



Date : 20110209

Dossier : T-1190-07

Référence : 2010 CF 1197

[TRADUCTION FRANÇAISE CERTIFIÉE, NON RÉVISÉE]

Ottawa (Ontario), le 9 février 2011

En présence de monsieur le juge Kelen

ENTRE :

DONNA JODHAN

demanderesse

et

LE PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA

défendeur

TEXTE MODIFICATIF

(Par suite de l'ordonnance de la Cour du 9 février 2011)

MOTIFS DU JUGEMENT ET JUGEMENT

[1] Il s'agit d'une demande de jugement déclaratoire présentée à la Cour aux termes de l'article 18.1 de la *Loi sur les Cours fédérales*, L.R.C. 1985, ch. F-7, pour qu'elle statue que les normes appliquées par le gouvernement fédéral en ce qui concerne l'accès par Internet des Canadiens ayant une déficience visuelle aux services et renseignements gouvernementaux, et la façon dont ces normes sont appliquées, privent la demanderesse de l'égalité d'accès aux services et renseignements gouvernementaux et portent ainsi atteinte aux droits qui lui sont garantis par le paragraphe 15(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui constitue la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, annexe B, *Loi de 1982 sur le Canada*, ch. 11 (R.-U.) (la Charte).

TABLE DES MATIÈRES

	N° du paragraphe
LES PARTIES.....	[2]
LE CONTEXTE FACTUEL	[5]
LES ÉLÉMENTS DE PREUVE – CINQ TYPES	[25]
LA QUESTION EN LITIGE.....	[75]
LA LÉGISLATION PERTINENTE.....	[76]
ANALYSE	[80]
QUESTIONS JURIDIQUES PRÉLIMINAIRES	[80]
APPRÉCIATION DE LA PREUVE.....	[88]
APPLICATION DU DROIT	[132]
CONCLUSION	[179]
LES DÉPENS.....	[180]
JUGEMENT	Page 81

LES PARTIES

[2] La demanderesse, Donna Jodhan, est une citoyenne canadienne qui réside à Toronto, en Ontario. Elle est aveugle au sens de la loi. Elle a reçu de l'Université McGill en 1981 une maîtrise en administration des affaires et un diplôme en gestion. Elle est propriétaire de « Sterling Creations », une entreprise d'experts-conseils qui produit des analyses et des recommandations à ses clients quant à l'accessibilité de leurs produits et services destinés à des utilisateurs ayant des besoins particuliers. Les qualifications et la profession de la demanderesse confirment sa prétention selon laquelle elle est une bonne utilisatrice des ordinateurs et que l'accès à Internet lui est familier.

[3] Le défendeur, le procureur général du Canada, représente les ministères et organismes du gouvernement du Canada.

[4] La présente demande concerne l'incapacité de la demanderesse d'avoir accès en ligne aux services informatifs et interactifs du gouvernement, en dépit des normes gouvernementales en matière d'accessibilité des personnes ayant une déficience visuelle qui sont en vigueur depuis 2001. Devant la Cour, la demanderesse a présenté cinq exemples de ses tentatives infructueuses d'accès en ligne aux services du gouvernement fédéral. Selon la demanderesse, cette inaccessibilité des sites Web du gouvernement est imputable à la non-observation des normes de conception établies en matière d'accessibilité. Elle prétend que ces exemples sont la preuve d'un défaut systémique de la part du gouvernement de mettre en oeuvre les normes d'accessibilité établies pour les personnes ayant une déficience visuelle. Par conséquent, la demanderesse demande que la réparation soit systémique.

LE CONTEXTE FACTUEL

La présence du gouvernement sur Internet - « le gouvernement en ligne »

[5] Il y a approximativement 106 agences et ministères gouvernementaux qui fournissent divers services et mettent en oeuvre divers programmes pour le bénéfice des Canadiens. Les parties conviennent que, depuis la fin des années 90, le gouvernement s'est attaché, entre autres, à recourir à Internet comme moyen d'améliorer sa prestation de services et sa diffusion de l'information aux Canadiens. Par exemple, au moyen d'un programme exécuté de 1999 à 2006, 34 organismes du gouvernement ont unis leurs efforts pour offrir sur Internet, c'est-à-dire en ligne, les 130 services gouvernementaux fédéraux les plus en demande.

[6] Le gouvernement offre deux types de services en ligne : des services informatifs et des services interactifs. Par l'accès à un seul site Web, une personne peut accéder en ligne aux applications électroniques des emplois offerts à la fonction publique fédérale, des demandes de services sociaux tels que les prestations de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada, des demandes de passeport; elle a aussi accès en ligne à des outils et à des guides lui permettant, entre autres, de lancer une nouvelle entreprise ou de se renseigner sur les avis et conseils donnés aux personnes qui envisagent de voyager à l'étranger.

[7] La sécurité de certains des services interactifs est assurée par un groupe de services appelés « Voie de communication protégée (la Voie protégée) ». L'un de ces services de sécurité est le « laissez-passer électronique », qui protège la confidentialité des renseignements que les utilisateurs

fournissent aux organismes du gouvernement par Internet. Ces services ont été décrits par Ken Cochrane, dirigeant principal de l'information au Conseil du Trésor depuis 2006 et superviseur des projets de technologie et de gestion de l'information mis en oeuvre dans les agences. Selon M. Cochrane, il s'agit d'une technologie nécessaire pour tous les organismes gouvernementaux là où il y a obtention de renseignements personnels de la part des utilisateurs des sites Web, par exemple les personnes qui, en ligne, veulent mettre à jour leurs renseignements personnels pour ce qui est de l'assurance-emploi et celles qui demandent un passeport. La preuve non contestée est que, en 2008, 23 organismes du gouvernement utilisaient les laissez-passer électroniques dans la prestation de 83 programmes.

La politique du gouvernement en matière de communication et d'accessibilité

[8] La Politique de communication du gouvernement du Canada (la Politique de communication), établie par le Conseil du Trésor en vertu de l'article 7 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. 1985, ch. F-11, gouverne les communications, y compris les communications en ligne, de l'administration publique fédérale. Cette politique a pour but, entre autres, de garantir que les communications du gouvernement fédéral respectent diverses lois et politiques, par exemple, la Charte, la *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. 1985 (4^e suppl.), ch. 31, et la *Loi sur les renseignements personnels*, L.R.C. 1985, ch. P-21.

[9] L'une des normes auxquelles les organismes fédéraux sont assujettis en vertu de la Politique de communication est intitulée *Normalisation des sites Internet : Normes et lignes directrices* et a vu le jour en mai 2000 (la norme NSI 1.0). Elle avait 2001 comme date d'entrée en vigueur. La

NSI 1.0 visait à garantir que les sites Web du gouvernement fédéral auraient une apparence et une fonctionnalité communes et que les services offerts en ligne seraient efficaces et accessibles. La norme NSI 1.0 comportait quatre normes obligatoires et deux lignes directrices. Les quatre normes donnaient des instructions sur l'élaboration des sites Web de manière à les rendre accessibles, entre autres, aux personnes ayant une déficience visuelle au plus tard en 2001.

[10] La norme a été actualisée le 1^{er} janvier 2007 et elle avait le 31 décembre 2008 pour date de mise en oeuvre dans tous les organismes fédéraux. Cette norme actualisée comporte quatre parties. C'est la partie 2 qui contient la norme d'accessibilité à Internet « Norme sur l'accessibilité, l'interopérabilité et la facilité d'emploi des sites Web » (la NSI 2.0). Les parties conviennent que la NSI 1.0 (entrée en vigueur en 2001) et la NSI 2.0 sont essentiellement les mêmes sur la question de l'accessibilité.

[11] La Politique de communication souligne l'importance de fournir de l'information aux Canadiens par des moyens variés. À la rubrique « Énoncé de la politique », la Politique de communication établit :

Le gouvernement a pour politique...

4. **D'employer diverses façons et divers moyens de communiquer, et de fournir l'information sur de nombreux supports de manière à répondre à divers besoins.** L'information gouvernementale doit être accessible à tous les secteurs de la société. Il faut prendre en compte les besoins de tous les Canadiens, dont les habiletés perceptives et physiques ainsi que les compétences linguistiques sont variées, et y répondre. Les renseignements doivent être accessibles pour que tous les citoyens, en tant que membres d'une collectivité démocratique, soient au

courant de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques, programmes, services et initiatives, les comprennent, qu'ils y réagissent et qu'ils exercent une influence à cet égard. Les renseignements doivent être disponibles sur de nombreux supports pour assurer l'égalité d'accès. Il faut utiliser tous les moyens de communication, allant des méthodes conventionnelles aux nouvelles technologies, pour communiquer avec les Canadiens où qu'ils habitent. Un gouvernement moderne doit pouvoir réagir efficacement dans un milieu de communication globale actif 24 heures sur 24, en ayant recours à de nombreux moyens de diffusion.

La Politique de communication énumère les « centres de services », le téléphone, la poste, les imprimés, les médias électroniques et Internet comme exemples de la diversité des moyens de prestation de services que les organismes gouvernementaux devraient considérer dans leur relation avec le public.

[12] Sur ce point, la troisième exigence de la partie 2 de la NSI 2.0, intitulée « Formats de rechange accessibles pour les documents publiés sur les sites Web », souligne aussi l'importance d'utiliser une variété de moyens lorsqu'il s'agit de la prestation de services aux personnes aveugles :

Lorsque, en dépit des mesures prises, il n'est pas possible de rendre le contenu ou l'application accessible, c'est-à-dire lorsqu'un document ne peut pas être présenté en langage XHTML 1.0 Strict ou dans un langage décrit dans les recommandations formulées par le W3C, l'institution doit : insérer un avis concernant l'accessibilité dans la page, immédiatement avant l'élément inaccessible, pour informer les visiteurs de la marche à suivre pour obtenir une version accessible imprimée, en braille ou audio; insérer un avis concernant l'accessibilité dans la ou les pages d'aide du site Web. La publication de versions accessibles dans un format autre que le format XHTML recommandé ne doit se faire qu'en dernier recours. Il ne s'agit pas d'un moyen pratique d'éviter les interventions minimales nécessaires pour rendre accessibles les pages et les applications Web.

Comment un Canadien ayant une déficience visuelle a-t-il accès à Internet? - « Comment la personne aveugle lit-elle Internet »

[13] Selon John Rae, témoin de la demanderesse, en 2001, Statistique Canada dénombrait 610 950 Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle. Les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle peuvent avoir indépendamment accès à Internet en ligne en ayant recours à des technologies d'assistance particulières, par exemple les « lecteurs d'écran », qui sont des dispositifs électroniques qui « lisent » le contenu des sites Web à haute voix pour l'utilisateur, et les « dispositifs de sortie en braille », qui permettent de convertir le contenu d'un site Web en braille pour que l'utilisateur puisse en faire une « lecture tactile ». Les lecteurs d'écran existent depuis longtemps comme programmes informatiques rendant accessibles les ordinateurs aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

Les normes du gouvernement fédéral en matière d'accessibilité - « Rendre le gouvernement en ligne accessible aux personnes aveugles »

[14] Comme je l'ai mentionné, les normes du gouvernement fédéral en matière d'accessibilité à Internet sont énoncées dans la NSI 1.0, entrée en vigueur en 2001. Cette norme se fonde sur les lignes directrices intitulées *Règles pour l'accessibilité des contenus Web 1.0* (les WCAG 1.0), élaborées sur le plan international en 1999 par le W3C, une organisation internationale spécialisée dans l'élaboration de normes techniques pour Internet.

[15] Les WCAG 1.0 donnent des directives détaillées aux développeurs de contenus Internet tels que les concepteurs de sites Web, en ce qui concerne des façons de rendre les contenus Internet

accessibles aux personnes ayant des déficiences, dont les personnes ayant une déficience visuelle. Ces directives prennent la forme de « critères » qui servent de guides aux développeurs et leur permettent de s'assurer que leurs sites Web sont conformes aux WCAG 1.0. Les critères sont regroupés dans l'une ou l'autre de trois catégories, selon la priorité qui doit leur être accordée.

[16] Les critères de la première catégorie, les critères de priorité 1, sont décrits comme étant des exigences de base, nécessaires et visant à garantir qu'aucun groupe de personnes ne soit dans l'impossibilité d'accéder au contenu d'un site Web. Mme Waddell, témoin experte du défendeur, décrit les critères de priorité 1 au paragraphe 62 de son affidavit. Travaillant aux États-Unis, Mme Waddell est directrice exécutive du International Center for Disability Resources on the Internet et auteure d'ouvrages et de publications sur l'accessibilité à Internet. Bien que la demanderesse ait donné à entendre que les connaissances de Mme Waddell puissent être lacunaires sur certaines questions d'accessibilité à Internet, la Cour accepte ses qualifications à titre d'experte pour ce qui est de toutes les questions sur lesquelles elle a témoigné. Il est fait référence à son témoignage plus loin dans les présents motifs.

[TRADUCTION]

¶62. Les critères de priorité 1 consistent en 16 règles techniques que le développeur Web doit respecter pour éviter qu'un ou plusieurs groupes de personnes ayant des déficiences ne soient dans l'impossibilité d'accéder au contenu d'un site Web. Ces critères sont des exigences de base pour que certains groupes puissent accéder au contenu d'un site Web.

Comme exemple de critère de priorité 1, toutes les images montrées sur un site Web devraient avoir un [TRADUCTION] « équivalent texte » qui remplit la même fonction ou permet d'atteindre le même but que l'image montrée. Ainsi, l'image montrée à l'écran, qu'un utilisateur sans handicap visuel

interpréterait comme devant être cliquée comme lien à un autre site Web ne devrait pas seulement être décrite par son équivalent texte, mais expliquer aussi qu'elle sert de lien d'accès à un autre site Web. Il en est ainsi parce que du texte correctement rendu peut être accessible au moyen de presque toutes les technologies d'assistance, comme les lecteurs d'écran, et ainsi être utile à la plupart des utilisateurs, alors que les images sont souvent inaccessibles aux technologies d'assistance. Les WCAG 1.0 précisent aussi comment les développeurs devraient encoder le texte pour garantir qu'il est accessible au moyen des technologies d'assistance.

[17] Les critères de la deuxième catégorie, les critères de priorité 2, sont des critères que les développeurs de contenus de site Web [TRADUCTION] « devraient » mettre en oeuvre pour éviter qu'un ou plusieurs groupes [TRADUCTION] « aient de la difficulté » à accéder à un site Web. Au paragraphe 62 de son affidavit, Mme Waddell décrit les critères de priorité 2 de la façon suivante:

[TRADUCTION]

¶62. Les critères de priorité 2 consistent en 30 règles techniques que les développeurs de sites Web devraient respecter pour éviter qu'un ou plusieurs groupes aient de la difficulté à accéder à un site Web. Le respect des critères de priorité 2 enlève des obstacles considérables à l'accessibilité des sites Web.

Comme exemple de critère de priorité 2, les développeurs ne devraient pas utiliser le style d'une « cellule » pour doter du texte d'une certaine apparence (par exemple pour mettre du texte en caractères gras).

[18] La troisième et dernière catégorie, les critères de priorité 3, sont des critères que le développeur de site Web [TRADUCTION] « peut » mettre en oeuvre pour éviter que certains groupes n'aient [TRADUCTION] « certaines difficultés » d'accéder à un site Web.

[19] La NSI 1.0 exige que les développeurs de sites Web du gouvernement se conforment à tous les critères de priorité 1 et de priorité 2 des WCAG 1.0 pour ce qui est de la conception et de la mise en oeuvre des sites. La NSI 1.0 prévoit que les organismes puissent présenter individuellement des demandes d'exemption si nécessaire.

[20] Les WCAG 1.0 ont été remplacées, à la suite d'une recommandation du W3C et de l'actualisation que le W3C en a faite, par les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0* (WCAG 2.0), en décembre 2008. La NSI 2.0 ne fait pas référence aux WCAG 2.0, qui n'ont été établies définitivement qu'après que la NSI 2.0 eut été adoptée.

L'application des normes

[21] La NSI 2.0 confie explicitement à l'« administrateur général » -, fonction qui, définie dans son Glossaire, « correspond à "sous-ministre", "premier dirigeant" ou à un autre titre du genre attribué à ce niveau de responsabilité » - de chaque organisme la responsabilité de la mise en oeuvre des normes dans sa propre organisation. Il lui incombe également d'assurer le suivi de la conformité à la NSI. Bien que la NSI 1.0 ne fit pas explicitement mention de ces responsabilités, ni l'une ni l'autre partie n'a donné à entendre qu'il s'agissait de responsabilités nouvelles.

[22] Selon la NSI 2.0, la supervision de son application revient au Conseil du Trésor :

Le Secrétariat du Conseil du Trésor adoptera de nombreux mécanismes de surveillance de la conformité à tous les volets de cette norme dont ceux qui suivent, sans toutefois s'y limiter : des évaluations aux termes du Cadre de responsabilisation de gestion,

des examens des présentations au Conseil du Trésor, des rapports ministériels sur le rendement et des résultats de vérifications, des évaluations et des études.

[23] Ce rôle de supervision, le Conseil du Trésor le joue par l'entremise du Secrétariat du Conseil du Trésor et du Bureau de la normalisation de sites Internet (le Bureau de la normalisation). Le Bureau de la normalisation a été établi au début de l'an 2000. Il élabore les instruments de politique générale de normalisation et soutient les organismes fédéraux dans la mise en oeuvre de la NSI en leur fournissant une boîte à outils, des modèles et des guides. Le Bureau de la normalisation aide aussi ces organismes à comprendre la norme et à augmenter leur capacité de la mettre en oeuvre, au moyen de groupes de discussion tels que les « Centres d'expertise », composés d'experts provenant de chaque organisme et désignés par le Bureau de la normalisation pour agir comme conseillers auprès de leurs développeurs dans l'application de la NSI. Il y a 93 centres d'expertise répartis dans les ministères et agences du gouvernement. Le Bureau de la normalisation ne fait pas de contrôles suivis de sites Web du gouvernement pour vérifier s'ils sont conformes à la NSI.

[24] En pratique, cela signifie que le gouvernement se fie aux administrateurs généraux pour établir des politiques garantissant que la NSI est mise en oeuvre et appliquée et pour faire rapport au Conseil du Trésor.

LES ÉLÉMENTS DE PREUVE - CINQ TYPES

[25] Les parties ont présenté des éléments de preuve qui peuvent être regroupés en cinq types. Le premier : les parties ont présenté des rapports d'organismes internationaux sur la conformité des

sites Web du gouvernement du Canada quant à leur accessibilité aux personnes ayant une déficience visuelle et quant à la qualité de la prestation de service en général. Le deuxième : les parties ont présenté des rapports canadiens d'examens tant internes qu'externes de sites Web du gouvernement quant à leur accessibilité aux personnes ayant une déficience visuelle. Le troisième : les parties ont présenté des rapports sur l'accessibilité du service de sécurité offert par les laissez-passer électroniques aux personnes ayant une déficience visuelle. Le quatrième : la demanderesse a présenté son propre témoignage sous forme d'exemples des obstacles auxquels elle-même et d'autres personnes ayant une déficience visuelle se sont heurtées en tentant d'avoir accès à des sites Web du gouvernement. Le cinquième : le défendeur a présenté les témoignages de ses propres témoins sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement aux personnes ayant une déficience visuelle.

Le premier type : Les rapports d'organismes internationaux sur l'accessibilité des sites Web dans le monde

[26] Les parties ont présenté deux rapports d'organismes internationaux faisant l'évaluation des sites Web quant à leur accessibilité aux personnes ayant une déficience visuelle. Le rapport préparé pour les Nations Unies concluait que des sites Web de premier plan dans le monde ne respectaient pas les normes internationales en matière d'accessibilité établies en faveur des personnes ayant une déficience visuelle. Le rapport de la Commission européenne concluait que l'accessibilité aux laissez-passer électroniques par les personnes ayant une déficience visuelle était très faible dans tous les pays. Ce rapport concluait également que le Canada était sur un pied d'égalité avec les États-Unis et neuf pays de l'Union européenne en ce que seulement moins de 25 p. 100 des sites Web gouvernementaux avaient un niveau d'accessibilité de base. De plus, dans ce rapport, les partenaires

européens du Canada au G8 faisaient tous mieux que le Canada. Ces rapports faisaient, entre autres, les précisions suivantes :

- (i) Le *2006 United Nations Global Audit of Web Accessibility* (Nomensa Bristol, Londres : 2006), préparé pour les Nations Unies par Nomensa, en novembre 2006. Il s'agissait d'une enquête sur l'accessibilité d'un site de chacun de cinq secteurs dans 20 pays visant à savoir à quel point les sites Web dans le monde étaient accessibles dans différents secteurs. Au Canada, le site Web examiné comme représentant du secteur du gouvernement était le site Web du Bureau du premier ministre, un site exempté de l'application de la NSI. Bien que l'enquête n'ait pas porté sur les sites Web du gouvernement du Canada assujettis à la NSI, elle concluait que, dans l'ensemble, les sites Web de premier plan dans le monde ne se conforment pas aux normes internationales en matière d'accessibilité;
- (ii) Un rapport commandé par la Commission européenne, *Mesuring Progress of eAccessibility in Europe*, d'octobre 2007, portait sur 6 sites Web du secteur public et 6 sites Web du secteur privé de chacun des pays membres, de l'Australie, des États-Unis et du Canada. Dans son évaluation des sites du secteur public, le rapport mesurait aussi la force des politiques adoptées à partir tant du caractère adéquat des normes d'accessibilité mêmes que des mécanismes utilisés par chacun des pays pour l'application des normes, en plus d'une évaluation de l'état de l'accessibilité des sites Web du secteur public dans chaque État. Les conclusions de base de ce rapport font écho aux autres rapports, [TRADUCTION] « le degré d'accessibilité atteint dans tous les pays qui ont fait l'objet de l'enquête est très faible ». En ce qui concerne la place du Canada, ses politiques étaient qualifiées de fortes; il était devancé par quatre pays de l'Union européenne dont les politiques étaient jugées très fortes, mais il était à peu près à égalité avec les États-Unis, l'Australie et 12 autres des 25 pays de l'Union européenne, devançant cependant 9 des pays de l'Union européenne. Pour ce qui est de l'accessibilité réelle des sites Web du gouvernement du Canada, le Canada était à peu près à égalité avec les États-Unis et 9 des pays de l'Union européenne, cette accessibilité étant de moins de 25 pour 100 des sites Web du gouvernement atteignant le niveau de base d'accessibilité, c'est-à-dire qu'ils satisfaisaient aux critères de priorité 1 des WCAG 1.0. Par contre, dans quatre pays de l'Union européenne, de 25 à 50 pour 100 des sites Web des gouvernements atteignaient le niveau de base quant à leur accessibilité, alors que, dans deux pays de l'Union européenne, plus de 50 pour 100 des sites Web des gouvernements atteignaient ce niveau d'accessibilité. S'il est clair, par conséquent, qu'aucun pays ne peut prétendre que tous ses sites Web sont accessibles, il est également clair que le Canada, qui prétend être un chef de file dans la prestation de services gouvernementaux en ligne, n'est pas un chef de file lorsqu'il s'agit de garantir l'accessibilité à ses sites Web. En fait, tous ses partenaires européens au G8 le devancent selon ce rapport.

[27] Les autres rapports préparés par des organismes internationaux et présentés par les parties avaient trait à la capacité des gouvernements du monde d'être en ligne et concluaient, comme l'a fait remarquer le défendeur, que le Canada était un chef de file mondial dans l'offre en ligne de ses services. Toutefois, ces rapports ne disent rien de l'accessibilité de ces services aux personnes aveugles.

Le deuxième type : Les rapports canadiens sur la conformité des sites Web du gouvernement aux normes d'accessibilité

[28] Les parties ont présenté de nombreux rapports démontrant que les sites Web du gouvernement fédéral enfreignent de façon marquante la NSI en matière d'accessibilité :

- (i) Une vérification interne menée par le Bureau de la normalisation en 2007 et au début de 2008 de 14 pages Web tirées de sites Web de 47 organismes du gouvernement fédéral et visant à aider ces organisations à comprendre leurs obligations en vue de la mise en oeuvre de la nouvelle norme, la NSI 2.0, le 31 décembre 2008. Tous les organismes en question échouèrent quant au respect des critères de priorité 1 et de priorité 2 des WCAG 1.0. Le Bureau de la normalisation a, comme mesure de suivi, écrit aux administrateurs généraux des 22 organismes qui s'étaient trouvés en violation grave de la NSI quant à l'accessibilité. Aucune réponse de ces administrateurs généraux ni mesure de suivi n'a été présentée à la Cour.
- (ii) Une vérification externe menée en 2007 par Coopérative AccessibilitéWeb, un organisme non gouvernemental établi à Montréal (Québec), intitulée *Accessibles, les sites Web au Québec?* La vérification portait sur trois pages Web représentatives de chacun des 200 sites Web les plus populaires chez les Canadiens français. De ces sites, les sites du gouvernement du Canada on reçu une bonne évaluation, mais aucun des sites n'était complètement accessible.
- (iii) Un rapport externe commandé par l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, *Common Look and Feel Report*, en 2005. L'auteur du rapport, un employé de l'Alliance, a évalué le site principal de NSI quant à la conformité à la NSI et a relevé de nombreuses lacunes en ce qui concerne le respect des critères de priorité 1 et de priorité 2 des WCAG 1.0. De plus, l'auteur, suite à quelques vérifications rapides de quelques sites Web gouvernementaux importants, dont les pages d'accueil du gouvernement du Canada et d'Industrie Canada, a conclu :

[TRADUCTION]

Bien que l'enquête était destinée à l'évaluation du site de la NSI, ce sont les vérifications faites au hasard qui ont soulevé le plus de désappointement. Bien que le délai mentionné ci-dessus soit dépassé de trois ans, il y avait des sites qui ne satisfaisaient pas encore aux critères de priorité 1, n'avaient aucune présentation facilitant l'accessibilité et utilisaient un encodage qui rendait les liens invisibles aux navigateurs de textes; et je n'ai fait qu'un examen superficiel. Sans faire une recherche plus poussée, il est impossible de savoir s'il s'agit d'une simple anomalie ou d'un autre problème systémique.

Le troisième type : Les rapports sur l'accessibilité aux laissez-passer électroniques

[29] Les parties ont présenté des rapports qui dressaient un bilan de l'accessibilité aux laissez-passer électroniques du gouvernement. Ces rapports montrent que le service de laissez-passer électroniques n'est pas accessible aux personnes ayant une déficience visuelle. Cela signifie que des services interactifs en ligne importants ne sont pas accessibles à la demanderesse et aux personnes aveugles. Ces rapports sont :

- (i) Une vérification faite conjointement par Environnement Canada et Service Canada en avril 2008, intitulée [TRADUCTION] « *Évaluation globale de l'accessibilité aux laissez-passer électroniques R7.8* ». Cette vérification a conclu que le service des laissez-passer électroniques ne respectait pas 6 des critères de priorité 1 et 23 des critères de priorité 2 des WCAG 1.0; le rapport précisait, entre autres : [TRADUCTION] « les citoyens ayant une déficience visuelle DEVRONT obtenir l'assistance d'une autre personne pour ouvrir leur session ».
- (ii) Une deuxième vérification, intitulée [TRADUCTION] « *Évaluation des laissez-passer électroniques R7.8 au regard de la NSI 2.0* », menée par le Bureau de la normalisation en avril 2008, a relevé en tout 254 endroits où le laissez-passer électronique n'était pas conforme aux exigences d'accessibilité de la NSI.
- (iii) Un rapport préparé en 2008 sur les laissez-passer électroniques par Entreprises Bell Canada, le développeur de ces laissez-passer, a révélé 17 manquements aux critères de priorité 1 et de priorité 2 des WCAG 1.0.

- (iv) Un rapport de suivi préparé par le Bureau de la normalisation à la suite des conclusions tirées dans le rapport d'Entreprises Bell Canada.

Le quatrième type : Le témoignage de la demanderesse quant aux obstacles empêchant l'accès aux sites Web du gouvernement

[30] Premièrement, l'affidavit même de la demanderesse décrit en détail les problèmes que la demanderesse a éprouvés lorsqu'elle a tenté d'avoir accès en ligne aux services du gouvernement. La demanderesse fournit plus particulièrement cinq exemples où elle n'a pas pu avoir un accès en ligne. Dans chaque cas, la demanderesse fournit également des éléments de preuve sur les options de rechange qui s'offraient à elle quand elle ne pouvait pas avoir accès en ligne.

Le premier exemple : la recherche d'un emploi en ligne sur le site jobs-emplois.gc.ca

[31] La demanderesse a affirmé que, en septembre 2004, et encore entre mars et juin 2007, elle s'est rendue sur le site jobs-emplois.gc.ca, un site de la Commission de la fonction publique faisant partie du Système de ressourcement de la fonction publique. Comme l'a expliqué Diane Beauchamp, témoin du défendeur, le site jobs-emplois.gc.ca est le seul site officiel pour tous les postes du gouvernement fédéral affichés à l'externe. Les candidats peuvent présenter leur candidature directement sur ce site. Les utilisateurs peuvent aussi créer en ligne leur profil dans le Système de ressourcement de la fonction publique, ce qui leur permet d'effectuer une recherche automatique ciblée des emplois.

[32] La demanderesse a fourni une liste des difficultés qu'elle a éprouvées dans sa recherche d'emploi effectuée en ligne. Entre autres, elle mentionne qu'elle n'a pas pu avoir accès aux liens du site menant au Guichet emplois et au Jumelage d'emplois. Mme Beauchamp a expliqué que les sites du Guichet emplois et du Jumelage d'emplois sont des sites externes qui sont maintenus par un autre organisme gouvernemental et, selon le témoignage de Nancy Timbrell-Muckle, présenté pour le compte du défendeur, les services en question sont offerts par la Direction des services et de la mise en oeuvre de la Direction générale des services aux citoyens de Service Canada au site jobbank.gc.ca. Mme Timbrell-Muckle a convenu que [TRADUCTION] « en dépit des efforts fournis, les options Recherche d'emploi, Alerte-Emploi et Jumelage d'emplois ne se conformaient pas à la partie 1 de la NSI en juin 2007. Elle a ajouté que les liens Jumelage d'emplois et Alerte-Emploi ne se conformeraient pas à la NSI 2.0 au moment de son entrée en vigueur le 31 décembre 2008.

Le deuxième exemple : la création d'un profil sur le site jobs-emplois.gc.ca

[33] La demanderesse a affirmé que, en plus des difficultés éprouvées dans l'exploration des emplois affichés sur le site jobs-emplois.gc.ca, elle avait été incapable de dresser un profil en ligne sur ce site sans l'assistance d'un guide voyant. Elle a affirmé que l'obstacle qu'elle n'avait pas pu surmonter était survenu lorsqu'elle avait dû inscrire sa date de disponibilité dans le champ prévu à cet effet. Mme Beauchamp a expliqué que ce problème survient si quelqu'un essaie d'entrer les chiffres dans un format non admissible et elle a donné à entendre que le problème n'était pas lié à la conception du site. Elle a ajouté que, au cours de la période en cause, 236 utilisateurs qui s'étaient présentés comme étant des personnes ayant une déficience visuelle avaient créé un profil en ligne. Nous ne savons pas cependant si ces mêmes personnes ont bénéficié de l'assistance d'un guide voyant.

[34] Mme Beauchamp a toutefois admis le bien-fondé de la plainte de la demanderesse selon laquelle en ayant la date de disponibilité déclarée erronée par le système, la demanderesse se devait de constamment désactiver l'option interdisant l'affichage des fenêtres intempestives - sur lesquelles les utilisateurs ayant une déficience visuelle ne peuvent pas naviguer. Mme Beauchamp a qualifié cette situation de bogue dont on n'a pas encore réussi à débarrasser le site. Ce problème, cependant, bien qu'il soit un inconvénient qui fait perdre du temps, n'empêche pas l'accès.

[35] La demanderesse a aussi dit qu'elle n'avait pas pu obtenir de l'aide pour réaliser son profil en ligne par elle-même. On lui aurait plutôt fourni un numéro de téléphone pour lequel il n'y avait pas d'abonné.

[36] Cependant, la demanderesse a pu dresser son profil de candidate et présenter sa candidature avec l'aide d'un employé du gouvernement fédéral comme guide voyant. M. Clifford Scott, de la Commission de la fonction publique, a dressé en ligne le profil de la demanderesse destiné au Système de ressourcement de la fonction publique et l'a aidée à présenter sa candidature aux postes qui l'intéressaient.

Le troisième exemple : l'accès aux statistiques de Statistique Canada en ligne

[37] La demanderesse a témoigné que, en juin 2007, elle avait essayé d'obtenir de l'information sur l'indice des prix à la consommation et le taux de chômage à partir du site Web de Statistique Canada. Elle a affirmé que les statistiques n'étaient cependant disponibles comme telles qu'en format pdf, un format qui n'est pas compatible avec les lecteurs d'écran .

[38] La demanderesse a affirmé que lorsqu'elle a téléphoné au numéro fourni sur le site Web pour obtenir les statistiques sous une autre forme, on lui a dit que qu'elles n'étaient pas disponibles.

Le quatrième exemple : répondre en ligne au recensement de 2006

[39] La demanderesse a affirmé qu'elle n'avait pas été capable de répondre en ligne au recensement de 2006 de Statistique Canada. Elle y a plutôt répondu par téléphone avec l'aide d'un employé comme guide voyant. Anil Arora, témoin du défendeur, a affirmé toutefois que de grands efforts avaient été faits par Statistique Canada pour s'assurer que le recensement de 2006 soit aussi accessible que possible sur le plan technologique. Au compte de ces efforts, Statistique Canada avait demandé une étude qui a abouti au rapport de 2004 sur la conformité du recensement en ligne avec la NSI et une autre étude commandée en novembre 2004 à IBM quant à l'accessibilité du recensement en ligne aux personnes ayant une déficience visuelle. Ces rapports comportaient des recommandations sur la façon d'améliorer l'accessibilité et M. Arora a expliqué que [TRADUCTION] « toutes les améliorations recommandées quant à l'accessibilité avaient été apportées, alors que la plupart des améliorations recommandées quant à la facilité d'emploi qui comportaient peu de risques et étaient profitables sur le plan coûts-bénéfices avaient été apportées ». De plus, la preuve du défendeur est que 84 foyers avaient répondu en ligne en utilisant un liseur d'écran.

[40] La demanderesse a répliqué qu'aucune vérification n'avait été faite avec un autre système que le système JAWS, qui est une technologie trop coûteuse pour de nombreuses personnes ayant une déficience visuelle, technologie à laquelle la demanderesse n'avait pas accès au moment où elle a tenté de répondre au recensement. Nous ne savons pas à quelle technologie appartenaient les lecteurs d'écran utilisés par les 84 foyers qui ont apparemment pu répondre au recensement en ayant recours aux lecteurs d'écran, ni si ces utilisateurs avaient une déficience visuelle ou s'ils avaient utilisé le lecteur d'écran pour pallier une autre déficience, par exemple, un trouble de l'apprentissage.

Le cinquième exemple : l'accès au portail de Service Canada

[41] Finalement, la demanderesse a affirmé qu'elle avait éprouvé de la difficulté à avoir accès à la page Web principale de Service Canada, qu'elle visitait dans le but d'obtenir de l'information sur le Régime de pensions du Canada et les programmes d'emploi :

[TRADUCTION]

De plus, au début de 2007, j'ai essayé d'aller à www.servicecanada.gc.ca. Il m'a été très difficile de télécharger ce site et j'ai dû m'y prendre à plusieurs reprises. Lorsque j'ai essayé de me servir des liens de la page d'accueil, j'ai dû appuyer sur la touche tab plusieurs fois pour entendre le nom de chaque lien. J'ai dû essayer plusieurs fois avant d'avoir accès au site Web. Mon navigateur était incapable de lire la version anglaise; il m'en a lu le contenu de façon saccadée. J'ai de plus eu de la difficulté à accéder aux liens dans un

temps raisonnable. Je n'étais jamais sûre que j'allais entendre le nom du prochain lien que j'essayais d'utiliser ou de ce qui se présentait à l'écran.

[42] La demanderesse a affirmé que lorsqu'elle a téléphoné à Service Canada pour obtenir de l'information sur une autre façon de procéder, on lui a dit de télécopier sa demande à l'organisme responsable.

Les conséquences pour la demanderesse

[43] L'affidavit de la demanderesse explique les conséquences fâcheuses que les obstacles à l'accessibilité en ligne aux services du gouvernement ont sur sa vie. De façon particulière, la demanderesse doit s'appuyer sur l'assistance de personnes agissant comme guides voyants pour effectuer des tâches qu'elle pourrait autrement accomplir par elle-même et lorsque cela lui convient. Cela signifie qu'elle doit s'en remettre à des employés du gouvernement pour obtenir les renseignements avec exactitude, à temps et dans des formats de rechange. Mettant l'accent sur les obstacles créés par l'obligation de devoir s'en remettre à des formats de rechange, la demanderesse a présenté le rapport de 2006 de la Commission canadienne des droits de la personne, qui concluait que « les personnes incapables de lire les imprimés ont moins de 50 pour 100 de chances d'obtenir rapidement le document voulu. En outre, la qualité des documents obtenus était souvent insatisfaisante » : 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* (s.l., ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2006), page 19.

Le témoignage de John Rae

[44] Pour appuyer sa prétention que d'autres Canadiens ayant une déficience visuelle avaient éprouvé des difficultés semblables à accéder en ligne aux services du gouvernement fédéral, la demanderesse a demandé à John Rae de témoigner. À l'époque du dépôt de son affidavit, M. Rae était premier vice-président de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada. En plus du rapport de l'Alliance sur le manque d'accessibilité des sites Web du gouvernement pour les personnes aveugles, dont il a été question ci-dessus, M. Rae a affirmé que son organisation avait fait des efforts pour améliorer l'accessibilité en ligne des services du gouvernement.

Le témoignage de Jutta Treviranus

[45] La demanderesse aussi fourni un témoignage d'expert, celui de Jutta Treviranus. Mme Treviranus est la fondatrice et la directrice du Adaptive Technology Resource Centre à l'Université de Toronto, associée de recherche principale à la faculté des études de l'information à l'Université de Toronto, chargée de cours à la faculté de médecine, département de l'ergothérapie, Université de Toronto et professeur auxiliaire du Knowledge, Media and Design Institute de l'Université de Toronto. Ses qualifications d'experte en matière d'accessibilité à Internet sont évidentes et elle a collaboré étroitement à l'élaboration des WCAG 1.0 et 2.0, a présidé l'Initiative pour l'accessibilité du Web et le Groupe des outils d'édition du W3C et elle a participé à de nombreuses publications.

[46] L'affidavit de Mme Treviranus donne des renseignements généraux sur les normes d'accessibilité au Web et fait une évaluation de la NSI et de la manière dont elle est appliquée. Elle a

décrit l'élaboration par le W3C des normes internationales en matière d'accessibilité au Web. Sur ce point, elle a attiré l'attention de la Cour sur d'autres normes qui pourraient inspirer la création de sites Web accessibles grâce à de nouvelles technologies. Il s'agit des *Règles d'accessibilité pour les outils d'édition 1.0* et de l'ébauche d'une nouvelle version de ces règles, les *Règles d'accessibilité pour les outils d'édition 2.0*, qui décrivent les outils qui peuvent être utilisés par les développeurs de sites Web et les aider à faire en sorte dès l'étape de la conception que les nouveaux sites soient accessibles. Mme Treviranus a insisté sur l'avantage de créer des sites qui sont dès leur conception accessibles plutôt que d'avoir à essayer de rendre accessibles des sites existants. Elle a fait remarquer que les coûts des contrôles et des mesures d'application des normes sont par la suite plus faibles.

[47] Mme Treviranus a aussi affirmé que la NSI même comporte certains problèmes, et ce, plus particulièrement en ce qui concerne sa mise en oeuvre. Elle s'est référée aux comptes rendus des réunions du Groupe de travail sur l'accessibilité, l'un des groupes de travail interministériels que le Bureau de la normalisation a consultés lors de la mise à jour de la NSI, qui font état de problèmes d'application et d'autres problèmes généraux. Mme Treviranus a affirmé qu'il y a une attitude répandue chez les développeurs de sites Web du gouvernement fédéral qui fait en sorte que les questions d'accessibilité sont [TRADUCTION] « souvent laissées-pour-compte, reportées à la fin du processus d'élaboration ou considérées comme étant un frein à la créativité et à l'innovation ».

[48] Finalement, Mme Treviranus a résumé les [TRADUCTION] « problèmes de base en matière d'accessibilité » qui se posent souvent aux personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent en ligne les services du gouvernement fédéral. Ces problèmes sont entre autres :

- (i) des images ou d'autres éléments multimédias (telle la vidéo) qui n'ont pas de description parallèle textuelle permettant à l'utilisateur aveugle de savoir quelle information lui est fournie;
- (ii) l'utilisation d'éléments structurels de la page d'une façon qui porte à confusion (par exemple, utiliser le style d'une « cellule » pour mettre du texte en caractères gras);
- (iii) l'absence de renseignements secondaires destinés aux utilisateurs qui ne peuvent pas accéder à la technologie utilisée par le site Web (par exemple, « flash » est une technologie que de nombreux lecteurs d'écran ne peuvent pas lire; si un site Web utilise la technologie « flash », l'utilisateur ne sera pas capable d'accéder au contenu);
- (iv) des tableaux créés de telle façon que leur contenu devient inintelligible pour les lecteurs d'écran (si les tableaux sont « lus » horizontalement alors que leur contenu est organisé verticalement en colonnes).

Le cinquième type : La preuve du défendeur

[49] La preuve du défendeur est constituée des affidavits et des pièces jointes déposés par deux (2) témoins experts et du témoignage de dix (10) employés du gouvernement présentés relativement aux sites Web des organismes gouvernementaux que la demanderesse a mis en cause.

Le premier expert

[50] Le premier expert du défendeur, Chuck Letourneau, a présenté un historique du W3C et plus particulièrement de l'élaboration des normes en matière d'accessibilité au Web.

Le deuxième expert

[51] Le deuxième expert du défendeur, Cynthia Waddell, dont la Cour a accepté les qualifications, a d'abord fourni une analyse plus détaillée de l'accessibilité au Web, y compris une explication de la façon dont les personnes ayant des déficiences peuvent avoir accès à Internet, et

une évaluation comparative de la NSI avec les efforts déployés par d'autres pays pour établir des normes en matière d'accessibilité au Web. Elle a ensuite donné son opinion sur les obstacles à l'accessibilité dont faisait état la preuve de la demanderesse.

[52] Mme Waddell a défendu la NSI comme outil prescrivant des lignes directrices appropriées en matière d'accessibilité. Contrairement à l'affirmation de Mme Treviranus selon laquelle l'ébauche des WCAG 2.0 devait être prise en considération, Mme Waddell a affirmé que l'adoption de normes avant qu'elles aient été adoptées dans leur forme définitive peut imposer des coûts additionnels s'il s'avérait que la version définitive des normes était grandement différente. De plus, bien que Mme Waddell reconnaisse qu'il est préférable de créer des sites Web accessibles dès l'étape de la conception et que les *Règles d'accessibilité pour les outils d'édition* peuvent être utiles à cet égard, elle a affirmé qu'il n'existe encore aucun outil tout à fait conforme aux règles recommandées. De plus, Mme Waddell a affirmé que la NSI établissait des lignes directrices qui soutiennent la comparaison avec celles d'autres pays, par exemple les États-Unis et plusieurs pays européens.

[53] Mme Waddell a aussi témoigné quant aux problèmes précis qu'avait éprouvés la demanderesse dans sa tentative d'avoir accès aux sites Web. Elle a affirmé que, dans beaucoup de cas, l'affidavit de la demanderesse n'étant pas assez précis, il était difficile de déterminer la cause de ses difficultés et que la plupart des problèmes mentionnés n'étaient vraisemblablement pas causés par une conception fautive des sites Web sur le plan de l'accessibilité. L'une des causes potentielles des problèmes, selon Mme Waddell, était que la demanderesse avait utilisé une technologie [TRADUCTION] « dépassée », soit Home Page Reader. Dans les affidavits qu'elles ont déposés en

réponse, tant la demanderesse que Mme Treviranus contestent cette explication et elles affirment que la technologie utilisée par Home Page Reader était la technologie normalisée et qu'elle aurait dû donner accès à n'importe quel site Web qui se conformait à la NSI.

[54] Mme Waddell a aussi fait remarquer à la Cour qu'il faudrait faire la différence entre l'accessibilité et la « facilité d'emploi ». Elle a affirmé qu'un bon nombre des difficultés d'accessibilité que la demanderesse et ses témoins ont dit avoir éprouvées étaient des difficultés qui réduisent la facilité d'emploi d'un site Web, par exemple en ce qu'elles nécessitent de l'utilisateur une plus grande adresse et une meilleure technologie, mais non l'accessibilité.

[55] Le défendeur a aussi présenté le témoignage des employés responsables de l'élaboration et du contrôle de chacun des sites Web des organismes du gouvernement fédéral que la demanderesse mentionne. Chacun de ces employés a affirmé que la conception de leurs sites Web contenait peu des éléments mentionnés par la demanderesse, voire qu'elle n'en contenait aucun.

Le 1^{er} témoin des faits

[56] Wendy Birkinshaw Malo est directrice de la Politique sur les services au Secrétariat du Conseil du Trésor et, en cette qualité, est responsable du Bureau de la normalisation, y compris des activités d'élaboration, d'application et de supervision liées à la NSI 1.0. Elle a décrit la structure d'ensemble des rôles et des responsabilités au sein du gouvernement fédéral et la façon dont le Conseil du Trésor et ses politiques interviennent. La plus grande partie de l'information pertinente fournie par ce témoin est résumée ci-dessus, dans la partie intitulée « Le contexte factuel ». Par suite

des engagements pris lors de son contre-interrogatoire, Mme Birkinshaw Malo a produit une documentation abondante sur l'élaboration des services de laissez-passer électroniques/voies de communication protégées. Le défendeur admet que le service de laissez-passer électronique n'est pas conforme à la NSI.

Le 2^e témoin des faits

[57] Ken Cochrane est dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada et il a expliqué le contexte et le contenu de l'engagement du gouvernement du Canada en ce qui concerne la prestation de services par Internet. Sont en cause un très grand nombre d'organismes gouvernementaux, chacun ayant sa propre structure en matière de technologie de l'information et ses propres besoins, de très nombreuses exigences sur le plan de la politique générale, entre autres, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels, de la conformité aux droits de la personne et du respect des langues officielles. M. Cochrane a affirmé que la NSI s'applique à plus de 100 organismes, chacun possédant de multiples noms de domaine, qui, à leur tour comportent de nombreux sites Web. Il a ajouté que le nom de domaine « gc.ca » compte entre 23 et 45,8 millions de pages Web et que les ressources qui seraient nécessaires pour la conversion de tous les sites Web du gouvernement à un format accessible étaient [TRADUCTION] « presque impossible à évaluer ». M. Cochrane a reconnu que l'administrateur général de chaque organisme est responsable de l'application des normes établies en matière d'accessibilité.

[58] M. Cochrane a décrit le Canada comme étant un [TRADUCTION] « chef de file mondial » dans la prestation en ligne de services gouvernementaux. Il s'est appuyé sur des rapports

d'organismes internationaux, dont une étude effectuée par Accenture en 2005 et citée dans la vérification de l'accessibilité aux sites Web effectuée sur le plan mondial par les Nations Unies en 2006, et un rapport d'enquête des Nations Unies de 2005 sur les capacités des gouvernements à offrir des services en ligne.

Le 3^e témoin des faits

[59] Clifford Scott est agent de ressource au programme de recrutement des diplômés de deuxième cycle et de troisième cycle pour la Commission de la fonction publique. Il a décrit les campagnes de recrutement de la Commission, qui comportent différentes activités de diffusion et qui sont conçues de manière à attirer des diplômés dans la fonction publique. Il a parlé des interactions qu'il a eues avec la demanderesse lorsqu'elle a tenté en ligne de créer un profil et de présenter sa candidature à des emplois sur le site de la Commission jobs-emplois.gc.ca. De façon générale, les témoignages de M. Scott et de la demanderesse concordent : la demanderesse a pu en ligne dresser un profil et utiliser le système de présentation de candidature avec l'aide de M. Scott comme guide voyant. La demanderesse affirme qu'on ne lui a jamais fourni l'information relative à son compte et qu'elle n'a jamais été capable d'accéder par elle-même au site Web des emplois.

Le 4^e témoin des faits

[60] Diane Beauchamp a répondu aux allégations de la demanderesse selon lesquelles elle a éprouvé des difficultés à utiliser le site Web des offres d'emplois de la Commission de la fonction publique. Mme Beauchamp a été la gestionnaire de projet responsable de mettre en place le système

avec l'aide de développeurs. Mme Beauchamp a affirmé qu'elle avait fait des tests du site Web dans la forme qu'il avait aux moments où la demanderesse a voulu l'utiliser en 2004 et en 2007. Elle a contredit le témoignage de la demanderesse selon lequel le site comportait des images qui n'avaient pas de description parallèle textuelle, ou des tableaux et des technologies dont on ne pouvait pas tirer une lecture intelligible. En ce qui concerne l'assertion de la demanderesse selon laquelle la structure des sites Web portait à confusion, Mme Beauchamp a expliqué pourquoi chacun des éléments structurels avait été choisi par son équipe. Par exemple, la demanderesse a affirmé que les mentions « Haut de la page » l'incommodaient. Mme Beauchamp affirme que ces mentions ont été utilisées pour le bénéfice des utilisateurs qui désirent retourner rapidement au haut d'une page Web sans avoir à faire défiler vers le haut tout le contenu de la page. Mme Beauchamp a admis qu'il y avait eu et qu'il y avait toujours un point de non-conformité du site Web, soit le bogue des fenêtres intempestives dont il a été question ci-dessus. Elle a cependant affirmé que ce point de non-conformité ne pouvait pas avoir affecté l'accessibilité au contenu du site Web.

[61] À l'appui de son témoignage selon lequel le site Web était accessible, Mme Beauchamp a fourni deux évaluations faites en 2003. Mme Beauchamp a précisé que la Commission de la fonction publique fait ces évaluations dans le but de déceler et de régler les problèmes d'accessibilité

[62] Mme Beauchamp a affirmé que, entre septembre 2004 et juin 2007, 1307 comptes ont été créés sur le site Web des emplois de la Commission de la fonction publique par des candidats qui se sont présentés comme étant aveugles ou ayant une déficience visuelle. Il n'est pas clair si les candidats qui ont créé ces comptes ont eu l'aide de guides voyants. Elle a ajouté qu'aucune autre

plainte semblable à celles déposées par la demanderesse n'avait été reçue. Dans l'affidavit qu'elle déposé en réponse, la demanderesse conteste cela et fait remarquer que le rapport du 31 juillet 2007 d'Alan Cantor intitulé [TRADUCTION] « Examen du site jobs-emplois.gc.ca » relevait quelques problèmes d'accessibilité au site Web et qu'il avait été présenté au gouvernement fédéral. La demanderesse ajoute qu'elle a fait attention pour inscrire correctement la date de disponibilité dans le champ prévu à cette fin et qu'elle l'a fait dans le format demandé; elle s'est même fait aider par un ami pour ce faire.

Le 5^e témoin

[63] Nancy Timbrell-Muckle est directrice des services et de la mise en oeuvre à la Direction générale des services aux citoyens de Service Canada. Elle a fourni de l'information au sujet du site Web du Guichet emplois auquel le site de la Commission de la fonction publique jobs-emplois.gc.ca renvoie mais qui est distinct de celui-ci. Comme le fait le site de la Commission, le site du Guichet emplois permet aux utilisateurs de faire des recherches dans les emplois offerts, de créer un profil et de se présenter à des employeurs potentiels, et de préciser les critères de recherches de manière à recevoir une « alerte » lorsque de nouveaux emplois correspondent aux critères choisis. À la différence du site de la Commission, le site du Guichet emplois donne accès à des emplois du secteur privé. Mme Timbrell-Muckle a admis que, en juin 2007, [TRADUCTION] « en dépit des efforts fournis », les sites Web du Guichet emplois ne respectaient pas les normes de la NSI 1.0 établies en matière d'accessibilité. Elle a admis également que les sites Web ne respecteraient pas complètement la NSI 2.0 lors de sa mise en oeuvre le 31 décembre 2008.

Le 6^e témoin des faits

[64] Anil Arora était en 2006 directeur général de la Direction générale du programme du recensement de Statistique Canada. Il a été responsable du recensement de 2006 et il a décrit les mesures prises par Statistique Canada pour s'assurer que le recensement de 2006 était accessible aux personnes ayant des déficiences. Entre autres mesures, des consultations et des essais ont été effectués dans les deux années qui ont précédé le recensement. M. Arora a affirmé que le recensement aurait dû être accessible à divers types d'appareils électroniques d'assistance. Les essais, cependant, ont été limités à une seule technologie, appelée « JAWS », et à la formule 2A, celle du recensement court. M. Arora a fait remarquer que d'autres supports pouvaient être utilisés, par exemple l'écrit en braille.

[65] M. Arora a affirmé qu'il y avait eu 84 chefs de ménage qui avaient rempli le questionnaire en ligne en utilisant la technologie du lecteur d'écran. Il n'a pas été établi si certains d'entre eux ont utilisé une autre technologie que JAWS.

Le 7^e témoin des faits

[66] Louis Boucher, directeur de la Division de la diffusion à Statistique Canada, avait la responsabilité générale du site Web de Statistique Canada. Il a fait état des efforts déployés par Statistique Canada pour garantir l'accessibilité à son site Web. M. Boucher a fait particulièrement remarquer que Statistique Canada est, depuis 2005, l'hôte d'un centre d'expertise sur l'accessibilité, formé de trois employés à temps plein, dont deux ont une déficience visuelle. Ce centre a la responsabilité de faire mieux prendre conscience des problèmes d'accessibilité. Il doit faire des

vérifications du site Web de Statistique Canada visant à en améliorer l'accessibilité. M. Boucher a ajouté que le site Web se conformait à la NSI 1.0 depuis 2006, et qu'il avait mis sur pied une équipe de projet chargée de s'assurer que la mise en oeuvre de la NSI 2.0 se ferait à la date prévue, soit le 31 décembre 2008. M. Boucher a fait remarquer que, bien que l'on procède à la vérification de tout nouveau contenu pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences de la NSI, Statistique Canada fait face à un défi en ce qui concerne la conversion des vieux contenus, appelés « les contenus périmés », à des supports accessibles.

Le 8^e témoin des faits

[67] Don Royce, de Statistique Canada, a expliqué comment la candidature de la demanderesse avait été traitée au moyen de mesures d'adaptation et en quoi ce traitement différait de celui accordé aux candidatures de personnes n'ayant pas de déficience visuelle.

Le 9^e témoin des faits

[68] Steve Buell était chef de projet, accessibilité et intégration, pour le Centre d'excellence en accessibilité, au sein de Service Canada. En cette qualité, M. Buell était responsable de conseiller les gestionnaires des différentes directions de Service Canada quant à l'inclusion de normes d'accessibilité dans leurs projets, et d'offrir un soutien aux gestionnaires et aux spécialistes dans les mesures d'adaptation qui peuvent être prises en faveur des employés ayant des déficiences. M. Buell a expliqué les structures et les fonctions du Centre d'excellence en accessibilité au sein de Service Canada et celles de Service Canada même. Il a aussi décrit le site Web de Service Canada et les efforts déployés pour garantir son accessibilité.

[69] M. Buell a expliqué que Service Canada est un portail qui donne accès à une gamme de programmes et de services du gouvernement fédéral, chacun sous la gouverne d'un organisme gouvernemental différent. Service Canada n'est pas en soi un pourvoyeur de services; il est plutôt une plaque tournante ou un centre d'aiguillage à partir duquel les utilisateurs peuvent avoir accès aux services. Services Canada remplit ce rôle d'aiguilleur au moyen de quatre modes d'interaction, soit en personne, en ligne, par téléphone et par courrier électronique, qui sont accessibles dans plus de 595 points de service au Canada, dans les centres d'appel et par Internet.

[70] Le site Web de Service Canada comprend divers outils améliorant la facilité d'emploi du portail. Par exemple, les utilisateurs peuvent créer en ligne, auprès de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, un compte au moyen duquel ils peuvent consulter leur dossier de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Le site Web comprend également un « portail à l'intention des personnes handicapées » qui fournit un ensemble de renseignements susceptibles d'intéresser les personnes handicapées, dont, par exemple, le Guide des services du gouvernement du Canada pour les personnes handicapées, des renseignements sur le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, le Programme de réadaptation professionnelle et le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité.

[71] Le bureau du canal Web de Service Canada conçoit et maintient le site Web de Service Canada et est responsable d'en assurer l'accessibilité. Le Centre d'excellence en accessibilité se charge de fournir des conseils et de vérifier l'accessibilité du site. M. Buell a expliqué que le Centre

peut faire des vérifications du site Web et présenter des recommandations, mais qu'il n'a pas de pouvoir de contrainte.

[72] M. Buell a affirmé que, bien que le site Web de Service Canada ait été complètement conforme à la NSI 1.0 en mai et en juin 2007 et bien que son groupe ait travaillé avec le bureau du canal Web pour s'assurer que le site Web soit conforme à la NSI 2.0 lors de sa date de mise en oeuvre le 31 décembre 2008, Service Canada n'est pas responsable de toutes les applications auxquelles les liens de son site Web renvoient. Il a admis que certains de ces sites n'étaient pas complètement conformes à la NSI 1.0 quant à l'accessibilité en 2007.

[73] M. Buell a dit, à la question 511 de son contre-interrogatoire, qu'il évalue manuellement un site Web pour vérifier s'il respecte la NSI. Il a ajouté que cela prend cinq jours dans le cas d'un [TRADUCTION] « site informatif normal de direction générale » comptant de 20 à 30 pages.

Le 10^e témoin des faits

[74] Le dernier témoin du défendeur est George Smolinski, qui a été le coordonnateur de programme pour le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du gouvernement de l'Ontario. Son témoignage a porté sur l'aide financière offerte aux personnes ayant une déficience visuelle pour leur permettre de garder ou de recouvrer leur indépendance au foyer.

LA QUESTION EN LITIGE

[75] La principale question en litige que la Cour doit trancher dans la présente affaire est de savoir si le gouvernement fédéral a porté atteinte aux droits à l'égalité de la demanderesse que lui garantit le paragraphe 15(1) de la Charte, soit en ayant établi des normes d'accessibilité à Internet qui sont inadéquates, soit en n'ayant pas mis en oeuvre et appliqué les normes existantes.

LA LÉGISLATION PERTINENTE

[76] L'article 15 de la Charte garantit que la loi s'applique également à tous et que tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi :

15. (1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.

(2) Le paragraphe (1) n'a pas pour effet d'interdire les lois, programmes ou activités destinés à améliorer la situation d'individus ou de groupes défavorisés, notamment du fait de leur race, de leur origine nationale ou ethnique, de leur couleur, de leur religion, de leur sexe, de leur âge ou de leurs déficiences mentales ou physiques.

15. (1) Every individual is equal before and under the law and has the right to the equal protection and equal benefit of the law without discrimination and, in particular, without discrimination based on race, national or ethnic origin, colour, religion, sex, age or mental or physical disability.

(2) Subsection (1) does not preclude any law, program or activity that has as its object the amelioration of conditions of disadvantaged individuals or groups including those that are disadvantaged because of race, national or ethnic origin, colour, religion, sex, age or mental or physical disability.

[77] Le paragraphe 24(1) de la Charte prévoit qu'un tribunal peut ordonner une réparation lorsqu'il estime qu'une personne a été victime d'une violation des droits qu'elle lui garantit :

24(1) Toute personne, victime de violation ou de négation des droits ou libertés qui lui sont garantis par la présente charte,

24(1) Anyone whose rights or freedoms, as guaranteed by this *Charter*, have been infringed or denied may apply to a court of

peut s'adresser à un tribunal compétent pour obtenir la réparation que le tribunal estime convenable et juste eu égard aux circonstances.	competent jurisdiction to obtain such remedy as the court considers appropriate and just in the circumstances.
---	---

[78] L'article premier de la Charte assujettit la portée des droits qu'elle garantit à des limites raisonnables :

1. La <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> garantit les droits et libertés qui y sont énoncés. Ils ne peuvent être restreints que par une règle de droit, dans des limites qui soient raisonnables et dont la justification puisse se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique.	1. The <i>Canadian Charter of Rights and Freedoms</i> guarantees the rights and freedoms set out in it subject only to such reasonable limits prescribed by law as can be demonstrably justified in a free and democratic society.
---	--

[79] Le reste de la législation pertinente et les politiques qui en découlent sont reproduits à l'annexe 1.

ANALYSE

QUESTIONS JURIDIQUES PRÉLIMINAIRES

La compétence de la Cour

[80] Dans la présente demande, la demanderesse sollicite un jugement déclaratoire en vertu de l'article 18.1 de la *Loi sur les Cours fédérales*. Le paragraphe 18.1(1) prévoit qu'une demande de contrôle judiciaire peut être présentée par « quiconque est directement touché par l'objet de la demande ». Le paragraphe 18.1(3) permet à la Cour fédérale d'ordonner une réparation contre un « office fédéral » pour l'un des motifs énumérés au paragraphe 18.1(4).

[81] La demanderesse se plaint d'une discrimination systémique qui affecte potentiellement les actes de 106 agences et ministères fédéraux. La demanderesse présente cinq exemples précis de discrimination et se plaint de l'échec du gouvernement dans son ensemble, et de chacun de ses organismes, d'assumer les responsabilités qui lui sont confiées en vertu du paragraphe 15(1) de la Charte de garantir que le bénéfice des services offerts en ligne sont accessibles sans discrimination fondée sur la déficience physique.

[82] Le défendeur ne conteste pas qu'il s'agit d'un « objet » pour lequel la demanderesse a qualité pour agir dans le cadre du paragraphe 18.1(1) de la *Loi sur Cours fédérales*. Comme le juge Mosley l'a affirmé au paragraphe 76 de *L'Association des sourds du Canada c. Canada*, 2006 CF 971,

[2007] 2. R.C.F. 323 :

¶76. L'expression « objet (de la demande) » à l'article 18.1 de la *Loi sur les Cours fédérales* n'a pas un sens aussi restreint; elle englobe toute question à l'égard de laquelle une réparation peut être obtenue en vertu de l'article 18 ou du paragraphe 18.1(3) (*Morneault c. Canada (Procureur général)*, [2001] 1 C.F. 30, 189 D.L.R. (4th) 96 (C.A.F.)).

[83] Dans *L'Association des sourds du Canada*, la Cour devait examiner une demande semblable à celle du présent contrôle judiciaire. Dans cette affaire, les demandeurs étaient des personnes ayant une déficience auditive qui demandaient le contrôle judiciaire des omissions de nombreux ministères du gouvernement de fournir une interprétation professionnelle en langage gestuel lors de réunions entre des personnes ayant une déficience auditive et des fonctionnaires fédéraux. La règle de droit en cause était une politique du gouvernement fédéral parrainée par le Bureau de la traduction du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux qui confiait

individuellement aux organismes gouvernementaux la responsabilité de fournir, lors de rencontres avec des fonctionnaires du gouvernement, des services d'interprétation en langage gestuel aux personnes du public ayant une déficience auditive. La preuve a révélé que de nombreux organismes, dont Développement des ressources humaines Canada, n'avaient pas fourni ces services lorsqu'ils étaient nécessaires. Les demandeurs avaient sollicité un jugement déclaratoire selon lequel leurs droits garantis par le paragraphe 15(1) de la Charte avaient été violés.

[84] Même si la demande de contrôle judiciaire avait été déposée contre trois organismes gouvernementaux distincts, sur le fondement d'incidents distincts, par quatre demandeurs distincts, le juge Mosley a conclu au paragraphe 66 :

¶66. En l'espèce, le point commun entre les quatre demandeurs, c'est que leur situation a découlé de l'application du même ensemble de lignes directrices visant la prestation de services d'interprétation. Bien que chaque incident ait mis en cause des faits et des décisionnaires distincts (des ministères et des fonctionnaires différents), le fond de la question a trait à l'application de la même politique à la même communauté. Je suis d'avis, par conséquent, qu'il serait déraisonnable de scinder la demande.

La plainte de discrimination systémique

[85] Le défendeur soutient que la Cour ne peut pas faire l'évaluation d'une plainte d'une si grande portée sans que des faits précis soient présentés et que le défendeur puisse les contester. La Cour en convient. Toutefois, la Cour dispose de la vérification même que le gouvernement a faite de l'application de la NSI en décembre 2007, qui prouvait que les services du gouvernement offerts en ligne ne respectaient pas les propres normes du gouvernement en matière d'accessibilité des personnes ayant une déficience visuelle. C'est un rapport colossal : il dresse le bilan détaillé de l'échec de

chacun des 47 organismes gouvernementaux examinés quant au respect de la NSI. Certains échecs étaient plus grands que d'autres, en ce sens que le Bureau de la normalisation a envoyé des lettres aux administrateurs généraux de 22 organismes dont les violations de la NSI s'étaient avérées [TRADUCTION] « graves ».

[86] La jurisprudence admet qu'un particulier puisse déposer une plainte pour un problème systémique l'affectant lui, et d'autres personnes dans la même situation. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, [1997] 3. R.C.S. 624, a conclu qu'elle était disposée à prononcer un jugement déclaratoire pour l'application du paragraphe 24(1) de la Charte, que les demandeurs aient ou non établi la violation de leurs propres droits. Au paragraphe 83, le juge La Forest a écrit :

¶83. En dernier lieu, je souligne qu'il n'est pas strictement nécessaire de décider si, selon cette norme, il y a eu atteinte aux droits garantis aux appelants par le par. 15(1). Notre Cour a statué que, si les demandeurs établissent une atteinte aux droits à l'égalité des membres du groupe auquel ils appartiennent, ils n'ont pas à prouver l'atteinte à leurs droits individuels. [...]

Être partie à un litige d'intérêt public

[87] La demanderesse affirme qu'elle est « partie à un litige d'intérêt public », c'est-à-dire qu'elle a engagé la présente procédure pour son propre compte et pour le compte de l'intérêt public pour que les personnes ayant une déficience visuelle ne soient pas l'objet d'une discrimination lorsqu'ils s'agit de services gouvernementaux offerts en ligne. Le défendeur a accepté que la demanderesse soit ainsi qualifiée et, de fait, cette qualification correspond à ce que la jurisprudence accepte. Dans l'arrêt *Colombie-Britannique (Ministre des Forêts) c. Bande indienne Okanagan*, 2003 CSC 71,

[2003] 3 R.C.S. 371, au paragraphe 38, le juge LeBel, en examinant quand une provision pour frais pourrait être justifiée, s'est prononcé sur la nature d'un litige mené dans l'intérêt public :

De plus, de par leur nature, les causes de ce type soulèvent des questions importantes non seulement pour les parties au litige mais aussi pour la collectivité en général, de sorte que leur règlement adéquat sert l'intérêt public. Sous ces deux aspects, les causes de droit public en tant que catégorie se distinguent des litiges civils ordinaires.

APPRÉCIATION DE LA PREUVE

L'importance des services du gouvernement offerts en ligne

[88] La demanderesse a présenté à la Cour des éléments de preuve selon lesquels le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir en ligne ses renseignements et ses services dans le but de garantir une meilleure diffusion de ses programmes, de ses services et de ses renseignements. L'engagement du gouvernement tire son origine du Discours du Trône de 1999.

[89] Comme je l'ai mentionné, le gouvernement a 106 organismes assujettis à la *Loi sur la gestion des finances publiques* (la Loi), qui offrent en ligne divers programmes et services aux Canadiens. Ces organismes ont des sites Web comportant des millions de pages Web. Une personne peut en ligne présenter sa candidature à un emploi dans la fonction publique, demander des prestations à l'assurance-emploi ou au Régime de pensions du Canada et demander un passeport.

[90] Suivant l'article 7 de la Loi, le gouvernement a adopté une politique de communication qui garantit que les communications des organismes gouvernementaux se conforment aux diverses lois, y compris la Charte.

Les normes de l'an 2000 d'accessibilité des personnes aveugles aux services du gouvernement

[91] En l'an 2000, le gouvernement a adopté la NSI 1.0, qui exige que les sites Web des organismes gouvernementaux soient conçus et programmés de manière à ce que les services offerts en ligne soient accessibles au plus tard en 2001 aux personnes ayant une déficience visuelle.

[92] En 2007, le Bureau de la normalisation du Conseil du Trésor a effectué une vérification ponctuelle de 47 organismes gouvernementaux pour évaluer leur respect de la NSI. Cette vérification avait pour but d'aider les organismes gouvernementaux à comprendre leurs obligations en vue de la mise en oeuvre le 31 décembre 2008 de la nouvelle norme, la NSI 2.0. La vérification a fait ressortir un grand nombre de manquements de la part de tous les organismes quant au respect des critères de priorité 1 et de priorité 2 de la NSI. Le non-respect d'un critère de priorité 1 a souvent pour conséquence qu'une personne ayant une déficience visuelle n'a pas accès au site Web.

[93] Non seulement aucun des organismes gouvernementaux ne respectait la NSI, mais 22 d'entre eux avaient commis des violations [TRADUCTION] « graves », au point où le Bureau de la normalisation a envoyé des lettres à leurs administrateurs généraux pour leur demander d'intervenir. Aucune réponse de la part des administrateurs généraux ni mesure de suivi n'a été présentée à la Cour.

En quoi la NSI est-elle fautive?

[94] La demanderesse soutient que :

- a. la NSI n'est pas adéquate;
- b. elle n'a pas été mise en oeuvre ou n'est pas appliquée.

La NSI est inadéquate parce que des applications interactives ne sont pas accessibles

[95] La NSI ne tient pas compte des « applications Internet riches », soit celles qui nécessitent les laissez-passer électroniques comme voie de communication protégée qui sont utilisés par 83 applications offertes en ligne par 23 organismes gouvernementaux pour des services interactifs tels que les demandes de prestations d'assurance-emploi ou de passeports.

[96] Des technologies particulières telles que les « scripts » et les « applets » sont nécessaires au fonctionnement des applications Internet riches. Ces technologies constituent des obstacles à l'utilisation des lecteurs d'écran par les personnes aveugles.

[97] La preuve révèle que les applications Internet riches ne peuvent pas fonctionner si les scripts sont en position « off ». La NSI exige que les sites Web du gouvernement soient rendus accessibles et que leur fonctionnalité soit maintenue en mettant les scripts en position « off ». Dans les faits, la NSI interdit aux développeurs des sites Web du gouvernement de créer des applications Internet riches. Si cette norme était respectée, le gouvernement s'empêcherait d'offrir en ligne une myriade de services utiles.

[98] Plutôt que de se limiter à ce point, le gouvernement a décidé de passer outre à la NSI. La preuve non contredite de la demanderesse est que la simple existence d'un laissez-passer électronique, qui est une application Internet riche dont le fonctionnement dépend de scripts en position « on », est une violation de la NSI.

[99] La demanderesse affirme que, vu que la NSI dans sa version actuelle place donc les développeurs des sites Web du gouvernement devant l'alternative soit d'utiliser des applications Internet riches, soit de se conformer à la NSI, la NSI pourrait être modifiée de manière à ce que les scripts soient écrits d'une façon accessible. Depuis l'établissement de la NSI, les technologies propres aux lecteurs d'écran ont évolué de telle façon que, si les scripts et les applets sont conçus correctement, les applications Internet riches peuvent être accessibles par tous dans toute leur fonctionnalité. Ainsi, les WCAG 2.0 (les règles pour l'accessibilité des contenus) ont écarté l'exigence que l'accessibilité soit obtenue tout en ayant la même fonctionnalité alors que les scripts et les applets sont en position « off » et donnent plutôt des pistes pour le développement de scripts accessibles.

[100] Par conséquent, la Cour conclut que le gouvernement devrait mettre à jour la NSI en se basant sur les WCAG 2.0 et ainsi y incorporer les règles qui prévoient l'accessibilité des applications Internet riches qui utilisent les laissez-passer électroniques comme voie de communication protégée.

La plupart des sites Web du gouvernement ne respectent pas la NSI

[101] Dans la plupart des sites Web du gouvernement, soit ceux qui ne nécessitent pas l'utilisation d'un laissez-passer électronique comme voie de communication protégée, la NSI n'est pas appliquée adéquatement. Autrement, les personnes ayant une déficience visuelle auraient égalité d'accès aux services gouvernementaux offerts en ligne. Cependant, il ressort, selon la prépondérance de la preuve, que, en ce qui concerne le respect de la NSI par les organismes gouvernementaux, il faut conclure à l'échec systémique et que, en raison de cet échec, ces sites Web ne sont pas complètement accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle.

Les sources de la preuve portant sur l'inaccessibilité

[102] La preuve portant sur l'inaccessibilité des sites Web du gouvernement fédéral provient de trois sources. La première est constituée de nombreux rapports qui ont établi que de nombreux sites Web gouvernementaux ne respectaient pas les critères de priorité 1 et de priorité 2 de la NSI, ce qui veut dire, comme je l'ai déjà mentionné, que les personnes aveugles n'ont pas accès à ces sites. La deuxième est constituée des affidavits de la demanderesse, de John Rae et du témoin expert de la demanderesse, Jutta Treviranus, qui décrivent les obstacles qui barrent l'accès aux sites Web du gouvernement. La troisième est constituée de certaines admissions faites par les témoins du défendeur selon lesquelles il y avait des cas où les sites Web du gouvernement ne respectaient pas les normes.

La première source : les rapports établissant le non-respect

[103] Les rapports déposés en preuve concernant l'accessibilité des sites Web du gouvernement fédéral peuvent être groupés en trois catégories. Il y a d'abord les rapports qui font précisément l'évaluation de l'accessibilité aux laissez-passer électroniques, qui, comme je l'ai mentionné, sont une technologie utilisée sur certains sites Web du gouvernement. Il y a ensuite les rapports qui font l'évaluation de sites Web gouvernementaux particuliers quant leur conformité à la NSI. Il y a enfin des rapports d'organismes internationaux qui évaluent l'accessibilité à divers sites Web du gouvernement du Canada.

[104] Les témoins du défendeur ont produit quatre rapports d'études ou d'examens effectués par ou pour le compte du gouvernement concernant les laissez-passer électroniques. Tous ces rapports ont conclu que les laissez-passer électroniques ne se conformaient pas à un grand nombre des critères de priorité 1 et de priorité 2 de la NSI. Un examen particulier de ces manquements a conclu qu'ils sont de nature à empêcher les personnes ayant une déficience visuelle à avoir accès aux laissez-passer électroniques.

[105] Il ressort de la preuve que le gouvernement savait que les laissez-passer électroniques n'étaient pas conformes à la NSI et qu'ils ne pouvaient pas être utilisés par les utilisateurs ayant une déficience visuelle. Comme la demanderesse l'a souligné, les laissez-passer électroniques constituent un bon exemple de la légèreté avec laquelle le gouvernement a appliqué les normes qu'il avait lui-même établies en matière d'accessibilité.

[106] Deux rapports ont évalué de nombreux sites Web du gouvernement fédéral quant au respect de la NSI et ont conclu à un vaste échec sur le plan du respect des critères de priorité 1 et de priorité 2. J'ai fait état en détail de ces rapports ci-dessus, dont la vérification interne menée par le Bureau de la normalisation du Conseil du Trésor en 2007 de 47 sites Web d'organismes du gouvernement.

[107] Finalement, les parties ont renvoyé à deux rapports préparés pour des organismes internationaux. Ces rapports concluent aussi à l'échec généralisé des sites Web des gouvernements dans le monde qui ont été évalués quant à leur conformité aux critères de priorité 1 et de priorité 2. Ces rapports font aussi la preuve des difficultés que tous les intervenants dans le monde, qu'il s'agisse d'organismes publics ou privés, éprouvent à maintenir l'accessibilité à Internet. Ce qui revient à dire que, non seulement les sites du gouvernement du Canada ont fait piètre figure dans ces études, mais qu'il en a été de même pour tous les sites Web évalués partout dans le monde quel que soit le secteur.

La deuxième source : la preuve par affidavit de la demanderesse quant à la non-conformité

[108] La preuve que la demanderesse a présentée relativement à l'expérience qu'elle a faite de la navigation des sites Web du gouvernement fédéral est décrite en détail ci-dessus. Pour ce qui est de faire la preuve d'une discrimination systémique, le témoin expert de la demanderesse, Jutta Treviranus, a confirmé que, selon elle, les obstacles mentionnés par la demanderesse et les rapports sont des obstacles que les personnes ayant une déficience visuelle affrontent ordinairement lorsqu'elles essaient d'accéder en ligne aux sites Web du gouvernement :

[TRADUCTION]

Je communique avec de nombreuses personnes ayant une déficience visuelle qui sont des consommateurs des renseignements fournis en ligne par le gouvernement fédéral et j'ai navigué moi-même sur ces sites. Il y a un certain nombre de problèmes de base d'accessibilité qui existent depuis un certain temps et qui pourraient être facilement réglés.

Mme Treviranus énumère les problèmes de base d'accessibilité dont j'ai fait état ci-dessus. De façon similaire, John Rae, qui a témoigné pour le compte de la demanderesse, a affirmé que lui et les membres de son organisation ont rencontré des obstacles à l'accessibilité :

[TRADUCTION]

L'Alliance est depuis longtemps préoccupée par l'inaccessibilité des sites Internet, particulièrement lorsqu'il s'agit de l'offre de services gouvernementaux. Nous recevons des commentaires de nombreuses personnes qui se plaignent de ne pas pouvoir accéder aux sites Internet du gouvernement fédéral.

La 3^e sources : la preuve des témoins du défendeur quant à la non-conformité

[109] Les témoins du défendeur ont reconnu que les laissez-passer électroniques ne respectent pas la NSI et que ce non-respect nuit à l'accessibilité. Ken Cochrane a expliqué que la raison pour laquelle les laissez-passer électroniques et la Voie de communication protégée ne respectent pas les exigences en matière d'accessibilité est que le besoin de protéger les renseignements personnels fournis en ligne l'emportait sur les exigences en matière d'accessibilité : [TRADUCTION] « il s'agit d'un exemple où le respect d'une exigence a nui au respect d'une autre ». Steve Buell a admis que, bien que l'accessibilité [TRADUCTION] « ne bloquerait pas complètement » l'utilisation des laissez-passer électroniques, [TRADUCTION] « il y a eu quelques manquements quant aux respect des critères [...] ». Qui plus est, il ressort de la preuve que le contrat en vertu duquel le service des

laissez-passer électroniques est dispensé a été renouvelé deux fois sans qu'on fasse quoi que ce soit pour résoudre les problèmes, alors que le gouvernement était au courant des manquement à l'accessibilité.

[110] Contrairement à leurs admissions concernant les laissez-passer électroniques, les témoins du défendeur ont en général insisté pour dire que leurs organisations avaient des sites Web qui respectaient complètement la NSI. Il ressort néanmoins de la preuve que, dans chacun de ces organismes, il y avait des sites qui, en fait, ne respectaient pas la NSI. Par exemple, Diane Beauchamp a insisté sur la conformité intégrale du site Web jobs-emplois.gc.ca à la NSI. Elle a néanmoins reconnu que l'une des plaintes de la demanderesse, soit que le site était ouvert aux fenêtres intempestives, était effectivement un « bogue » qui n'avait pas encore été réglé au moment où elle a déposé son affidavit. La non-utilisation de fenêtres intempestives est un critère de priorité 2 de la NSI et, par conséquent, une exigence de la NSI.

[111] Anil Arora a décrit en détail les efforts faits pour rendre le recensement de 2006 accessible et a affirmé qu'il aurait dû être accessible aux personnes utilisant des technologies d'assistance moins coûteuses que JAWS, mais, comme l'a fait remarquer la demanderesse, M. Arora a admis qu'aucune vérification n'avait été faite au moyen d'autres technologies.

[112] Nancy Timbrell-Muckle a témoigné au sujet de l'accessibilité des services du Guichet emplois offerts par l'entremise de Service Canada. Dans son affidavit, elle a reconnu que les sites Web où se trouvent les services du Guichet emplois ne sont pas accessibles :

[TRADUCTION]

Recherche d'emploi respectera la partie 2 de la NSI 2.0 le 31 décembre 2008 et le travail commencera alors en ce qui concerne de faire en sorte que Jumelage d'emplois et Alerte-Emploi soient conformes le plus tôt possible.

[113] Le témoignage de Steve Buell, qui a parlé des efforts entrepris par Service Canada pour rendre accessibles ses sites Web, a aussi admis que de nombreux sites Web du gouvernement fédéral ne respectaient pas la NSI. Il a reconnu que :

[TRADUCTION]

Service Canada n'est pas responsable de toutes les applications qui sont liées au site principal de Service Canada. Certaines de ces applications n'étaient pas complètement conformes à la partie 1 de la NSI en 2007.

M. Buell n'a pas donné à entendre que les applications en question avaient été par la suite modifiées et rendues conformes; il a plutôt expliqué que certaines technologies doivent être conçues

[TRADUCTION] « très prudemment » et que la tâche peut s'avérer très délicate pour les développeurs.

M. Buell a par ailleurs reconnu que, même si Service Canada a mis sur pied un centre d'excellence en accessibilité pour fournir une aide aux développeurs qui en exprimeraient le besoin, cela ne garantit pas que les sites Web sont accessibles. Au contraire :

[TRADUCTION]

Quelle que soit la question présentée au bureau du canal Web ou au CEA, tous les efforts sont faits pour informer les responsables des exigences en matière de conformité aux normes.

Les plaintes particulières de la demanderesse quant à son incapacité d'avoir accès en ligne aux services du gouvernement

[114] Le défendeur soutient que la Cour peut seulement se pencher sur les plaintes particulières de la demanderesse et ne peut pas envisager la présente demande de jugement déclaratoire comme visant un échec systémique englobant tous les ministères et agences du gouvernement. La Cour se penchera d'abord sur les cinq exemples présentés par la demanderesse. On voudra bien se reporter au début des présents motifs pour se remémorer avec précision chacun des exemples.

Le 1^{er} exemple : la recherche effectuée en ligne sur le site jobs-emplois.gc.ca

[115] Dans son témoignage pour le compte du défendeur, Nancy Timbrell-Muckle convient que la demanderesse ne pourrait pas avoir accès au liens Guichet emplois et Jumelage d'emplois du site jobs-emplois.gc.ca parce qu'ils ne respectent pas la NSI.

Le 2^e exemple : créer en ligne d'un profil jobs-emplois.gc.ca

[116] La demanderesse se fonde sur un rapport d'Alan Cantor, qui aurait éprouvé le même problème qu'elle au sujet de la « date de disponibilité ». L'origine et la qualité de ce rapport n'ayant pas été prouvées à sa satisfaction, la Cour ne peut pas conclure que l'incapacité de la demanderesse de préparer un profil en ligne était, selon la prépondérance de la preuve, un problème occasionné par la conception du site Web. De toute façon, la demanderesse a été capable de préparer un profil d'emploi et de présenter sa candidature avec l'aide d'un employé du gouvernement comme guide voyant, M. Clifford Scott.

Le 3^e exemple : avoir accès en ligne aux statistiques de Statistique Canada

[117] En dépit des mesures prises par Statistique Canada, la Cour est convaincue que du contenu récent du site Web de Statistique Canada demeure inaccessible en ligne aux personnes ayant une déficience visuelle et qu'une partie de ce contenu n'est pas accessible au moyen d'un autre support qui puisse être lu par les personnes ayant une déficience visuelle, comme le braille.

Le 4^e exemple : répondre en ligne au recensement de 2006

[118] Le défendeur maintient que le recensement de 2006 était accessible. La demanderesse a répondu que la vérification d'accessibilité avait été faite uniquement avec JAWS, une technologie trop coûteuse pour de nombreux Canadiens ayant une déficience visuelle et à laquelle elle-même n'avait pas accès. Il est difficile pour la Cour d'évaluer cette preuve contradictoire vu la nature de la preuve par affidavit qui est présentée dans un contrôle judiciaire. Cependant, étant donné que la demanderesse a affirmé que tout site Web qui respecte la NSI est accessible à diverses technologies de lecteurs d'écran, que le témoin du défendeur a affirmé que le recensement respectait la NSI et que la demanderesse n'a pas présenté de preuve contraire sauf sa propre assertion qu'elle avait été incapable d'avoir accès au site, la Cour n'est pas convaincue, selon la prépondérance de la preuve, que le recensement en ligne de 2006 n'était pas accessible à la demanderesse en raison de sa conception.

[119] Pour le compte du défendeur, M. Arora a témoigné que le recensement était disponible en braille et sur support audio. Il n'apparaît pas clairement à la Cour comment une personne ayant une

déficience visuelle pourrait remplir le formulaire de recensement sans l'aide d'une personne agissant comme guide voyant. Toutefois, Statistique Canada n'offre pas cette aide.

Le 5^e exemple : l'accès au portail de Service Canada

[120] Stephen Buell, comme témoin du défendeur, a affirmé qu'il y a de nombreuses explications possibles des problèmes éprouvés par la demanderesse qui ne mettent pas en cause la conception des sites Web. M. Buell a énuméré les façons dont Service Canada tente de garantir que ses sites Web sont accessibles. Plus particulièrement, le centre de M. Buell, soit le Centre d'excellence en accessibilité, est composé de 10 personnes qui sont chargées d'offrir une aide sur le plan de l'orientation et de la vérification des sites Web aux développeurs qui en font la demande. Toutefois, le Centre d'excellence en accessibilité de Service Canada n'a aucun pouvoir de contrainte et ne fait pas de vérifications indépendantes de l'accessibilité.

[121] M. Buell a affirmé que le site Web principal de Service Canada respectait les critères de priorité 1 et de priorité 2 de la NSI 1.0 en mai et en juin 2007, lorsque la demanderesse en tenté d'y avoir accès. Cependant, M. Buell a admis que les applications auxquelles la page principale de Service Canada donnait accès n'étaient pas toutes conformes aux dispositions de la NSI 1.0 en matière d'accessibilité en 2007. Par exemple, il a reconnu que les formulaires téléchargeables sont souvent inaccessibles et que le laissez-passer électronique n'est pas complètement accessible.

[122] Contrairement aux assertions de M. Buell quant à la conformité, la demanderesse fait cependant remarquer que les vérifications internes menées sur le site de Service Canada par le Bureau de la normalisation ont décelé de nombreuses violations de la NSI 1.0.

[123] La demanderesse a de plus témoigné que, lorsqu'elle a téléphoné à Service Canada pour savoir si l'information dont elle avait besoin était disponible sur un autre support, on lui a dit de télécopier sa demande de renseignements à l'organisme concerné. Pour des raisons évidentes, la télécopie n'est pas un moyen de substitution pour les personnes ayant une déficience visuelle.

[124] M. Buell a énuméré les supports de substitution et les autres formes de l'assistance offerte par Service Canada, dont la ligne téléphonique principale 1-800-O-CANADA. Il n'a pas pu expliquer pourquoi on avait dit à la demanderesse de télécopier sa demande de renseignements; il a affirmé qu'il ne s'agissait pas de la bonne procédure et qu'on aurait dû offrir des supports de substitution à la demanderesse.

Conclusion sur les cinq exemples de la demanderesse

[125] La Cour est convaincue que, dans quatre des exemples présentés par la demanderesse, les sites Web du gouvernement n'étaient pas complètement accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle et conformes à la NSI. Les conséquences défavorables sur la demanderesse et les personnes ayant une déficience visuelle sont évidentes. Si elles doivent s'en remettre à l'assistance de personnes qui agiront comme guides voyants, elles perdent leur indépendance, leur dignité et leur capacité d'obtenir à temps des renseignements exacts au même titre que tout le monde.

[126] De plus, dans trois des exemples, la demanderesse n'avait pas accès à l'information par un autre moyen (par téléphone, en personne ou par courrier), que ce soit en braille ou sur support audio. Dans les exemples 1, 3 et 5, la demanderesse ne pouvait pas recevoir l'information ou le service offert en ligne en ayant recours à un autre moyen.

[127] La Cour est également convaincue que ces exemples contribuent à prouver l'échec de l'ensemble des ministères et agences du gouvernement lorsqu'il s'est agi d'appliquer la NSI, comme le Conseil du Trésor leur demandait de le faire il y a neuf ans.

La multiplicité des canaux et les mesures prises pour rendre le contenu Web accessible

[128] La Politique de communication exige que le gouvernement fournisse ses renseignements par divers moyens, dont, lorsqu'il s'agit de personnes ayant une déficience visuelle, Internet, le téléphone, le courrier et le service en personne. Il va de soi que les communications écrites sont en braille.

[129] La NSI 2.0 rappelle l'importance d'utiliser des moyens divers pour la prestation des services pour les cas où « en dépit des mesures prises, il n'est pas possible de rendre le contenu ou l'application accessible ».

[130] Cependant, même si la NSI exige que des mesures soient prises, dans les limites du possible, pour rendre le contenu accessible, le défendeur n'a pas établi quelles mesures le gouvernement avait

trouvé possible de prendre en ce sens. Les témoins du Conseil du Trésor ont décliné toute responsabilité quant à l'obligation de prendre des mesures concertées en ce sens et ont affirmé que l'application de la NSI relevait des administrateurs généraux des 106 ministères et agences du gouvernement gouvernés par la Loi. Quand le Bureau de la normalisation du Conseil du Trésor a effectué des vérifications ponctuelles de 47 organismes gouvernementaux en 2007, il a constaté qu'aucun de ces organismes ne se conformait complètement à la NSI et que 22 d'entre eux étaient en contravention « grave ». Le Bureau de la normalisation du Conseil du Trésor a envoyé des lettres aux administrateurs généraux de ces 22 organismes. Le défendeur n'a présenté aucune preuve de réponses des administrateurs généraux quant aux mesures qu'ils entendaient prendre pour rendre leurs sites conformes.

[131] Pourtant, 93 ministères et agences du gouvernement comptent dans leur organisation un centre de normalisation. M. Buell a affirmé qu'il y avait 10 personnes au Centre d'excellence en accessibilité à Service Canada. Ces centres « n'y peuvent rien : on ne fait pas boire un âne qui n'a pas soif ». Les sous-ministres semblent ne pas tenir compte de leur responsabilité en ce qui concerne leur obligation de rendre accessibles aux aveugles en ligne les services qu'ils offrent.

APPLICATION DE LA LOI

L'article 15 de la Charte

[132] La demanderesse invoque le paragraphe 15(1) de la Charte :

15(1) La loi ne fait acception de personne et s'applique

15(1) Every individual is equal before and under the law and

<p>également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.</p>	<p>has the right to the equal protection and equal benefit of the law without discrimination and, in particular, without discrimination based on race, national or ethnic origin, colour, religion, sex, age or mental or physical disability.</p>
--	--

L'objet de l'article 15 - « L'égalité réelle »

[133] La Cour suprême du Canada a affirmé, dans l'arrêt *R. c. Kapp*, 2008 CSC 41, [2008] 2 R.C.S. 483 (l'arrêt *Kapp*), aux paragraphes 14 et 15, que l'objet du paragraphe 15(1) de la Charte était de garantir « l'égalité réelle » ou une « l'égalité de bénéfice et de protection » à toute personne indépendamment de ses caractéristiques :

1. L'objet de l'article 15

¶14. Près de 20 années se sont écoulées depuis l'arrêt *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 143, la première décision de la Cour portant sur l'art. 15. L'arrêt *Andrews* établit le modèle à suivre en ce qui concerne l'importance que notre Cour attache à l'égalité réelle — un modèle qui a été enrichi mais qui n'a jamais été abandonné par la jurisprudence ultérieure.

¶15. L'égalité réelle, comparativement à l'égalité formelle, repose sur l'idée que « [f]avoriser l'égalité emporte favoriser l'existence d'une société où tous ont la certitude que la loi les reconnaît comme des êtres humains qui méritent le même respect, la même déférence et la même considération » : arrêt *Andrews*, p. 171, le juge McIntyre s'exprimant au nom des juges majoritaires au sujet de la question de l'art. 15. Soulignant que l'égalité ne signifie pas nécessairement traitement identique et que le modèle formel du « traitement analogue » peut en fait engendrer des inégalités, le juge McIntyre a ajouté (p. 165) :

Pour s'approcher de l'idéal d'une égalité complète et entière devant la loi et dans la loi — et dans les affaires humaines une approche est tout ce à quoi on peut s'attendre — la principale considération doit être l'effet de la loi sur l'individu ou le groupe concerné. Tout en reconnaissant qu'il y aura toujours une variété infinie de caractéristiques personnelles, d'aptitudes, de droits et de mérites chez ceux qui sont assujettis à une loi, il faut atteindre le plus possible l'égalité de bénéfice et de protection et éviter d'imposer plus de restrictions, de sanctions ou de fardeaux à l'un qu'à l'autre. En d'autres termes, selon cet idéal qui est certes impossible à atteindre, une loi destinée à s'appliquer à tous ne devrait pas, en raison de différences personnelles non pertinentes, avoir un effet plus contraignant ou moins favorable sur l'un que sur l'autre.

[134] Parce qu'elle est aveugle au sens de la loi, la demanderesse fait partie d'un groupe de personnes protégées par l'article 15, soit celles ayant des « déficiences [...] physiques ». Le défendeur ne nie pas que les personnes ayant une déficience physique aient souffert et souffrent encore de discrimination. L'histoire de cette discrimination au Canada a été relatée par le juge La Forest au nom de la Cour suprême dans l'arrêt *Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, [1997] 3 R.C.S. 624, 151 D.L.R. (4th) 577 (*Eldridge*), au paragraphe 56 :

Il est malheureusement vrai que l'histoire des personnes handicapées au Canada a été largement marquée par l'exclusion et la marginalisation. [...] En conséquence, les personnes handicapées n'ont généralement pas obtenu [TRADUCTION] « l'égalité de respect, de déférence et de considération » que commande le par. 15(1) de la Charte. [...] Une conséquence de ces attitudes est le désavantage social et économique persistant dont souffrent les personnes handicapées.

Le cadre d'une analyse axée sur l'article 15

[135] La demanderesse affirme qu'elle et d'autres personnes ayant une déficience visuelle se font nier leur droit d'obtenir le même bénéfice de la loi indépendamment de toute discrimination fondée

sur la déficience physique. Les arrêts de principe de la Cour suprême qui servent de guide lorsqu'il s'agit de savoir s'il y a discrimination sont *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 143; *Eldridge*, précité; *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 497 (C.S.C.); *Kapp*, précité.

[136] Il y a d'abord la revendication fondée sur l'article 15 de la Charte que la Cour suprême a analysée dans l'arrêt *Andrews*. Dans ses motifs, le juge McIntyre, au nom des juges majoritaires, a affirmé à la page 165 :

[...] selon cet idéal qui est certes impossible à atteindre, une loi destinée à s'appliquer à tous ne devrait pas, en raison de différences personnelles non pertinentes, avoir un effet plus contraignant ou moins favorable sur l'un que sur l'autre.

L'analyse que la cour a faite de l'article 15 s'est centrée sur l'égalité réelle plutôt que sur l'égalité formelle. Dans *Andrews*, le juge McIntyre a cité avec approbation les motifs de l'arrêt *Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Canada (Commission canadienne des droits de la personne)*, [1987] 1 R.C.S. 1114, 40 D.L.R. (4th) 193, (*sub nom. Action Travail des Femmes c. C.N.*) 76 N.R. 161, qui citait le rapport Abella sur l'égalité en matière d'emploi (Décret C.P. 1983-1924 du 24 juin 1983) :

[...] la discrimination s'entend des pratiques ou des attitudes qui, de par leur conception ou par voie de conséquence, gênent l'accès des particuliers ou des groupes à des possibilités d'emplois, en raison de caractéristiques qui leur sont prêtées à tort [...]

La question n'est pas de savoir si la discrimination est intentionnelle ou si elle est simplement involontaire, c'est-à-dire découlant du système lui-même. Si des pratiques occasionnent des répercussions néfastes pour certains groupes, c'est une indication qu'elles sont peut-être discriminatoires.

La loi ne devrait pas avoir un effet moins favorable sur la personne aveugle que sur les personnes qui ne le sont pas.

[137] Dans l'arrêt *Eldridge*, cette focalisation du paragraphe 15(1) sur l'égalité réelle a été appliquée à la situation où les plaignants, comme la demanderesse en l'espèce, alléguaient avoir été victimes de discrimination fondée sur une déficience physique. Dans *Eldridge*, les demandeurs étaient des personnes sourdes qui alléguaient que les hôpitaux qui n'offraient pas d'interprétation en langage gestuel pour le bénéfice des personnes sourdes violaient le paragraphe 15(1) de la Charte. La Cour suprême leur a donné raison. Bien que les personnes sourdes avaient reçu les mêmes services médicaux que les personnes qui pouvaient entendre, il en était résulté une inégalité réelle ou une « discrimination découlant d'effets préjudiciables », parce que les personnes sourdes ne pouvaient pas communiquer efficacement lorsqu'il s'agissait d'avoir accès à des services médicaux, alors que les personnes qui pouvaient entendre le pouvaient. Au paragraphe 64, la Cour suprême a affirmé :

La discrimination découlant d'effets préjudiciables est particulièrement pertinente dans le cas des déficiences. Le gouvernement va rarement prendre des mesures discriminatoires à l'endroit des personnes handicapées. Il est plus fréquent que des lois d'application générale aient un effet différent sur ces personnes.

La loi ne devrait pas avoir un « effet différent » sur les personnes aveugles.

[138] Dans l'arrêt *Law*, la Cour suprême du Canada a développé son analyse d'une plainte fondée sur le paragraphe 15(1) de la Charte. Dans un effort pour fournir un cadre clair d'analyse, elle a exposé des motifs qui établissent des lignes directrices à l'intention des tribunaux. La Cour suprême a récemment réinterprété ces lignes directrices dans son arrêt *Kapp*.

[139] Dans l'arrêt *Kapp*, la Cour suprême a statué aux paragraphes 21 et 22 :

¶21. En même temps, plusieurs difficultés ont découlé de la tentative, dans l'arrêt *Law*, de faire de la dignité humaine un critère juridique. Il ne fait aucun doute que la dignité humaine est une valeur essentielle qui sous-tend le droit à l'égalité garanti par l'art. 15. [...]

¶22. Toutefois, comme l'ont souligné des détracteurs, la dignité humaine est une notion abstraite et subjective qui non seulement peut être déroutante et difficile à appliquer même avec l'aide des quatre facteurs contextuels, mais encore s'est avérée un fardeau additionnel pour les parties qui revendiquent le droit à l'égalité, au lieu d'être l'éclaircissement philosophique qu'elle était censée constituer

[140] Par conséquent, la Cour suprême, dans *Kapp*, s'est éloignée de l'approche multivolets adoptée dans *Law* et est retournée au cadre d'analyse présenté dans *Andrews*. La Cour suprême a conclu, au paragraphe 17, que l'analyse ne comporte que deux volets :

¶17. Le modèle établi dans l'arrêt *Andrews*, qui a été explicité dans une série de décisions ayant abouti à l'arrêt *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 497, établissait essentiellement un critère à deux volets devant être utilisé pour démontrer l'existence de discrimination au sens du par. 15(1) : (1) La loi crée-t-elle une distinction fondée sur un motif énuméré ou analogue? (2) La distinction crée-t-elle un désavantage par la perpétuation d'un préjugé ou l'application de stéréotypes? Il était question de trois volets dans l'arrêt *Law*, mais nous estimons que le critère est essentiellement le même.

[141] Dans un premier temps, la cour doit par conséquent déterminer la loi ou la pratique que le plaignant qualifie de discriminatoire et le groupe de comparaison approprié. Ensuite, la cour doit décider si la loi ou la pratique est discriminatoire parce qu'elle crée une distinction fondée sur un

motif énuméré ou un motif analogue et que, ce faisant, elle crée un désavantage en perpétuant un préjugé ou en appliquant un stéréotype.

La première étape : Déterminer la loi en cause et le groupe de comparaison approprié

[142] Il est bien établi que la « loi » au sens de l'article 15 inclut une politique ou une activité gouvernementale. Dans *Eldridge*, la Cour suprême a dit clairement que la discrimination au sens de l'article 15 pouvait provenir non seulement d'une loi discriminatoire, mais aussi d'une politique qui, en dépit de son apparence non discriminatoire, nie l'égalité de bénéfice. Cette définition de la discrimination implique entre autres que le gouvernement a l'obligation de prendre des mesures pour s'assurer que ses lois en apparence non discriminatoires ne sont pas discriminatoires. Comme la Cour suprême l'a affirmé dans *Eldridge*, au paragraphe 77 :

Si nous acceptons le concept de discrimination découlant d'effets préjudiciables, il semble inévitable, du moins à l'étape de l'analyse fondée sur le par. 15(1), que le gouvernement sera tenu de prendre des mesures particulières pour faire en sorte que les groupes défavorisés soient capables de bénéficier d'une manière égale des services gouvernementaux.

[143] En l'espèce, le paragraphe 7(1) de la *Loi sur la gestion des finances publiques* confère au Conseil du Trésor du Canada le pouvoir de diriger l'administration publique fédérale, y compris en ce qui concerne « a) les grandes orientations applicables à l'administration publique fédérale; b) l'organisation de l'administration publique fédérale ou de tel de ses secteurs ainsi que la détermination et le contrôle des établissements qui en font partie; [...]

[144] En application de cette loi, le Conseil du Trésor a énoncé la Politique de communication du gouvernement du Canada, en date du 1^{er} avril 2002, et la NSI. La Politique de communication prévoit que les ministères et les agences du gouvernement doivent maintenir une présence active sur Internet et donner au public un accès électronique 24 heures par jour à leurs programmes, à leurs services et à leurs renseignements. Le courrier électronique et les sites Web doivent permettre la communication directe entre les Canadiens et les organismes gouvernementaux. La partie 4 de l'« Énoncé de la politique » établit que le gouvernement a pour politique d'utiliser de nombreux supports de communication pour rendre l'information accessible à tous les Canadiens, « dont les habiletés perceptives et physiques » sont variées, et pour répondre à leurs besoins. De plus, les organismes du gouvernement doivent gérer leurs sites Web conformément à la NSI. La NSI garantit l'accessibilité universelle, soit « un accès équitable à tout contenu sur les sites Web du gouvernement du Canada » (non souligné dans l'original). La NSI exige :

La clé de la mise en oeuvre efficace des principes d'accessibilité universelle repose sur la conception de sites accessibles au plus vaste auditoire possible et compatibles avec la gamme la plus vaste possible de plates-formes logicielles et matérielles, des appareils et accessoires d'aide jusqu'aux technologies naissantes.

[145] La NSI établit :

Tous les sites Web du gouvernement du Canada doivent être conformes aux critères de la Priorité 1 et de la Priorité 2 du W3C afin de garantir un accès facile au plus vaste auditoire possible.

[146] La Cour, après considération du régime légal créé par la Politique de communication du gouvernement du Canada et par la NSI, conclut que cette politique et cette norme accordent le bénéfice de l'accès aux services du gouvernement en ligne.

[147] Les parties conviennent que le groupe de comparaison approprié est composé des personnes qui peuvent voir et qui accèdent en ligne aux services du gouvernement.

Première partie du critère : la loi crée-t-elle une distinction fondée sur un motif énuméré

[148] La déficience physique est un motif énuméré à l'article 15. Si la Politique de communication et la NSI créent une distinction entre les personnes ayant une déficience visuelle et les personnes qui n'ont pas de déficience visuelle, elles créent alors une distinction fondée sur un motif énuméré.

[149] Une loi peut créer une distinction de deux façons. Premièrement, la loi peut créer une distinction de façon expresse. Deuxièmement, la loi peut paraître neutre mais avoir des effets qui sont discriminatoires ou qui entraînent une différence de traitement et ainsi produire une « discrimination découlant d'effets préjudiciables ». Comme la Cour suprême l'a fait remarquer dans

Eldridge, au paragraphe 64 :

La discrimination découlant d'effets préjudiciables est particulièrement pertinente dans le cas des déficiences. Le gouvernement va rarement prendre des mesures discriminatoires à l'endroit des personnes handicapées. Il est plus fréquent que des lois d'application générale aient un effet différent sur ces personnes.

[150] En l'espèce, la Politique de communication et la NSI sont apparemment neutres en ce qui concerne les normes d'accessibilité aux sites Web : elles fixent des normes qui doivent être appliquées par le gouvernement lors de la prestation de services en ligne à tous les utilisateurs d'Internet.

[151] J'ai examiné la preuve et, pour les motifs que j'ai exposés ci-dessus, je suis convaincu que la demanderesse et les autres personnes ayant une déficience visuelle ont été traitées différemment en raison de leur déficience physique, soit la déficience visuelle. La demanderesse a fait la preuve de deux échecs systémiques du gouvernement lorsqu'il s'agit de fournir en ligne des services d'une façon qui soit accessible aux personnes ayant une déficience visuelle :

1. la NSI 1.0, que, il y a neuf ans, le gouvernement a demandé à ses ministères et agences d'appliquer, n'a pas été mise en oeuvre, n'a pas été appliquée et n'a pas fait l'objet d'une priorité d'action par les administrateurs généraux des quelque 106 organismes gouvernementaux responsables de son application. Il s'agit des normes qui s'appliquent aux services gouvernementaux ordinaires d'information en ligne
2. le gouvernement a introduit 83 applications Internet riches interactives en ligne qui utilisent une voie de communication protégée appelée « laissez-passer électronique ». Ces applications permettent aux Canadiens de faire la demande de divers services importants tels que les prestations d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada et la délivrance de passeports. Ces services interactifs en ligne ne sont pas accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle et la NSI actuelle pourrait être modifiée pour que ces services soient accessibles conformément aux nouvelles normes internationales.

[152] Par conséquent, la Cour conclut que la loi en cause crée bel et bien une distinction fondée sur le motif énuméré de la déficience physique, que la demanderesse n'a pas obtenu le même bénéfice et la même protection de la politique gouvernementale d'accessibilité au public en ligne de

ses services et de ses renseignements et que cela découle d'un échec systémique quant à l'application de la Politique de communication et de la NSI.

[153] La demanderesse et les autres personnes ayant une déficience visuelle ont par conséquent été victimes d'une différence de traitement fondée sur un motif énuméré, soit la déficience physique.

Deuxième partie du critère : la distinction crée-t-elle un désavantage?

[154] Ce ne sont pas toutes les différences de traitement qui créent un désavantage. En fait, la Cour suprême a dit clairement que l'égalité garantie par le paragraphe 15(1) de la Charte a trait à l'égalité réelle, et non à l'égalité formelle. Voir *Kapp*, au paragraphe 15.

[155] Souvent, la recherche de l'égalité réelle nécessite précisément de faire la distinction entre les personnes qui ont une déficience et celles qui n'en ont pas. Dans *Eldridge*, au paragraphe 65, la Cour suprême a cité avec approbation les mots du juge Sopinka dans l'arrêt *Eaton c. Conseil scolaire du comté de Brant*, [1997] 1 R.C.S. 241, au paragraphe 67 :

C'est plutôt l'omission de fournir des moyens raisonnables et d'apporter à la société les modifications qui feront en sorte que ses structures et les actions prises n'entraînent pas la relégation et la non-participation des personnes handicapées qui engendre une discrimination à leur égard.

[156] Les « moyens raisonnables » d'adaptation renvoient aux mesures concrètes ou aux « mesures particulières » que le gouvernement doit prendre pour s'assurer que les personnes ayant une déficience jouissent de l'égalité réelle qui leur est garantie par le paragraphe 15(1) de la Charte. Comme le juge La Forest l'a affirmé dans *Eldridge*, aux paragraphes 77 et 78 :

Si nous acceptons le concept de discrimination découlant d'effets préjudiciables, il semble inévitable, du moins à l'étape de l'analyse fondée sur le par. 15(1), que le gouvernement sera tenu de prendre des mesures particulières pour faire en sorte que les groupes défavorisés soient capables de bénéficier d'une manière égale des services gouvernementaux. [...] Le principe selon lequel la discrimination peut découler du fait de ne pas prendre de mesures concrètes pour faire en sorte que les groupes défavorisés bénéficient d'une manière égale des services offerts à la population en général est largement accepté dans le domaine des droits de la personne. [...] [Non souligné dans l'original.]

De nombreuses affaires de plaintes de discrimination fondée sur la déficience portées en vertu de la Charte ont été réglées au regard de la question de savoir si les mesures particulières prises par la partie mise en cause constituaient des moyens raisonnables d'adaptation aux besoins des personnes ayant une déficience.

[157] Tant les exemples particuliers que la demanderesse a fournis que la preuve des problèmes systémiques concernant l'application de la NSI démontrent que la demanderesse et les autres personnes ayant une déficience visuelle n'obtiennent pas le même bénéfice des renseignements et des services gouvernementaux offerts en ligne que les personnes n'ayant pas une déficience visuelle et qu'elles éprouvent de grandes difficultés à obtenir ces services par d'autres moyens. Dans trois cas, la demanderesse n'a pas pu obtenir qu'on lui fournisse par des moyens adaptés, soit en braille, les renseignements demandés. Par conséquent, la distinction crée bel et bien un désavantage pour la personne aveugle.

[158] Il s'agit d'un effet préjudiciable causé par une différence de traitement à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle, donc ayant une déficience physique, un motif de

discrimination énuméré au paragraphe 15(1). Cette différence de traitement perpétue un désavantage qui porte atteinte à la dignité des personnes aveugles et perpétue l'adhésion à des stéréotypes et à des préjugés selon lesquels les personnes ayant une déficience visuelle ne peuvent pas avoir accès en ligne aux renseignements et aux services gouvernementaux et en bénéficier au même titre que les personnes qui peuvent voir. Évidemment, il a été démontré que la technologie informatique permet depuis longtemps aux personnes ayant une déficience visuelle d'avoir accès aux programmes et aux services sur supports informatiques dans la mesure où la conception des sites Web respecte les normes d'accessibilité adoptées il y a neuf ans.

Deux moyens raisonnables d'adaptation

[159] Il y a deux idées dans l'expression « moyens raisonnables » d'adaptation. La première est l'exigence de l'article 15 quant à la prise de « mesures concrètes pour faire en sorte que les groupes défavorisés bénéficient d'une manière égale des services offerts à la population en général » (*Eldridge*, au paragraphe 78). En ce sens, les moyens d'adaptation requis font partie intégrante de l'analyse même fondée sur le paragraphe 15(1). La seconde idée qu'évoque l'expression « moyens raisonnables » d'adaptation est liée à la limite de l'obligation de la partie en cause quant à la « raisonnabilité » des moyens en question. Dans le présent contexte, on a jugé que ces moyens perdent leur « raisonnabilité » lorsqu'ils entraînent des « contraintes excessives ». Le juge La Forest a affirmé dans *Eldridge*, au paragraphe 79 :

À mon avis, dans les affaires concernant le par. 15(1), il est préférable d'appliquer ce principe dans le cadre de l'analyse fondée sur l'article premier. Dans ce contexte, le principe des accommodements raisonnables équivaut généralement au concept des « limites raisonnables ». Il ne devrait pas être utilisé pour restreindre la portée du par. 15(1).

Par conséquent, dans un examen fondé sur l'article 15, il faut d'abord déterminer quels moyens raisonnables seraient nécessaires pour garantir l'égalité réelle. Toute raison donnée comme explication de l'absence de mesures d'adaptation doit être considérée à l'étape de la justification et de la défense fondées sur l'article premier. Toutefois, le défendeur n'a offert ni justification ni défense fondée sur l'article premier de la Charte, même s'il a été invité expressément par la demanderesse à le faire.

[160] Certains arrêts donnent à la Cour des pistes d'analyse concernant la première étape. L'arrêt *Eldridge* portait sur la plainte portée par des personnes sourdes, qui communiquaient normalement au moyen du langage gestuel. Ces personnes alléguaient qu'elles étaient victimes de discrimination résultant d'une violation du paragraphe 15(1) de la Charte, en ce qu'on ne leur fournissait pas d'interprétation en langage gestuel lorsqu'elles demandaient des services médicaux fournis par la Colombie-Britannique. La Cour suprême a statué que, en refusant de financer des services d'interprétation en langage gestuel, les hôpitaux qui offraient les services médicaux et qui étaient en cela des mandataires du gouvernement provincial niaient aux plaignants leur droit au même bénéfice de la loi.

[161] Au paragraphe 65 de l'arrêt *Eldridge*, le juge La Forest a cité en partie le paragraphe 66 de l'arrêt *Eaton* de la Cour suprême, dans lequel le juge Sopinka a affirmé que des distinctions sont souvent nécessaires pour la réalisation de l'égalité réelle des personnes ayant une déficience :

¶66. Dans *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S. 143, à la p. 169, le juge McIntyre a dit que « le respect des différences [. . .] est l'essence d'une véritable égalité ». Cela fait

ressortir que le par. 15(1) de la Charte a non seulement pour objet d'empêcher la discrimination par l'attribution de caractéristiques stéréotypées à des particuliers, mais également d'améliorer la position de groupes qui, dans la société canadienne, ont subi un désavantage en étant exclus de l'ensemble de la société ordinaire comme ce fut le cas pour les personnes handicapées.

[Non souligné dans l'original.]

Si la NSI était appliquée de façon appropriée, elle améliorerait la situation des personnes aveugles.

[162] Dans l'arrêt *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada*, 2007 CSC 15, [2007] 1 R.C.S. 650 (l'arrêt *VIA Rail*), le plaignant représentait les Canadiens ayant une déficience et utilisant un fauteuil roulant. VIA Rail avait fait l'achat de nouvelles voitures qui n'étaient pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant personnel, mais avait soutenu que ses employés aideraient les passagers en fauteuil roulant en les transférant dans des fauteuils roulants de bord et les aideraient à avoir accès aux services, notamment à utiliser les toilettes.

[163] Dans l'arrêt *VIA Rail*, la Cour suprême a rejeté les moyens d'adaptation qu'offrait la défenderesse, dont les fauteuils roulants de bord, l'aide offerte par les employés aux personnes ayant une déficience et le transport par taxi comme moyen de rechange au train (voir les paragraphes 175 et 176). La Cour a conclu au paragraphe 162 que la seule adaptation qui garantirait l'égalité réelle de traitement était d'avoir une conception des voitures qui permettrait aux personnes d'y avoir accès dans leurs fauteuils roulants personnels :

¶162. Les mesures d'accommodement relatives aux fauteuils roulants personnels permettent aux personnes ayant une déficience d'avoir accès aussi facilement et indépendamment que possible aux installations et services publics. L'accès indépendant au même confort, à la même dignité et à la même sécurité que les personnes n'ayant aucune déficience physique est un droit fondamental de la

personne pour les utilisateurs d'un fauteuil roulant. Tel est l'objectif du devoir d'accommoder : faire en sorte que les services et installations auxquels le public a accès soient accessibles autant aux personnes ayant une déficience physique qu'à celles qui n'ont pas une telle déficience.

[Non souligné dans l'original.]

[164] En l'espèce, les personnes ayant une déficience visuelle demandent elles aussi d'avoir accès d'une façon indépendante aux services en ligne dans la dignité et sans restrictions physiques. Elles veulent avoir le même accès que celui dont bénéficient les personnes capables de voir. Appliquant la jurisprudence de la Cour suprême du Canada, ce qu'elle a l'obligation de faire, la Cour reconnaît à la demanderesse et aux autres personnes ayant une déficience visuelle ce droit.

[165] En ce qui a trait à la justification des politiques par la doctrine des « contraintes excessives », la Cour suprême en a considéré le sens dans le contexte de la jurisprudence élaborée en matière des droits de la personne. Elle a maintenu la décision rendue en première instance par le tribunal, selon laquelle VIA Rail n'avait pas prouvé, dans une défense fondée sur l'article premier de la Charte, qu'elle subirait des contraintes excessives.

[166] La dernière décision à prendre en considération est celle rendue dans l'affaire *Association des sourds du Canada c. Canada*, 2006 CF 971, [2007] 2 R.C.F. 323 (l'affaire ASC). Cette affaire a des similarités avec l'espèce. Dans l'affaire ASC, les demandeurs étaient quatre personnes sourdes et une organisation représentant les personnes sourdes. Ces demandeurs affirmaient qu'ils étaient victimes de discrimination au sens du paragraphe 15(1) de la Charte en raison de la façon dont le gouvernement fédéral appliquait sa Politique d'interprétation par langage gestuel, qui gouvernait la

prestation des services d'interprétation en langage gestuel lorsque ces services étaient requis lors des rencontres entre des fonctionnaires et des membres du public. La Cour a donné raison aux demandeurs. Dans son analyse fondée sur l'article 15, le juge Mosley a reconnu que la politique en question constituait le moyen d'adaptation pris en faveur des personnes sourdes et qu'elle avait pour but de garantir que ces personnes bénéficiaient d'une égalité réelle quant à la façon dont elles étaient traitées. Il a conclu, cependant, au paragraphe 113, que cette politique n'avait pas atteint son but :

¶113. Les mesures d'adaptation requises ne sont toujours pas prises à l'endroit des demandeurs en l'espèce et ils se voient refuser des services du fait de leur déficience. Comme la Cour suprême l'a déclaré dans *Law*, précité, au paragraphe 71, « [d]es dispositions apportant une amélioration, mais au caractère limitatif, qui excluent les membres d'un groupe historiquement défavorisé seront presque toujours taxées de discrimination : voir *Vriend*, précité, aux par. 94 à 104, le juge Cory ». Il ressort clairement de la preuve, à mon avis, que même si le gouvernement a tenté de prendre en compte et d'atténuer les défis rencontrés par les personnes sourdes travaillant au sein de la fonction publique, la politique et les lignes directrices qui en ont résulté ont un tel caractère limitatif qu'elles sont discriminatoires.

[167] Dans l'affaire *ASC*, la défenderesse n'avait présenté aucune preuve qu'elle subirait des contraintes excessives. Le défendeur en l'espèce n'a pas non plus justifié sa politique comme étant une « limite raisonnable » des droits de la demanderesse au sens de l'article premier de la Charte.

[168] En l'espèce, la NSI, comme la Politique d'interprétation par langage gestuel dans l'affaire *ASC*, constitue une tentative de la part du gouvernement de prendre ce que le juge Sopinka a appelé des « moyens raisonnables » d'adaptation. La NSI vise précisément, entre autres, à garantir aux personnes ayant une déficience visuelle le même accès aux services offerts en ligne par le

gouvernement au moyen d'Internet que les personnes qui n'ont pas de déficience visuelle. L'absence de mise en oeuvre ou d'application de la NSI a cependant le même effet que l'inexistence de la NSI. Ainsi, comme dans l'affaire *ASC*, la NSI est si limitée dans son application qu'elle en est discriminatoire.

Les observations du défendeur concernant les moyens raisonnables d'adaptation

[169] Le défendeur a soutenu que les personnes ayant une déficience visuelle peuvent obtenir, en ayant recours à d'autres moyens, notamment les demandes en personne, par téléphone et par la poste, la même information que celle offerte en ligne aux personnes qui peuvent voir.

[170] À la lumière de la jurisprudence que la Cour suprême a élaborée en ce qui concerne les moyens raisonnables d'adaptation, il est clair que les autres moyens proposés par le défendeur ne peuvent pas prétendre à l'égalité réelle de traitement. Par exemple, dans l'arrêt *VIA Rail*, l'adaptation qui consistait à offrir des fauteuils roulants plus étroits et l'aide des employés de bord aux personnes en fauteuils roulants n'a pas été considérée comme constituant une égalité réelle de traitement. Les nouvelles voitures de VIA Rail devaient être conçues de manière à ce que les personnes en fauteuils roulants puissent utiliser leurs propres fauteuils roulants à bord. De la même façon, la conception des sites Web doit faire en sorte qu'ils sont accessibles. Dans *Eldridge*, les personnes sourdes qui communiquaient généralement au moyen du langage gestuel devaient pouvoir communiquer dans les hôpitaux lorsqu'elles demandaient des services médicaux et les hôpitaux devaient offrir des services d'interprétation en langage gestuel. D'autres moyens de communication, comme l'écrit, n'ont pas été considérés comme étant une solution de rechange raisonnable.

[171] Dans l'affaire *ASC*, la Politique d'interprétation par langage gestuel constituait le moyen d'adaptation pris par le gouvernement dans le but d'aplanir les difficultés rencontrées par les personnes sourdes, mais le juge Mosley a conclu que la façon dont la politique était appliquée, elle avait « un tel caractère limitatif qu'[elle était] discriminatoire[...] ».

[172] En l'espèce, une personne aveugle qui doit téléphoner à un bureau du gouvernement pour obtenir de l'information ou des services qu'une autre personne, qui peut voir, peut obtenir en ligne n'obtient pas l'égalité réelle de traitement. Il y a premièrement la difficulté d'obtenir la communication téléphonique avec un bureau du gouvernement. Deuxièmement, il y a perte d'indépendance et de dignité pour la personne aveugle qui doit s'en remettre à une personne qui accepte d'agir comme guide voyant pour obtenir l'information et les services qu'elle pourrait obtenir par elle-même si les sites Web étaient accessibles. Troisièmement, la perte de liberté et l'incapacité d'obtenir une réponse immédiate sont considérables. Quatrièmement, la preuve déposée fait ressortir à quel point l'information du gouvernement n'est pas fiable lorsqu'elle est fournie par la poste.

[173] Pour ce qui est de se présenter en personne pour obtenir les services, cela exige que la personne aveugle se rende à un bureau du gouvernement, qu'elle rencontre la bonne personne et qu'elle obtienne les bons renseignements. Ce n'est pas évident. Par ailleurs, demander des renseignements par la poste lorsqu'il s'agit d'obtenir des services est encore plus lent et moins fiable que par téléphone, selon le rapport de la Commission canadienne des droits de la personne déposé par la demanderesse.

[174] Vu la jurisprudence, les moyens de rechange envisagés ne constituent pas des moyens raisonnables d'adaptation à moins que le défendeur prouve qu'il y a impossibilité sur le plan technique d'appliquer la NSI ou que cela serait si coûteux qu'il en résulterait des contraintes excessives au regard d'une défense fondée sur l'article premier de la Charte. Le défendeur n'a pas présenté une telle défense bien que la demanderesse l'eût expressément mis au défi de le faire. La seule défense offerte a été que la demanderesse pouvait obtenir l'information et les services désirés par d'autres moyens. Dans trois des exemples fournis par la demanderesse, cela s'est avéré vain. Quoi qu'il en soit, la Cour a conclu que ces autres moyens ont un tel caractère limitatif qu'ils sont discriminatoires.

Le défendeur n'a pas présenté une défense de justification fondée sur la Charte

[175] Le défendeur n'a pas allégué que les services offerts en ligne n'avaient pas été rendus accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle parce qu'il aurait été déraisonnable de le faire. Certes, cela est plein de sens. Comme je l'ai mentionné ci-dessus, la NSI est la tentative effectuée par le gouvernement même pour répondre aux besoins, entre autres, des personnes ayant une déficience visuelle. Cela n'aurait pas beaucoup de sens que le gouvernement allègue maintenant que l'application de ses propres normes serait déraisonnable.

[176] Comme je l'ai mentionné ci-dessus, la Politique de communication et la NSI prévoient effectivement des moyens de rechange qui peuvent être pris dans les cas où un organisme ne peut pas fournir le service en ligne demandé. Même si le défendeur ne l'a pas présenté, il apparaît à la

Cour qu'un argument aurait pu être présenté, selon lequel cela constitue « des limites qui [sont] raisonnables et dont la justification [peut] se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique » et donne lieu à une défense fondée sur l'article premier de la Charte. La preuve qu'il y aurait des contraintes excessives en raison de coûts prohibitifs, ou la preuve qu'il y a impossibilité technique, ou la preuve que le gouvernement avait pris dans les limites du possible des mesures pour rendre les sites Web accessibles, mais qu'il n'y était pas complètement parvenu, auraient pu, par exemple, être présentées.

[177] Si de telles raisons avaient été présentées, la Cour aurait pu les considérer comme faisant partie d'une justification que le gouvernement présentait au regard de l'article premier de la Charte pour expliquer pourquoi il avait échoué à rendre ses services en ligne accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle.

[178] Quoi qu'il en soit, le gouvernement n'a fourni aucune preuve soit de contraintes excessives que subiraient des organismes gouvernementaux s'ils essayaient d'appliquer la NSI, soit d'une justification au regard de l'article premier que l'absence des services en ligne est une limite raisonnablement imposée par une règle de droit et dont la justification peut se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique.

CONCLUSION

[179] Pour ces motifs, la Cour conclut :

1. le gouvernement du Canada, par l'entremise du Conseil du Trésor, a exigé, il y a neuf ans, de ses 106 ministères et agences assujettis à la *Loi sur la gestion des finances publiques* qu'ils rendent leurs programmes et services offerts sur Internet, ou en ligne, accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle au plus tard en 2001. En 2001, le Canada comptait 600 000 personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle;
2. le gouvernement a imposé à ses ministères et agences des normes en matière d'accessibilité pour que leurs sites Web soient accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle;
3. la vérification que le gouvernement a effectuée en 2007 a révélé que les 47 ministères et agences soumis à cette vérification n'avaient pas mis en oeuvre les normes de manière appropriée ;
4. le Conseil du Trésor, un organisme central, n'a pas exercé ses pouvoirs pour exiger des ministères et agences qu'ils appliquent les normes en matière d'accessibilité et il n'a pas réservé des fonds à cette fin;
5. en plus de n'être pas mises en oeuvre ou appliquées, les normes en matière d'accessibilité sont dépassées, en ce sens qu'elles ne prennent pas en compte ou ne permettent pas l'utilisation des « applications Internet riches », qui utilisent une voie de communication protégée appelée laissez-passer électronique. Il s'agit d'applications interactives utilisées par 23 organismes gouvernementaux pour la prestations de 83 services en ligne tels que ceux de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de délivrance de passeports;

6. la Cour suprême du Canada a clairement statué que, au regard du paragraphe 15(1) de la Charte, le gouvernement a l'obligation de prendre des « moyens raisonnables » d'adaptation pour garantir que les membres de groupes désavantagés ont droit aux mêmes bénéfices des services gouvernementaux. En ce qui concerne les personnes aveugles, le gouvernement a pris ces « moyens raisonnables » d'adaptation en 2001 en adoptant pour le bénéfice des personnes aveugles des normes d'accessibilité aux services du gouvernement offerts en ligne;
7. le gouvernement n'a pas cherché à justifier pourquoi il n'avait pas fait appliquer ces normes en matière d'accessibilité, en donnant comme raison:
 1. que le coût prohibitif de leur application entraînerait des « contraintes excessives »;
 2. qu'il n'était pas faisable techniquement de les appliquer;
 3. que le gouvernement avait pris dans les limites du possible des mesures pour rendre les sites Web accessibles, mais en vain.

Le défendeur n'a pas présenté en défense une justification fondée sur l'article premier de la Charte;

8. si elles étaient appliquées correctement, les normes en matière d'accessibilité amélioreraient la situation des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle et elles préviendraient la discrimination;
9. les personnes ayant une déficience visuelle n'ont pas bénéficié de moyens raisonnables d'adaptation parce que, selon ce qui a été allégué, elles pourraient obtenir l'information disponible en ligne en s'y prenant par d'autres moyens, par exemple, en personne, par téléphone ou par la poste. Ces autres moyens ne sont pas d'un accès facile, sont moins fiables et sont incomplets. Par ailleurs, ces moyens ne

fournissement pas à la personne ayant une déficience visuelle un accès aussi convenable qui lui préserve sa dignité et son indépendance comme le ferait le service en ligne. La Cour suprême du Canada a statué de façon non équivoque que de tels moyens de rechange ne constituent pas une « égalité réelle » de traitement;

10. pour la personne aveugle ou ayant une déficience visuelle, l'accès en ligne à l'information lui donne un sentiment d'indépendance, d'assurance, de maîtrise, de facilité d'accès, de dignité et d'estime de soi. Une personne n'est pas une personne handicapée si elle n'a pas besoin d'assistance. L'accessibilité en ligne des renseignements et des services gouvernementaux accorde une égalité réelle aux personnes ayant une déficience visuelle. Comme la rampe d'accès utilisée par les personnes en fauteuil roulant pour entrer dans un immeuble, l'accessibilité en ligne des services est une rampe pour les personnes ayant une déficience visuelle.

LES DÉPENS

[180] La demanderesse a prétendu avoir qualité pour agir dans l'intérêt public et le défendeur en a convenu. Un plaideur obtient cette qualité s'il demande à la Cour de trancher une question d'intérêt public.

[181] L'article 400 des *Règles des Cours fédérales* (les Règles) accorde à la Cour le pouvoir discrétionnaire d'adjuger des dépens. Le paragraphe 400(3) des Règles dresse une liste non exhaustive de facteurs qui peuvent être pris en considération par la Cour dans l'exercice de son

pouvoir discrétionnaire d'adjuger des dépens, entre autres, à l'alinéa 400(3)h), « le fait que l'intérêt public dans la résolution judiciaire de l'instance justifie une adjudication des dépens ».

[182] Dans l'arrêt *Colombie-Britannique (Ministre des Forêts) c. Bande indienne Okanagan*, 2003 CSC 71, [2003] 3 R.C.S. 371 (l'arrêt *Okanagan*), la Cour suprême du Canada a analysé la relation entre l'adjudication de dépens et un litige engagé dans l'intérêt public. Dans le contexte d'un litige où la Charte avait été invoquée, le juge LeBel, s'exprimant au nom des juges majoritaires, a affirmé, au paragraphe 27, que les tribunaux pouvaient utiliser les dépens comme outil de promotion de l'accès à la justice :

¶ 27. Autre considération pertinente pour l'application des règles d'attribution des dépens : l'accès à la justice. Ce facteur a pris de l'importance avec l'augmentation du nombre de poursuites d'intérêt public, surtout depuis l'avènement de la *Charte*. Dans des cas spéciaux où des parties aux ressources limitées cherchent à faire respecter leurs droits constitutionnels, les tribunaux exercent souvent leur pouvoir discrétionnaire d'adjudication des dépens de façon à ne pas les mettre dans une situation difficile que pourrait causer l'application des règles traditionnelles. Ils contribuent ainsi à aider les citoyens ordinaires à avoir accès au système juridique lorsqu'ils cherchent à régler des questions qui revêtent de l'importance pour l'ensemble de la collectivité.

[183] Après avoir examiné une jurisprudence considérable, le juge LeBel a affirmé qu'il peut même être approprié d'adjuger des dépens à la partie qui succombe, lorsque cette partie a défendu une question d'intérêt public. Pour déterminer si une question est d'intérêt public, la cour doit mesurer l'importance des questions en litige pour l'ensemble de la société et se demander s'il serait d'intérêt public que ces questions fassent l'objet d'un règlement en bonne et due forme : voir, par exemple l'arrêt *Okanagan*, précité, au paragraphe 38.

[184] En l'espèce, les parties ont convenu que la demanderesse agit dans l'intérêt public. La question qu'elle soulève est d'intérêt public et sa résolution en bonne et due forme servira l'intérêt du public dans son ensemble.

[185] Par ailleurs, la présente affaire possède nombre des caractéristiques qui peuvent mener à une adjudication des dépens faite dans le but de garantir l'accès à la justice à une personne qui veut être reconnue comme ayant la qualité pour agir dans l'intérêt public.

[186] En ce qui concerne les frais juridiques, les avocats de la demanderesse ont déposé à la Cour un affidavit dans lequel ils présentent en détail les frais engagés pour le compte de la demanderesse, mais qui ne lui ont pas encore été facturés. Ces frais comprennent des débours considérables. Les frais juridiques et les débours, détaillés au jour le jour pour chaque avocat, se montent à 223 921 \$. La demanderesse a demandé à la Cour de fixer les dépens à 150 000 \$, y compris les débours. Le défendeur n'a présenté aucune observation en réponse à cette demande, sauf son objection à ce que la demanderesse obtienne des dépens à titre de partie à un litige d'intérêt public si elle n'obtient pas gain de cause. Vu ma décision en l'espèce, je n'ai pas à me prononcer sur cette objection. J'accepte la somme de 150 000 \$ comme montant raisonnable des dépens en l'espèce. Les dépens devraient couvrir une partie raisonnable des frais de sorte que les personnes qui veulent défendre des questions d'intérêt public soient en mesure de les présenter et de servir l'intérêt public en même temps que le leur, spécialement quand il est question de droits constitutionnels.

JUGEMENT

LA COUR STATUE QUE :

1. La présente demande de contrôle judiciaire est accueillie et la demanderesse a droit à un jugement déclaratoire en vertu de l'article 18.1 de la *Loi sur les Cour fédérale*, à savoir : on lui a nié le même accès que celui accordé à l'ensemble du public aux renseignements et aux services gouvernementaux offerts en ligne sur Internet et, par le fait même, d'en tirer le même bénéfice; que cela constitue de la discrimination fondée sur une déficience physique, la demanderesse étant une personne aveugle; par conséquent, on a nié à la demanderesse son droit au même bénéfice de la loi indépendamment de toute discrimination fondée sur la déficience physique et qu'il s'agit là d'une violation du paragraphe 15(1) de la Charte;
2. La Cour statue également que l'incapacité de la demanderesse d'avoir accès en ligne aux sites Web de certains organismes gouvernementaux est révélateur d'un échec systémique au vu du grand nombre des 106 ministères et agences du gouvernement incapables de rendre leurs sites Web accessibles. Le défaut du gouvernement de contrôler l'application des normes en matière d'accessibilité qu'il a adoptées en 2001 viole le paragraphe 15(1) de la Charte parce qu'il en résulte de la discrimination contre la demanderesse et les autres personnes ayant une déficience visuelle. Le présent jugement déclaratoire ne s'applique pas à l'information que le gouvernement

conserve sous forme d'archives dans ses banques de données et qu'il devra récupérer et fournir dans un format accessible sur demande;

3. La Cour statue que le gouvernement a l'obligation sur le plan constitutionnel de respecter la Charte dans un délai raisonnable, en l'occurrence 15 mois;
4. La Cour demeure saisie du dossier jusqu'à exécution du présent jugement déclaratoire et la Cour le rouvrira sur demande de l'une ou l'autre partie si nécessaire pour garantir son exécution;
5. La demanderesse a la qualité pour agir dans l'intérêt public et la Cour lui adjuge des dépens à hauteur de 150 000 \$, y compris les débours.

« Michael A. Kelen »

Juge

ANNEXE 1

Autre législation pertinente et politiques qui en découlent

[1] L'article 18 de la *Loi sur les Cours fédérales*, L.R.C. 1985, ch. F-7, gouverne les demandes de contrôle judiciaire :

18.1 (1) Une demande de contrôle judiciaire peut être présentée par le procureur général du Canada ou par quiconque est directement touché par l'objet de la demande.

(2) Les demandes de contrôle judiciaire sont à présenter dans les trente jours qui suivent la première communication, par l'office fédéral, de sa décision ou de son ordonnance au bureau du sous-procureur général du Canada ou à la partie concernée, ou dans le délai supplémentaire qu'un juge de la Cour fédérale peut, avant ou après l'expiration de ces trente jours, fixer ou accorder.

(3) Sur présentation d'une demande de contrôle judiciaire, la Cour fédérale peut :

a) ordonner à l'office fédéral en cause d'accomplir tout acte qu'il a illégalement omis ou refusé d'accomplir ou dont il a retardé l'exécution de manière déraisonnable;

b) déclarer nul ou illégal, ou annuler, ou infirmer et renvoyer pour jugement conformément aux instructions qu'elle estime

18.1 (1) An application for judicial review may be made by the Attorney General of Canada or by anyone directly affected by the matter in respect of which relief is sought.

(2) An application for judicial review in respect of a decision or an order of a federal board, commission or other tribunal shall be made within 30 days after the time the decision or order was first communicated by the federal board, commission or other tribunal to the office of the Deputy Attorney General of Canada or to the party directly affected by it, or within any further time that a judge of the Federal Court may fix or allow before or after the end of those 30 days.

(3) On an application for judicial review, the Federal Court may

(a) order a federal board, commission or other tribunal to do any act or thing it has unlawfully failed or refused to do or has unreasonably delayed in doing; or

appropriées, ou prohiber ou encore restreindre toute décision, ordonnance, procédure ou tout autre acte de l'office fédéral.

...

(b) declare invalid or unlawful, or quash, set aside or set aside and refer back for determination in accordance with such directions as it considers to be appropriate, prohibit or restrain, a decision, order, act or proceeding of a federal board, commission or other tribunal.

...

[2] L'article 7 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. 1985, ch. F-11, énonce les responsabilités du Conseil du Trésor :

7(1) Le Conseil du Trésor peut agir au nom du Conseil privé de la Reine pour le Canada à l'égard des questions suivantes :

- a) les grandes orientations applicables à l'administration publique fédérale;
- b) l'organisation de l'administration publique fédérale ou de tel de ses secteurs ainsi que la détermination et le contrôle des établissements qui en font partie;
- c) la gestion financière, notamment les prévisions budgétaires, les dépenses, les engagements financiers, les comptes, le prix de fourniture de services ou d'usage d'installations, les locations, les permis ou licences, les baux, le produit de la cession de biens, ainsi que les méthodes employées par les ministères pour gérer, inscrire et comptabiliser leurs recettes ou

7(1) The Treasury Board may act for the Queen's Privy Council for Canada on all matters relating to

- (a) general administrative policy in the federal public administration;
- (b) the organization of the federal public administration or any portion thereof, and the determination and control of establishments therein;
- (c) financial management, including estimates, expenditures, financial commitments, accounts, fees or charges for the provision of services or the use of facilities, rentals, licences, leases, revenues from the disposition of property, and procedures by which departments manage, record and account for revenues received or receivable from any source whatever;
- (d) the review of annual and longer term expenditure plans

leurs créances;	and programs of departments,
d) l'examen des plans et programmes des dépenses annuels ou à plus long terme des ministères et la fixation de leur ordre de priorité;	and the determination of priorities with respect thereto;
...	...
f) les autres questions que le gouverneur en conseil peut lui renvoyer.	(f) such other matters as may be referred to it by the Governor in Council.
...	...

[3] Le point 1 des Exigences de la Politique de communication du gouvernement du Canada, énoncée par le Conseil du Trésor en vertu de l'article 7 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, « Information et services aux Canadiens », fait état de l'engagement du gouvernement de donner accès à ses services à tous les Canadiens :

<u>Exigences de la politique</u>	<u>Policy Requirements</u>
1. Information et services aux Canadiens	1. Informing and Serving Canadians
...	...
Pour fournir un service de qualité qui répond aux besoins de renseignements de tous les Canadiens, les institutions doivent faire en sorte :	To assure quality service that meets the information needs of all Canadians, institutions must ensure that:
a. 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;	a. the <i>Canadian Charter of Rights and Freedoms</i> and the <i>Official Languages Act</i> , including all regulations and policies flowing from it, are respected at all times;
b. que le public soit servi par un personnel bien informé	b. trained and knowledgeable staff provide information services to the public;
	c. service is timely, courteous,

- | | |
|---|--|
| <p>et compétent;</p> <p>c. 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;</p> <p>d. que toute une gamme de
méthodes nouvelles et
conventionnelles de
communication servent à
satisfaire les besoins d'un
public diversifié;</p> <p>e. que l'information soit
fournie sur demande sur
divers supports afin de
répondre aux besoins des
personnes handicapées;</p> <p>....</p> | <p>fair, efficient and offered
with all due regard for the
privacy, safety,
convenience, comfort and
needs of the public;</p> <p>d. a variety of new and
traditional methods of
communication are used to
accommodate the needs of a
diverse public;</p> <p>e. published information is
available on request in
multiple formats to
accommodate persons with
disabilities;</p> <p>....</p> |
|---|--|

[4] Le point 18 de la Politique de communication du gouvernement du Canada, « Internet et communications électroniques », exige que les organismes gouvernementaux offrent leurs services en ligne :

18. Internet et communications électroniques

Internet, le Web et d'autres moyens de communication électronique sont des outils importants pour permettre et maintenir une communication efficace au sein des institutions et avec leurs clients dans tout le Canada et dans le monde entier.

18. Internet and Electronic Communication

The Internet, World Wide Web and other means of electronic communication are powerful enablers for building and sustaining effective communication within institutions and with their clients across Canada and

Important outil pour fournir de l'information et des services au public, Internet facilite la communication interactive et bidirectionnelle ainsi que la rétroaction. Il offre des possibilités de joindre les Canadiens peu importe où ils habitent et de leur fournir des services personnalisés.

Les institutions doivent maintenir une présence active sur Internet pour permettre l'accès par voie électronique, 24 heures sur 24, à l'information, aux programmes et aux services publics. Le courrier électronique et les sites Web doivent servir à assurer la communication directe entre les Canadiens et les institutions gouvernementales, et entre les gestionnaires et les employés de la fonction publique.

Les institutions doivent promouvoir les initiatives en ligne du gouvernement du Canada qui visent à élargir la portée et à améliorer la qualité des communications internes et externes, à améliorer la prestation de services, à se rapprocher des citoyens et à interagir avec eux, à élargir l'accès du public et à favoriser le dialogue avec ce dernier.

Les institutions doivent veiller à ce que les communications sur Internet soient conformes aux politiques et aux normes

around the world.

An important tool for providing information and services to the public, the Internet facilitates interactive, two-way communication and feedback. It provides opportunities to reach and connect with Canadians wherever they reside, and to deliver personalized services.

Institutions must maintain an active presence on the Internet to enable 24-hour electronic access to public programs, services and information. E-mail and Web sites must be used to enable direct communications between Canadians and government institutions, and among public service managers and employees.

Institutions must advance Government of Canada on-line initiatives aimed at expanding the reach and quality of internal and external communications, improving service delivery, connecting and interacting with citizens, enhancing public access and fostering public dialogue.

Institutions must ensure that Internet communications conform to government policies and standards. Government of Canada themes and messages must be accurately reflected in electronic communications

gouvernementales. Les communications électroniques avec le public et entre les employés doivent véhiculer fidèlement les thèmes et les messages du gouvernement du Canada.

...

Les institutions doivent:

- b. gérer leurs portails et leurs sites Web conformément à la politique sur *l'Uniformité de la présentation et de l'exploitation pour l'Internet : Normes et directives* du Conseil du Trésor;

...

with the public and among employees.

...

Institutions must:

- 1) manage their Web sites and portals in accordance with the Treasury Board's *Common Look and Feel for the Internet: Standards and Guidelines*;

...

[5] Le Conseil du Trésor a également établi la *Normalisation des sites Internet*. La première version des normes a vu le jour en mai 2000 et est couramment appelée NSI 1.0. Dans sa partie « Accessibilité », elle garantit l'accessibilité aux sites Web du gouvernement fédéral :

Aperçu

[...]

Conformément à l'approche axée sur le citoyen de l'initiative de NSI, les normes d'accessibilité universelle visent à garantir un accès équitable à tout contenu sur les sites Web du gouvernement du Canada (GdC). La conception du site étant un élément important des médias électroniques, on a élaboré les principes

Overview

...

In keeping with the client-centred approach of the CLF initiative, universal accessibility standards are directed toward ensuring *equitable access to all content* on GoC Web sites. While site design is an important element of the electronic media, universal accessibility guidelines have been developed to ensure

d'accessibilité universelle pour s'assurer que toute personne puisse accéder au contenu, indépendamment des technologies utilisées. La clé de la mise en oeuvre efficace des principes d'accessibilité universelle repose sur la conception de sites accessibles au plus vaste auditoire possible et compatibles avec la gamme la plus vaste possible de plateformes logicielles et matérielles, des appareils et accessoires d'aide jusqu'aux technologies naissantes.
[...]

Norme 1.1

Tous les sites Web du GdC doivent être conformes aux critères de la Priorité 1 et de la Priorité 2 du W3C afin de garantir un accès facile au plus vaste auditoire possible.

anyone can obtain content, regardless of the technologies they use. The key to effective implementation of universal accessibility guidelines lies in designing sites to serve the widest possible audience and the broadest possible range of hardware and software platforms, from assistive devices to emerging technologies.

...

Standard 1.1

All GoC Web sites must comply with W3C Priority 1 and Priority 2 checkpoints to ensure sites can be easily accessed by the widest possible audience.

[6] La version des normes en matière d'accessibilité actuellement en vigueur est couramment appelée NSI 2.0. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2007 et avait pour date butoir de mise en oeuvre le 31 décembre 2008. La NSI 2.0 est entrée en vigueur après que la preuve de la demanderesse a été déposée. Par conséquent, les motifs ne font référence à la NSI 2.0 qu'à titre d'information. La partie 2, « Norme sur l'accessibilité, l'interopérabilité et la facilité d'emploi des sites Web », impose aux développeurs des sites Web du gouvernement les mêmes exigences en matière d'accessibilité qu'imposait la NSI 1.0.

Contexte

Tous les Canadiennes et

Context

Canadians have the right to

Canadiens ont le droit d'obtenir l'information et les services dont ils ont besoin à partir des sites Web du gouvernement du Canada, quels que soient les outils technologiques qu'ils utilisent. La clé de la mise en oeuvre efficace d'une accessibilité universelle repose sur la conception de sites accessibles au plus vaste auditoire possible et compatibles avec la gamme la plus vaste possible de plateformes logicielles et matérielles, des appareils et accessoires d'aide jusqu'aux technologies naissantes.

Pour bien des gens, l'accès au contenu Web se révèle plus compliqué que de cliquer à l'aide d'une souris et de taper sur un clavier. Certaines personnes comptent sur des technologies d'adaptation, comme des utilitaires de lecture d'écran ou de fichiers sonores et des systèmes activés par la voix, pour surmonter les obstacles posés par les technologies Internet courantes. D'autres peuvent être limités par la technologie même qu'ils utilisent.

Dans le cadre de son initiative d'accessibilité aux contenus Web (WAI), le World Wide Web Consortium (W3C) a mis au point des lignes directrices concernant l'accessibilité universelle. Grâce à ces lignes directrices, et conformément à

obtain information and services from Government of Canada Web sites regardless of the technologies they use. The key to effective implementation of universal accessibility lies in designing sites to serve the widest possible audience and the broadest possible range of hardware and software platforms, from adaptive technologies to emerging technologies.

For many Canadians, accessing Web content is more complicated than clicking a mouse and typing on a keyboard. Some Canadians rely on adaptive technologies such as text readers, audio players and voice-activated devices to overcome the barriers presented by standard Internet technologies. Others may be limited by their own technology.

The World Wide Web Consortium's Web Accessibility Initiative (WAI) has developed universal accessibility guidelines. Along with these WAI guidelines and, in keeping with the client-centred approach of Common Look and Feel, this standard is directed toward ensuring equitable access to all content on Government of Canada Web sites.

This standard clearly allows an institution to provide information in multiple formats.

l'approche axée sur le citoyen de l'initiative de Normalisation des sites Internet, la présente norme vise à garantir un accès équitable à tout le contenu des sites Web du gouvernement du Canada.

De toute évidence, cette norme permet à toute institution de fournir de l'information dans divers formats.

....

Responsabilité

1. Conformité aux critères de la Priorité 1 et de la Priorité 2 du W3C

Pour respecter les lignes directrices concernant l'accessibilité universelle énoncées dans l'initiative d'accessibilité aux contenus Web du W3C, l'institution doit veiller à ce que ses sites Web satisfassent aux critères des Priorités 1 et 2 des lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web, version 1.0 (WCAG) (en anglais), à l'exception du critère suivant :

- Le critère 3.4 des WCAG est remplacé par l'exigence numéro 2 des *Normes sur la normalisation des sites Internet, partie 3: Norme sur la présentation commune de pages Web*.

....

Requirements

1. Compliance with World Wide Web Consortium Priority 1 and Priority 2 checkpoints

The institution respects the universal accessibility guidelines developed by the World Wide Web Consortium's Web Accessibility Initiative by ensuring compliance of its Web sites with the Priority 1 and Priority 2 checkpoints of the Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG), with the following exception:

- WCAG checkpoint 3.4 is superseded by requirement 2 of the *Common Look and Feel Standards for the Internet, Part 3: Standard on Common Web Page Formats*.

COUR FÉDÉRALE

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

DOSSIER : T-1190-07

INTITULÉ : *Donna Jodhan c. Procureur général du Canada*

LIEU DE L'AUDIENCE : Toronto (Ontario)

DATES DE L'AUDIENCE : 21, 22 et 23 septembre 2010

**MOTIFS DU JUGEMENT
ET JUGEMENT MODIFIÉS :** LE JUGE KELEN

DATE : LE 9 FÉVRIER 2011

COMPARUTIONS :

David Baker
Meryl Gary

POUR LA DEMANDERESSE

Gail Sinclair
Christine Mohr
Michelle Ratpan

POUR LE DÉFENDEUR

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER :

David Baker
Bakerlaw
Avocats
Toronto (Ontario)

POUR LA DEMANDERESSE

Myles J. Kirvan,
Sous-procureur général du Canada

POUR LE DÉFENDEUR