



Plan sur l'accessibilité de TFO 2026-2028

1. Généralités

Coordonnées pour rétroaction

Valéry Vlad, chargé de la stratégie accessibilité et SEO

Adresse courriel : vvlad@tfo.org

TFO

21 College Street, 6e étage, Toronto, ON M5G 2B3.

Téléphone : 416-968-3536.

Sans frais : 1-800-387-8435

Description du processus de rétroaction

Canaux de communication :

- Pour les rétroactions internes, nous avons mis en place un canal Slack appelé *Accessibilité*. Tout le personnel peut faire des suggestions ou des commentaires concernant l'accessibilité.
- Dans le cadre des projets de création ou de mises à jour importantes de sites web, des groupes de personnes (potentiels utilisateurs et utilisatrices) sont sollicités directement afin de tester certains aspects importants de l'accessibilité des sites web.
- Analyse des commentaires : TFO a créé aussi une adresse courriel (accessibilite@tfo.org) dédiée pour recueillir les commentaires du public et disponible sur nos sites. Les commentaires peuvent être anonymes. Les retours sont analysés et intégrés dans des actions correctives.
- Les plaintes/commentaires/suggestions du public sont traitées de la manière suivante :

➤ Les plaintes concernant des problèmes d'accessibilité de nos produits numériques arriveront directement au responsable de l'accessibilité au service *Technologie et optimisation* qui proposera une solution le plus rapidement possible, entre un et trois jours.

➤ Les autres plaintes ou commentaires seront transmis à la Direction de TFO, pour qu'ils puissent être consignés, traités et recevoir une réponse en moins de 30 jours.

1.1 Déclaration d'engagement

TFO s'engage à identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité et aux règlements applicables du CRTC. L'accessibilité constitue une responsabilité organisationnelle partagée et fait partie intégrante de nos pratiques opérationnelles, numériques et éditoriales.

Le présent plan est publié dans un format accessible et peut être fourni dans des formats alternatifs - gros caractères, braille, audio sur demande.

2. Domaines prioritaires

2.1 Emploi

TFO a recueilli des informations à travers des ateliers et des consultations pour mieux comprendre les éventuels obstacles à l'accessibilité rencontrés par des personnes en situation de handicap de l'entreprise. Les résultats de ces ateliers/consultations permettent à l'entreprise de prendre encore plus de mesures concrètes pour améliorer l'accessibilité, ce qui profite aux personnes handicapées et à l'entreprise elle-même. Les résultats des ateliers/consultations sont utilisés pour évaluer l'efficacité des mesures d'accessibilité mises en place auparavant.

Mesures prises

- Améliorer les procédures d'accommodement au travail.
- Assurer que les membres du personnel en situation de handicap bénéficient de manière équitable d'opportunités pour des promotions et de développement professionnel.
- Améliorer la sensibilisation aux réalités des personnes en situation de handicap au travail.

Objectifs et stratégies

- Assurer l'intégration et l'inclusion des membres du personnel en situation de handicap à TFO.
- Encourager le recrutement, la rétention et le développement des personnes en situation de handicap.

2.2 Environnement bâti

Le personnel de TFO, quelles que soient ses capacités, se sent le bienvenu dans les installations de TFO, qui intègrent des pratiques et des technologies de conception inclusives.

TFO a effectué de nombreux aménagements dans ses locaux de Toronto afin de répondre aux exigences de l'accessibilité en milieu bâti.

Mesures prises

- Entrée principale : Le logo de TFO est affiché au-dessus de la porte extérieure du bâtiment.
- Circulation : Tous les obstacles dans les couloirs d'entrée ont été enlevés; toutes les rampes sont libres d'objets, boîtes, etc.; toute personne utilisatrice d'un fauteuil roulant a suffisamment d'espace pour circuler.
- Portes : La force maximale qu'une personne doit exercer pour ouvrir une porte ne dépasse jamais les 5 l/po (22 N) et les poignées des portes peuvent être actionnées d'une seule main; il n'est plus nécessaire de tourner, d'empoigner ou d'avoir recours à des mouvements fins des doigts pour ouvrir les portes.
- Salles de réunion (Toronto) :
 - Des espaces pour les personnes en fauteuil roulant ou triporteur sont aménagés dans différents endroits;
 - Acoustique, éclairage : L'acoustique est adaptée aux besoins des personnes malentendantes et l'éclairage est adapté aux personnes ayant une limitation visuelle; dans les espaces les plus utilisés, toutes les commandes telles les interrupteurs pour la lumière, les thermostats, etc. sont accessibles aux personnes en situation de handicap moteur.
- Éclairage :
 - TFO a pris des mesures pour éviter les lumières fluorescentes clignotantes ou les LED à effet stroboscopique;
 - TFO utilise autant que possible un éclairage tamisé et uniforme pour éviter les effets de scintillement;
 - Toute zone où un éclairage dynamique (les studios par exemple) ou des écrans interactifs pourraient poser problème aux personnes photosensibles est signalée.
- Formations : Des formations sur les exigences en termes d'accessibilité de l'environnement bâti (fédérales et provinciales) sont données périodiquement aux personnes concernées.

Objectifs et stratégies

- Renforcer la collaboration avec l'administration du bâtiment (à Toronto) afin de mettre à jour les mesures pour assurer l'évacuation des personnes en situation de handicap en cas de situation d'urgence (incendies).
- Garder à l'esprit les exigences d'accessibilité lors de l'aménagement du nouveau local TFO d'Ottawa. Les exigences de l'accessibilité constituent un repère important quant à l'installation.
- Mettre périodiquement à jour la liste des personnes responsables de l'évacuation en cas de situations d'urgence (incendies) et rappeler les plans à suivre.

2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)

TFO vise à maintenir la conformité de ses sites web aux niveaux A et AA du WCAG 2.1 et procède à des audits et correctifs réguliers. Le public et le personnel, quelles que soient leurs capacités, ont un accès fluide, digne et équitable à des services sans obstacles offerts par le personnel de première ligne de TFO.

Mesures prises

- L'accessibilité numérique figure au centre des préoccupations lors de chaque projet numérique. Ainsi, pour la refonte du site et de l'application *Boukili*, prévue en 2026, TFO a pris des mesures pour assurer la meilleure conformité (selon les lois provinciale et fédérales ainsi que selon les normes CRTC) :
 - L'accessibilité a été une condition mentionnée dans l'appel d'offres, et la documentation technique nécessaire a été annexée au contrat;
 - Des formations en accessibilité numérique ont été organisées avec le fournisseur (*ZeMind*);
 - L'accessibilité occupe aussi une place importante lors des mises à jour des sites tfo.org et apropos.tfo.org;
- Communications (autres que les TIC) - Accueil et service à la clientèle :
 - TFO a mis en place une formation continue afin d'offrir le meilleur service à la clientèle. À part les formations périodiques, une rencontre quinzomadaire permet au personnel de l'accueil de rester informé sur tout développement concernant l'accessibilité.
 - Le personnel de l'accueil a été formé pour offrir un service à la clientèle qui soit accessible. Il s'agit notamment de la mise au point de nouveaux outils permettant au personnel de fournir des services d'accessibilité par l'entremise de tous les modes de prestation.
 - L'information destinée au public est écrite dans un vocabulaire simple, avec une police facile à lire et est disposée à la hauteur des yeux d'une personne en fauteuil roulant.

Objectifs et stratégies

- Faciliter l'accès aux ressources accessibilité – guides, documentation technique, procédures... - dans *Confluences* afin de mieux éliminer les éventuels obstacles à l'accessibilité encore présents (avant septembre 2026).
- Sensibiliser tous nos fournisseurs à notre politique d'accessibilité et aux exigences en termes d'accessibilité des produits numériques (permanent).
- Familiariser tous le personnel de TFO aux exigences de l'écriture inclusive présentée dans le Guide d'écriture inclusive de TFO (au moins une fois par année).
- Encourager le personnel à participer aux Portes ouvertes accessibilité, une rencontre quinzomadaire destinée aux questions concernant l'accessibilité (permanent).
- Mieux répondre à toutes les questions/commentaires/plaintes du public (permanent).

2.4 Acquisition de biens, de services et d'installations

Mesures prises

- La documentation complète concernant les exigences en accessibilité (lois provinciale et fédérale, normes CRTC) est annexée à tous appels d'offres et aux contrats fournisseur.
- Formations périodiques avec le personnel qui est responsable de l'acquisition de biens, de services et d'installations.
- Consultations offertes dans le cadre des "Portes ouvertes accessibilité", tous les deux mardis, de 14 h à 16 h.

Objectifs et stratégies

- Intégrer l'accessibilité dans notre philosophie d'achat (avant fin 2026).

2.5 Conception et prestation de programmes et de services

Mesures prises

- Vidéodescription et Sous-titrage : TFO assure que 100 % de sa programmation originale et de ses acquisitions est disponible avec le sous-titrage pour sourds et malentendants.
- De plus, un effort constant est fait pour augmenter le volume de contenu offert avec la vidéodescription (VD), particulièrement pour les contenus jeunesse et cinématographiques.
- Pédagogie inclusive : Dans le cadre de nos services éducatifs, les ressources sont conçues en respectant strictement les exigences concernant l'accessibilité.

Objectifs et stratégies

- Augmenter le volume de contenu offert avec la vidéodescription (VD), particulièrement pour les contenus jeunesse et cinématographiques, afin de respecter les normes CRTC (avant décembre 2027).
- Qualité du signal : TFO s'engage à renforcer la communication avec ses partenaires de diffusion tels que Corus, afin de mieux surveiller la qualité technique des pistes audio secondaires. L'assurance que la vidéodescription est correctement acheminée jusqu'à l'utilisateur final est essentielle quant aux problèmes concernant la vidéodescription (août 2026).
- Mettre en place, d'ici la fin de 2026, un protocole de vérification plus rigoureux auprès des distributeurs de signaux pour s'assurer que les canaux de vidéodescription sont fonctionnels et optionnels pour tous les abonnés.

2.6 Transport

TFO n'offre pas de services de transport au public.

Ce domaine n'est donc pas applicable aux activités actuelles de l'organisation.

3. Consultations

« Rien sans nous ». Conformément à l'article 70 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, TFO a élaboré ce plan en consultant de manière significative des personnes en situation de handicap. Notre approche repose sur une boucle de rétroaction continue plutôt que sur un événement ponctuel.

3.1 Méthodologies de consultation

TFO utilise plusieurs mécanismes pour garantir une consultation représentative et continue :

- **Portes ouvertes accessibilité** : Depuis 2024, TFO organise des rencontres quinzomadaires (un mardi sur deux) ouvertes à tout le personnel. Ces sessions de deux heures permettent de discuter en temps réel des enjeux d'accessibilité rencontrés dans les opérations quotidiennes.
- **Comité Inclusion** : Un groupe de travail multidisciplinaire, composé de membres dont certains s'identifient comme ayant un handicap (visible ou invisible), révisé périodiquement les politiques internes et les projets majeurs de l'organisation.
- **Rétroaction directe du public** : Nous analysons systématiquement les commentaires reçus via notre adresse dédiée (accessibilite@tfo.org) pour ajuster nos priorités technologiques et éditoriales.
- **Dans le cadre des projets de création ou de mises à jour importantes de sites web**, des groupes de personnes (potentiels utilisateurs et utilisatrices) sont sollicités afin de tester certains aspects importants de l'accessibilité des sites web. Ainsi, la mise à jour du site et de l'application Boukili seront "testés" par un groupe de personnes en situation de handicap.

3.2 Résultats des consultations et influence sur le Plan

Les consultations menées durant l'année 1 ont directement façonné les priorités de ce plan 2026-2029 :

1. **Vidéodescription** : Suite à des échanges avec des utilisateurs, TFO a modifié sa signalétique pour être plus explicite et s'est engagé à un contrôle technique plus strict auprès des distributeurs tiers.
2. **Emploi** : Les résultats du sondage effectué à l'interne ont aidé à l'amélioration de nos procédures d'accommodement au travail.
3. **Environnement numérique** : Les retours de personnes utilisant des technologies d'assistance ont mené à l'adoption de critères de succès plus stricts (WCAG 2.1) pour la refonte de nos produits phares.

4. Évacuation d'urgence : Les discussions lors des *Portes ouvertes* ont mis en lumière la nécessité de mettre à jour nos plans d'urgence pour les personnes à mobilité réduite dans nos locaux de Toronto.

4. Gouvernance et suivi

4.1 Responsabilités

- Responsable accessibilité : coordination, conformité, validation et suivi.
- Départements TFO : mise en œuvre.
- Direction : supervision et suivi.

4.2 Suivi

- Révision périodique du plan.
- Rapports d'étape annuels
- Mise à jour continue des priorités.

5. Indicateurs de performance et suivi des progrès

Afin de mesurer l'efficacité des mesures mises en place dans le cadre du présent Plan sur l'accessibilité, TFO met progressivement en place des indicateurs de performance (KPI) permettant de suivre l'évolution de l'accessibilité dans différents secteurs de l'organisation.

Ces indicateurs sont révisés périodiquement et servent à identifier les obstacles persistants, les améliorations nécessaires et les priorités futures.

5.1 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Indicateurs suivis :

- Pourcentage estimé de conformité des sites web et applications mobiles (cet indicateur est communiqué trimestriellement au conseil d'administration de TFO).
- Nombre d'audits d'accessibilité réalisés annuellement.
- Nombre de projets numériques ayant intégré des tests d'accessibilité avant mise en production.
- Nombre de tests utilisateurs réalisés avec des personnes utilisant des technologies d'assistance.

Objectif :

Maintenir un niveau élevé d'accessibilité numérique et intégrer l'accessibilité dès la conception des produits numériques.

5.2 Rétroaction et traitement des plaintes

Indicateurs suivis :

- Nombre de commentaires et plaintes liés à l'accessibilité reçus annuellement.
- Délai moyen de réponse aux plaintes.
- Délai moyen de correction des problèmes critiques signalés.
- Pourcentage des demandes ayant reçu une réponse dans les délais prévus.

Objectif :

Assurer un traitement rapide, transparent et efficace des rétroactions du public et du personnel.

5.3 Formation et sensibilisation

Indicateurs suivis :

- Nombre de formations en accessibilité offertes annuellement.
- Pourcentage du personnel ayant suivi une formation.
- Nombre de fournisseurs sensibilisés aux exigences d'accessibilité de TFO.
- Participation aux *Portes ouvertes accessibilité*.

Objectif :

Favoriser une culture organisationnelle inclusive et renforcer les connaissances en accessibilité dans tous les secteurs de l'organisation.

5.4 Emploi inclusif

Indicateurs suivis :

- Participation du personnel aux consultations internes.
- Nombre de demandes d'accommodement traitées.
- Niveau de satisfaction du personnel concernant les mesures d'accessibilité en milieu de travail.

Objectif :

Améliorer continuellement l'inclusion et l'accessibilité pour les membres du personnel.