Politique d'accessibilité

Date d'entrée en vigueur	**2 décembre 2025**
Date d'approbation	**1er décembre 2025**
Remplace	**Politique d'équité et d'accès**
Archivé	

Cette politique a été rédigée à l'origine en anglais

La politique et les procédures suivantes ont été établies par la Fédération de tir du Canada (FTC) afin de régir la prestation de ses services conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap de l'Ontario* de 2005 et au Règlement 429/07, « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ».

Portée

La politique et les procédures s'appliquent à la FTC, aux programmes et services fournis directement par la Fédération, ainsi qu'aux accords d'hébergement avec les organisations où nos programmes et services sont fournis. Cela inclut, par exemple, les sites de compétition agréés et les lieux de réunion de la Fédération.

Politique

Dans le cadre de sa mission, la FTC s'efforce en tout temps de fournir ses biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes en situation de handicap. Nous nous engageons également à offrir aux personnes en situation de handicap les mêmes possibilités d'accès à nos programmes et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres membres et participants. Cet engagement s'applique également aux personnes qui recherchent un emploi ou des possibilités de bénévolat au sein de la Fédération.

Procédures opérationnelles

La FTC s'engage à offrir un service d'excellence à tous ses membres et participants, y compris les personnes en situation de handicap, et nous exercerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

1) Communication – Lorsqu'elle communique avec une personne en situation de handicap, la FTC le fait d'une manière qui tient compte du handicap de cette personne.

2) Services téléphoniques – La FTC s'engage à fournir un service téléphonique entièrement accessible à ses participants et membres. Nous formerons nos représentants à communiquer avec les participants et les membres par téléphone dans un langage clair et simple, en parlant clairement et lentement. Nous proposerons de communiquer avec

les participants par courrier électronique si la communication téléphonique ne répond pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

3) Supports techniques – La FTC reconnaît que certaines personnes en situation de handicap utilisent des supports techniques pour accéder à nos services. Nous autoriserons ces personnes à utiliser leurs supports fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. Si une personne en situation de handicap n'est pas en mesure d'accéder à nos services à l'aide de son propre support fonctionnel, la FTC déterminera si le service est inaccessible, en fonction des besoins individuels, évaluera la prestation du service et les options de service potentielles pour répondre aux besoins de la personne.

4) Facturation – La FTC s'engage à fournir des factures accessibles à tous ses participants et membres. Pour cette raison, les factures seront fournies dans les formats suivants sur demande : copie papier, gros caractères ou par courrier électronique, ou dans un format accessible qui leur convient. La FTC répondra à toutes les questions que les participants pourraient avoir sur le contenu de la facture par téléphone ou par courrier électronique.

5) Animaux d'assistance – La FTC reconnaît que certaines personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance pour accéder aux services. Les personnes en situation de handicap accompagnées d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les parties communes des lieux où se déroulent les événements et à garder l'animal avec elles, sauf si la loi interdit la présence de l'animal dans les locaux. Si l'animal est légalement exclu de certaines parties des locaux, la FTC mettra en place des mesures alternatives pour permettre à la personne d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de ses services. En cas de doute concernant l'animal d'assistance, la FTC pourra exiger des documents justificatifs.

6) Personnes de soutien – La FTC reconnaît en outre que certaines personnes en situation de handicap ont besoin de l'aide d'une personne de soutien pour accéder aux services. Une personne en situation de handicap accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les lieux de l'événement avec cette personne et ne sera pas empêchée d'avoir accès à cette personne pendant qu'elle se trouve dans nos locaux, sans frais supplémentaires.

7) Pratiques en matière d'emploi – La FTC veillera à ce que toutes les procédures en matière de ressources humaines respectent les lignes directrices énoncées dans la législation. Toute offre d'emploi indiquera aux candidats potentiels que notre politique leur est accessible et que nous soutenons tous les candidats qui postulent à ce poste.

Avis d'interruption temporaire

Si la FTC organise un événement qui subit une interruption temporaire, la FTC informera les participants en cas d'interruption prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les

personnes en situation de handicap. Cet avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, s'ils sont disponibles. L'avis sera normalement affiché dans les locaux, lorsque cela est approprié dans les circonstances.

Formation du personnel

Le FTC dispensera une formation au personnel et aux bénévoles concernés sur la prestation de services aux personnes en situation de handicap, ainsi qu'à toutes les personnes impliquées dans l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. Les membres concernés de l'équipe seront formés aux politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la manière dont les services sont fournis aux personnes en situation de handicap. La formation sera mise à jour en cas de modification de la législation ou des meilleures pratiques. Les nouveaux membres de l'équipe recevront une formation dans ce domaine dans le cadre de leur orientation.

La formation comprendra les éléments suivants :

a) Les objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap de l'Ontario* de 2005 et les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
b) Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
c) Comment interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un support ou un accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
d) Que faire si une personne en situation de handicap a des difficultés à accéder aux services de la FTC.
e) Les politiques, pratiques et procédures de la FTC relatives aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Processus de rétroaction

L'objectif de la FTC en matière d'accessibilité est de répondre aux attentes des participants et des membres, voire de les dépasser, tout en offrant des services aux personnes en situation de handicap. Nous apprécions et encourageons les commentaires sur nos services concernant la manière dont ces attentes sont satisfaites.

Les commentaires, y compris les plaintes, concernant la manière dont la FTC fournit des biens et des services aux personnes en situation de handicap peuvent être faits par courriel, verbalement ou par écrit. Tous les commentaires doivent être adressés à :

Fédération de tir du Canada
2451, promenade Riverside, Ottawa (Ontario) K1H 7X7
Lisa Roddie c/c admin@FTC-ftc.ca

Politique d'accessibilité

Modifications apportées à cette politique ou à d'autres politiques

La FTC s'engage à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique avant d'avoir examiné son incidence sur les personnes en situation de handicap. Toute politique de la FTC qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap sera modifiée ou supprimée.

Questions concernant la présente politique

Cette politique a pour but d'assurer l'excellence du service aux participants en situation de handicap. Si vous avez des questions au sujet de cette politique ou si vous ne comprenez pas son objectif, veuillez vous adresser au directeur général de la FTC.

Copies de la présente politique

La FTC reconnaît que les personnes en situation de handicap utilisent d'autres méthodes que l'impression standard pour accéder à l'information. Si la FTC est tenue de fournir une copie de cette politique à une personne en situation de handicap, nous lui fournirons la politique ou les informations qu'elle contient dans un format qui tient compte de son handicap. La FTC et la personne en situation de handicap peuvent également convenir d'un autre format pour le document ou les informations.

Dernière révision : 1er décembre 2025

Les procédures opérationnelles ne sont pas approuvées par le conseil d'administration. Les procédures opérationnelles sont approuvées par le directeur général.