibles de l'homme avec le système.

AC 1.3 Identifier les utilisateurs potentiels et établir ou identifier la diversité de leurs capacités et caractéristiques.

AC 1.4 Identifier les sources-clés des informations pertinentes - telles que les réglementations existantes, les normes et les résultats de recherches - qu'il convient de recueillir et de prendre en compte lors du processus d'élaboration des normes.

AC 1.5 Déterminer les aspects pertinents en matière d'accessibilité qu'il convient de traiter dans la norme.

À l'issue de cette phase

Une décision est prise quant à l'applicabilité du présent Guide. Les sources initiales des informations supplémentaires sur l'accessibilité ont été identifiées.

4.3.2 Phase 2: S'assurer que le comité d'élaboration des normes est bien équipé pour la mise en œuvre d'un processus accessible avec une participation équitable

Participants-clés

Organisme de normalisation

Le président et le secrétaire du comité d'élaboration des normes

Actions-clés [AC]

AC 2.1 S'assurer que le groupe de parties prenantes cibles adéquat soit inclus dans les membres du comité d'élaboration des normes.

AC 2.2 Établir des processus afin d'assurer l'accessibilité des installations de réunion, de communication et d'information (y compris les téléconférences et les communications en ligne) utilisées pendant l'élaboration de la norme.

À l'issue de cette phase

Les individus et les organisations dotées de connaissances en matière d'accessibilité sont impliqués dans le projet. Les exigences d'accessibilité sont traitées lors des opérations du comité et de l'organisation des réunions.

4.3.3 Phase 3: Élaborer le contenu de la norme

Participants-clés

Le président et le secrétaire du comité d'élaboration des normes

Experts

Les membres du comité d'élaboration des normes

Actions-clés [AC]

AC 3.1 Définir les thèmes: Utiliser le présent Guide (et d'autres documents pertinents) pour déterminer ou vérifier les besoins d'accessibilité des utilisateurs (voir [Article 6](#)) et/ou les considérations de conception (voir [Article 7](#)) en matière d'accessibilité.

AC 3.2 Élaborer les exigences et les recommandations pressenties: Déterminer les méthodes potentielles (voir [Article 8](#)) grâce auxquelles la considération de conception ou le besoin d'accessibilité de chaque utilisateur pourrait être satisfait(e) par les exigences et les recommandations incluses dans la norme, en étudiant comment des options flexibles ou alternatives pourraient offrir aux utilisateurs le moyen le plus adapté d'accéder au service compte tenu de son contexte d'utilisation.

AC 3.3 Évaluer la faisabilité des exigences et recommandations potentielles, en tenant compte des contraintes et des compromis.

AC 3.4 Intégrer les exigences et recommandations qui en résultent dans la norme.

AC 3.5 Confirmer les exigences et les recommandations: Consulter les parties prenantes afin de confirmer que les considérations d'accessibilité sont traitées de façon appropriée et adéquate dans la norme.

AC 3.6 Reprendre quelques-unes des étapes précédentes dans cette phase, si le retour des parties prenantes l'exige.

AC 3.7 Référence: Citer le présent Guide dans la liste des références de la norme.

À l'issue de cette phase

Les exigences et les recommandations sur l'accessibilité du système au plus large éventail possible d'utilisateurs concernés par la norme ont été traitées et sont reflétées dans le projet de norme.