



# SERVICES PARTAGÉS CANADA

## Sollicitation par défi (SPD)

Pour

### L'automatisation robotisée des processus (ARP)

### Sondage sur l'accessibilité et les langues officielles

N° de sollicitation	2BS-1-91027	Date	2021-10-04
---------------------	-------------	------	------------

## Rapport sur « Ce que nous avons entendu »

Sous le nouveau processus d'approvisionnement agile 3.0 (APP3.0), Services Partagés Canada (SPC) met à l'essai un modèle amélioré de l'engagement avec le secteur privé. L'objectif est de recueillir la rétroaction des fournisseurs tout au long du processus d'approvisionnement et à raffiner rapidement les éléments de l'approvisionnement, si nécessaire. SPC est déterminé à écouter les suggestions de la part des fournisseurs avec un esprit ouvert et à leur rendre compte de façon transparente.

N° de ce que nous avons entendu .	02
Où nous avons entendu	Sondage sur l'accessibilité et les langues officielles pour les solutions de l'ARP
Quand nous avons entendu	Août à septembre 2021

### Constatations principales

[Merci de de votre rétroaction et de vos réponses sur votre capacité de répondre aux exigences en matière de langues officielles et d'accessibilité.](#)

Nous avons reçu 14 réponses au sondage (2 par courriel); cependant, les répondants n'ont pas tous répondu à toutes les questions.

- Le Canada a observé tout au long des présentations ARP sur les solutions et les services professionnels pendant l'invitation à peaufiner (ITR), un degré élevé de conformité à l'égard de l'accessibilité. Dans le sondage sur l'accessibilité et les langues officielles, les réponses ou les commentaires étaient mitigés. Les réponses indiquent que les exigences en matière d'accessibilité sont partiellement respectées et que les exigences en matière d'accessibilité font partie de la feuille de route de nombreux produits de l'organisation - cette constatation est la bienvenue. Le Canada reconnaît qu'une analyse détaillée est nécessaire pour détailler chaque composante de la solution et l'évaluer par rapport aux normes d'accessibilité. Nous avons



reconnu que la conception du sondage pour ce sujet n'était pas optimale pour les participants, nous apprécions vos efforts et nous tenterons de nous améliorer la prochaine fois.

- Les réponses indiquent que [quatre fonctionnalités sur sept](#) de définition de la langue officielle, l'utilisation des accents et des marques diacritiques en français, la réception des détails des erreurs et des exceptions, et la formation sont disponibles en anglais et en français.
- Tous les participants n'ont pas répondu à la question de savoir si les répondants accepteraient un engagement contractuel à l'égard des dates proposées dans leur feuille de route pour la conformité en matière d'accessibilité. La réalisation d'un sondage aide à informer le Canada sur le marché et l'industrie. Nous prendrons note de cette réponse au fur et à mesure que nous progresserons dans le processus d'approvisionnement pour l'ARP. La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) est une loi, et nous avons la responsabilité de promouvoir les normes d'accessibilité et d'utiliser les meilleures normes disponibles pour le Canada et les Canadiens. Heureusement, grâce à notre sondage, 13 répondants ont reconnu que le Canada cherche à obtenir un Rapport de conformité en matière d'accessibilité (RAC) pour la solution choisie.

Avant de choisir une solution et à une date ultérieure, le responsable technique consultera et tirera parti de l'expertise disponible au sein de l'organisation pour la mise à l'essai et l'évaluation de l'accessibilité en ce qui a trait aux composantes de la solution. Pour effectuer cette évaluation; par conséquent, l'évaluation des composantes de la solution sera effectuée à une date ultérieure, en coordination avec les experts en la matière par notre division d'accessibilité.

#### Thème : Points saillants du sondage - Exigences et réponses en matière d'accessibilité des technologies de l'information et des communications (TIC)

##### Ce que nous avons entendu – 1

Merci de votre rétroaction détaillée pour aider le Canada à comprendre l'état actuel de l'accessibilité dans l'industrie de l'automatisation robotisée des processus. Les réponses anonymes au sondage nous permettent de recueillir et de partager de l'information.

Avant de passer à nos remarques sur les produits de TIC et l'accessibilité, la rétroaction la plus encourageante que nous ayons reçue était que certaines organisations ont une division de l'accessibilité qui effectue des évaluations semestrielles ou trimestrielles pour améliorer leur solution en matière de normes d'accessibilité. Étant donné que le Canada effectue de nombreux achats de solutions technologiques, il s'agissait d'une rétroaction encourageante à lire. Nous avons hâte d'en apprendre davantage.

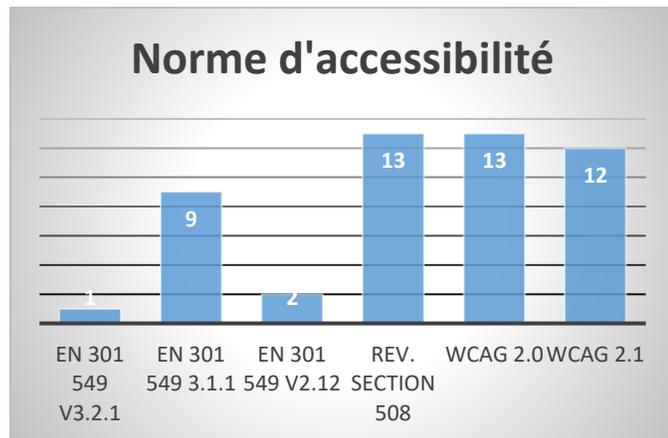


#### Observations de SPC – 1

En ce qui concerne les normes d'accessibilité, le Canada cherche et essaie d'utiliser les meilleures normes internationales disponibles pour le Canada et les Canadiens pour les produits et les composantes des technologies de l'information et des communications (TIC). Il existe plusieurs versions de la norme européenne EN 301 549, et la norme la plus récente est la plus complète. Contrairement à la norme WCAG et à ses exigences et versions, nous préférons mesurer la solution par rapport à la norme EN 301 549. Les organisations et les produits qui souscrivent à la norme la plus récente (EN 301 549 V3.2.1) seront évalués plus favorablement au moment de l'analyse du Rapport de conformité sur l'accessibilité.

Le sondage énumérait six versions des normes d'accessibilité, certaines étant plus récentes que d'autres et certaines ayant des exigences plus complètes que d'autres. Directement à partir du sondage, nous avons constaté ce qui suit :

- 93 % (13 répondants) ont indiqué qu'ils satisfaisaient à la norme WCAG 2.0 ou plus
- 86 % (12 répondants) ont indiqué qu'ils satisfaisaient à la norme EN 301 549 ou plus
- 64 % (9 répondants) ont indiqué qu'ils satisfont à la deuxième norme d'accessibilité la plus élevée disponible (EN 301 549 3.1.1 (2019-11) Norme européenne harmonisée)
- 93 % (13 répondants) ont indiqué qu'ils poursuivront leurs efforts pour améliorer leur cote de conformité y compris
- 86 % (12 répondants) qui ont satisfait partiellement aux critères) en vue d'atteindre des normes d'accessibilité plus élevées.
  - De nombreux répondants prévoient que leur solution sera améliorée avec leur prochain RAC, dont l'achèvement a varié de janvier à décembre 2022 ; toutefois, 71 % (10 réponses) ont déclaré que les améliorations seraient faites au T1 de l'année civile 2022 et les trois autres réponses portaient sur un horizon temporel plus long.
- 71 % (10 répondants) ont indiqué que leur entreprise a une division spécialisée dans la mise à l'essai des normes d'accessibilité.
- Les deux façons les plus courantes pour le client de signaler les améliorations d'accessibilité sont au moyen de la demande d'amélioration des produits et de billet de demande au Bureau de service.
  - Quatorze pour cent (2 répondants) ont indiqué qu'une demande de changement du développement d'ingénierie pourrait être demandée. Sept pour cent (1 répondant) ont indiqué qu'un autre processus était disponible et, enfin, 7 % (1 répondant) a indiqué qu'il n'y avait pas de méthode d'amélioration.



**Thème : Rapport de conformité en matière d'accessibilité (RAC) des technologies de l'information et des communications (TIC)**



<b>Ce que nous avons entendu – 2</b>	La conformité partielle aux exigences en matière d’accessibilité serait-elle acceptable et répondrait-elle aux critères d’évaluation?
<b>Observations de SPC – 2</b>	<p>Pour aider à clarifier la question de savoir si le Canada acceptera ou non les exigences d’accessibilité partielle, l’analyse sera effectuée à l’aide du Rapport de conformité en matière d’accessibilité (RAC). Historiquement, la demande du Canada pour les exigences en matière d’accessibilité augmente lorsque la solution est utilisée par de nombreux employés (ou tous les employés de l’organisation), comme le lancement d’un robot ou d’un travail numérique à partir du plateau du système. En revanche, la demande de conformité en matière d’accessibilité peut diminuer avec le nombre d’employés qui utilisent la solution, comme un studio d’environnement de développement. Que la solution et ses composantes soient utilisées par peu ou beaucoup d’employés, le Canada tentera toujours d’utiliser la meilleure norme d’accessibilité, peu importe le scénario.</p> <p>Le Canada reconnaît les coûts et le temps nécessaires à l’industrie pour s’adapter aux normes plus récentes et plus rigoureuses, de sorte que certains peuvent être accordés aux fournisseurs qui ont une feuille de route détaillée et prospective pour l’amélioration des normes d’accessibilité. Nous avons tenu compte de l’information qui nous a été fournie dans le cadre du sondage et nous avons déterminé ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le Canada appuie l’amélioration continue pour répondre aux besoins des utilisateurs;</li><li>• le Canada s’attend à une stratégie et à une feuille de route reflétant l’amélioration continue;</li><li>• le Canada s’attend à recevoir régulièrement des rapports d’étape et lorsque des mises à jour importantes ont été faites par le gestionnaire de compte technique et d’autres sources pertinentes (p. ex., système d’alerte de notification), au besoin.</li></ul> <p>Par conséquent, le respect partiel de la norme EN 301 549 dans le but d’adopter et d’améliorer continuellement les exigences de la norme d’accessibilité la plus récente, est susceptible d’être évalué plus favorablement; toutefois, si cet engagement n’est pas démontré, il est susceptible de trouver une avenue pour retirer ces solutions de l’offre à commandes.</p> <p>N’oubliez pas que les fournisseurs intéressés devront tout de même soumettre un Rapport de conformité en matière d’accessibilité (RAC) basé sur le modèle d’évaluation volontaire des produits (VPAT) à une étape ultérieure. Veuillez préparer vos évaluations et y donner suite, car le responsable technique aura besoin des RAC pour consulter nos experts en matière d’accessibilité.</p>



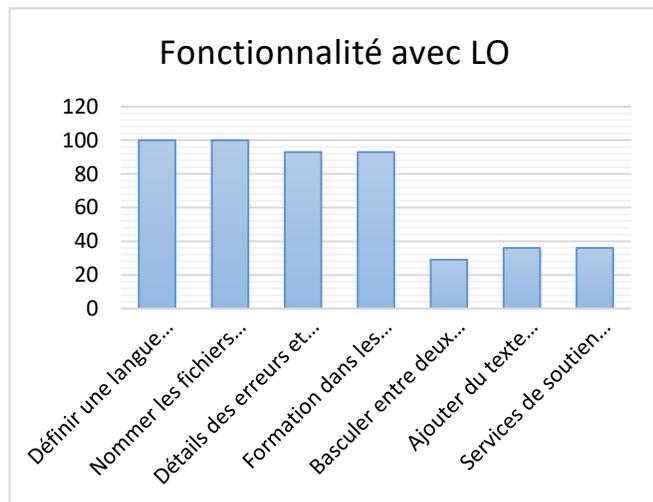
## Thème : Points saillants du sondage - Exigences en matière de langues officielles relatives aux technologies de l'information et des communications (TIC)

### Ce que nous avons entendu – 3

Les réponses concernant les langues officielles, le français et l'anglais, démontrent que le marché appuie les caractéristiques linguistiques.

Les fonctionnalités présentes comprennent :

- 100 % (14 répondants) ont indiqué que « oui » les utilisateurs peuvent choisir la langue officielle de leur choix;
- 100 % (14 répondants) ont indiqué que « oui » les noms de dossiers et de fichiers peuvent comprendre des accents français et des marques diacritiques;
- 93 % (13 répondants) ont indiqué que « oui », les détails sur les erreurs et les exceptions sont reçus dans la langue de préférence de l'utilisateur;
- 93 % (13 répondants) ont indiqué qu'ils peuvent offrir de la formation dans les deux langues officielles.



Les fonctionnalités qui ne sont pas présentes à l'heure actuelle comprennent :

- 71 % (10 répondants) ont indiqué que les utilisateurs ne peuvent pas basculer entre les deux langues pendant qu'ils travaillent;
- 64 % (9 répondants) ont indiqué qu'on ne peut pas ajouter de texte personnalisable;
- 64 % (9 répondants) ont indiqué que le service de soutien n'est offert que dans une seule langue officielle.

### Observations de SPC – 3

Ce qu'il faut retenir de la Loi sur les langues officielles, c'est que les employés et les agents ont le droit de travailler dans la langue de leur choix, et nous avons l'intention de nous assurer que les solutions et les services professionnels peuvent répondre à cette exigence pour le Canada. Nous apprécions vos questions de clarification et nous sommes satisfaits du nombre de fonctionnalités indiquées dans les réponses.

Bien que la Loi sur les langues officielles du Canada indique le français et l'anglais, il y a un exemple de terminologie du gouvernement canadien dans une ressource intitulée Termium. Il est utilisé pour la traduction et est une base de données de termes et de vocabulaire, une source idéale pour la rédaction de style canadien, et est disponible dans le domaine public :

[https://www.btb.termiumplus.gc.ca/tpv2alpha/alpha-fra.html?lang=fra&i=1&index=alt&codom2nd\\_wet=1](https://www.btb.termiumplus.gc.ca/tpv2alpha/alpha-fra.html?lang=fra&i=1&index=alt&codom2nd_wet=1).



### Thème : Exigences en matière de langues officielles de TIC – Définition de anglais et français « canadien »

#### Ce que nous avons entendu – 4

Une demande de clarté sur la définition de anglais et français « canadien » et sur la façon dont cette définition s’inscrit dans la Loi sur les langues officielles du Canada.

#### Observations de SPC – 4

Nous avons entendu des commentaires au sujet de la définition du français ou de l’anglais « canadien » en ce qui a trait à la Loi sur les langues officielles du Canada. Après la diffusion du sondage sur l’accessibilité et les langues officielles à l’industrie, nous avons reçu quelques questions du point de contact au sujet du français et de l’anglais « canadien ». Comme il a été mentionné précédemment à la question no 1, le français et l’anglais « canadien » concernent la localisation de la langue, les différences de dialecte et de vocabulaire. Vous avez raison de dire que la Loi sur les langues officielles du Canada fait référence au français et à l’anglais.

Cependant, pour nous assurer que le contenu est de qualité égale dans les deux langues officielles, nous avons estimé qu’il était important d’obtenir les commentaires de l’industrie dans le cadre de notre sondage. Notre intention est de promouvoir le contenu avec un style canadien de terminologie ou d’éléments qui se trouvent dans l’interface utilisateur ou le matériel de formation. Notre intention n’était pas de confondre ou d’induire en erreur les fournisseurs, mais de comprendre si les solutions proposées comprenaient ou non une forme de localisation canadienne.

Par conséquent, le Canada ne précisera pas « anglais canadien » et « français canadien ». L’exigence indiquera simplement l’anglais et le français. Toutefois, au besoin, nous demanderons la permission de traduire ou d’adapter le contenu pour nous assurer que le matériel est de qualité égale dans les deux langues officielles.

### Thème : Exigences en matière de langues officielles de TIC – Fonctionnalité de basculement

#### Ce que nous avons entendu – 5

La fonction de basculement est-elle requise?

#### Observations de SPC – 5

Le Canada comprend qu’un utilisateur peut choisir sa langue de préférence au départ; toutefois, il n’est pas possible de basculer.

Nous avons validé auprès de l’équipe des langues officielles que, puisque les utilisateurs peuvent choisir la langue de leur choix au départ (anglais et français) et qu’il ne s’agit pas d’une page Web statique, le fait de basculer peut demeurer une fonctionnalité souhaitable, mais n’est pas nécessaire comme fonctionnalité obligatoire.

### Thème : Exigences en matière de langues officielles de TIC – Fonctionnalité de texte personnalisable



<b>Ce que nous avons entendu – 6</b>	Le texte personnalisable est-il requis
<b>Observations de SPC – 6</b>	<p>Le Canada comprend que la plupart des fournisseurs n'ont pas actuellement la fonction de texte personnalisable pour les tableaux de bord et les rapports.</p> <p>Étant donné que la langue peut ne pas refléter les nuances du dialecte ou des besoins opérationnels, le Canada s'attendra à ce que le texte personnalisable fasse partie de la feuille de route des langues officielles d'un fournisseur. Toutefois, elle ne sera pas requise au moment de l'évaluation des soumissions.</p>

<b>Thème : Exigences en matière de langues officielles des TIC – Services de soutien</b>	
<b>Ce que nous avons entendu – 7</b>	Des services de soutien bilingues sont-ils requis
<b>Observations de SPC – 7</b>	<p>Le Canada voulait comprendre la capacité actuelle de l'industrie de fournir ce soutien de service. Pour assurer l'utilisation de cet outil novateur par plusieurs personnes à l'échelle du pays (conformément aux personas axées sur les rôles), il faudra du soutien des service.</p> <p>Le Canada travaillera avec le fournisseur pour s'assurer que les utilisateurs de profils linguistiques anglais et français peuvent recevoir des service de soutien. Les services de soutien bilingues basés au Canada est une exigence favorable.</p>