



## Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada

### Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées Plan pluriannuel d'accessibilité

Les renseignements suivants appuient le plan d'accessibilité 2014–2021 qui décrit les politiques et les mesures que le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (le Collège royal) mettra en œuvre pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Engagement du Collège royal... ..	1
Politiques et plan pluriannuel d'accessibilité .....	1
Services à la clientèle.....	2
Renseignements individualisés sur les interventions d'urgence... ..	3
Formation.....	3
Information et communications .....	4
Emploi.....	5
Renseignements.....	6

## Engagement du Collège royal

Le Collège royal s'engage à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées; nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles, et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Depuis 2012, le Collège royal se conforme au *Règlement sur les normes d'accessibilité en matière de services à la clientèle*, adopté en vertu de la LAPHO, et continuera de s'y conformer.

Aux termes de la LAPHO, les normes d'accessibilité suivantes établissent certaines exigences auxquelles le Collège royal doit satisfaire :

- **Services à la clientèle**
- **Information et communications**
- **Emploi**
- **Conception des espaces publics**

## Politiques et plan pluriannuel d'accessibilité

Le Collège royal s'engage à peaufiner ses politiques d'accessibilité et ce plan pluriannuel, qui décrit ce que nous ferons pour prévenir et éliminer les obstacles au sein de notre organisation.

**Une politique d'accessibilité** est une règle ou un principe établi par une organisation pour améliorer l'accessibilité pour les clients et employés. Elle permet aux personnes handicapées de comprendre les mesures prises par l'organisation pour améliorer l'accès aux services et les attentes envers les employeurs en matière d'accessibilité. Elle comprend une déclaration d'engagement qui reflète la volonté de l'organisation d'assurer un niveau approprié d'accessibilité en temps opportun.

**Un plan pluriannuel** est une feuille de route qui explique comment le Collège royal compte satisfaire à toutes les exigences du Règlement et comment il entend prévenir et éliminer les obstacles en matière d'accessibilité. Il est élaboré en tenant compte des points suivants :

- Comment les gens ont accès à notre organisation et comment nous fournissons nos services;
- Comment nous communiquons l'information sur nos services;
- Comment nous recrutons, conservons, perfectionnons et réaffectons nos employés.

Conformément aux exigences du Règlement, le Collège royal prendra les mesures suivantes, d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2014 :

- Élaborer, mettre en œuvre et actualiser une politique et un plan d'accessibilité qui explique comment le Collège royal compte satisfaire aux exigences du Règlement; il sera :
  - documenté par écrit;
  - diffusé au public sur le site Web du Collège royal;
  - fourni sur demande dans des formats accessibles.
- Le cas échéant, faire part du déroulement de la mise en œuvre du plan sur son site Web;
- Réviser et actualiser le plan au besoin, une fois aux cinq ans.

**Exigences légales en vigueur** : 1<sup>er</sup> janvier 2014 (partie intégrante des exigences générales)

## Services à la clientèle :

Veiller à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès aux services

Le Collège royal s'engage à assurer des services d'excellence à tous ses clients, y compris ceux ayant un handicap. Il veillera à répondre à leurs besoins de manière appropriée dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités.

Il s'engage aussi à offrir ses services aux personnes handicapées de façon à ce qu'elles aient la même chance que les autres clients d'obtenir ses biens et services et d'en profiter, au même endroit et de la même façon. Il veillera à ce que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes fondamentaux énoncés dans la LAPHO : dignité, autonomie, intégration et égalité des chances.

### Le Collège royal a pris les mesures suivantes afin de satisfaire aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO.

- Il a élaboré et mis en œuvre une politique d'accessibilité qui :
  - tient compte du handicap d'une personne lorsqu'il communique avec elle;
  - permet l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels dans le milieu de travail; p. ex., chaises roulantes et ambulateurs;
  - permet le recours à des animaux d'assistance;
  - favorise la présence de personnes de soutien et informe les clients lorsque les services de soutien ne sont pas disponibles
    - Le Collège royal informera rapidement ses clients de toute perturbation prévue ou non d'un service ou de la non disponibilité d'installations destinées aux clients handicapés. Il affichera un avis comprenant de l'information sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de rechange, s'il y a lieu;
  - invite les clients à faire part de leurs commentaires
    - Les clients qui souhaitent formuler des commentaires sur la façon dont le Collège royal fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent contacter les Ressources humaines et Développement organisationnel (RHDO) :

**Poste/en personne :**

Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada  
774, promenade Echo, Ottawa, ON K1S 5N8

**Téléphone :** 613-730-8177; **sans frais :** 1-800-668-3740

**Télécopieur :** 613-730-8830

**Courriel :** [feedback@collegeroyal.ca](mailto:feedback@collegeroyal.ca)

- Il fournit la politique et une formation à toute personne qui traite avec les clients, le public ou d'autres tiers en Ontario, au nom du Collège royal, y compris toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures du Collège royal concernant les biens et services offerts à ses clients, aux membres du public ou à d'autres tiers.
  - Le document de formation sur la norme pour les services à la clientèle de la LAPHO et la politique sont inclus dans le programme d'orientation pour les nouveaux employés.
  - Tous les employés reçoivent une formation ainsi que la politique.
- Il fournit une copie de la politique et une formation à tous les nouveaux employés.
- Il contrôle et consigne (au sein des RHDO) l'achèvement de la formation sur l'accessibilité et l'approuve.
- Il a affiché sa politique sur son site Web à [www.collegeroyal.ca](http://www.collegeroyal.ca), que le public peut consulter en formats accessibles.
- Il a rendu compte de la conformité à toutes les exigences des normes d'accessibilité de la LAPHO à l'aide de l'outil en ligne prévu à cet effet, le 20 décembre 2012.

## Renseignements individualisés sur les interventions d'urgence

Emploi : Veiller à la sécurité des employés ayant un handicap

Le Collège royal s'engage à fournir sur demande aux employés des renseignements sur les interventions d'urgence dans des formats accessibles. Il fournira aussi aux employés handicapés des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence, le cas échéant.

Lorsque le Collège royal sait qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap, il lui fournira dès que possible un plan d'intervention d'urgence individualisé. Les renseignements/le plan varieront selon la nature de son handicap et des exigences.

### Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, voici les mesures prises (et à prendre à compter de cette date) :

- Il a élaboré des procédures afin de préparer un plan d'intervention d'urgence individualisé;
- Il a créé un formulaire normalisé d'intervention d'urgence sur le lieu de travail pour les employés ayant signalé un handicap et ayant besoin de mesures d'adaptation;
- Il examinera les renseignements sur les interventions d'urgence et déterminera qui a besoin d'aide ou d'assistance chaque année;
- Il préparera au besoin des plans d'intervention d'urgence individualisés pour les employés handicapés;
- Il préparera des plans d'assistance et prêtera assistance aux employés qui ont signalé leur handicap et leurs besoins en cas d'évacuation d'urgence ou de catastrophe sur le lieu de travail;
- Il transmettra les plans d'intervention d'urgence individualisés au personnel de sécurité incendie et, le cas échéant, au gestionnaire responsable des employés visés;
- Il informera tous les employés, nouveaux et actuels, qu'il leur incombe de signaler la nécessité d'élaborer un plan d'intervention d'urgence individualisé;
- Il tiendra à jour un dossier au sujet des employés qui ont besoin d'un plan d'intervention d'urgence individualisé;
- Il évaluera les procédures générales d'intervention d'urgence sur le lieu de travail et les plans d'intervention d'urgence individualisés pour assurer la prise en compte de l'accessibilité.

## Formation sur la LAPHO et le Règlement

Exigences générales : Fournir une formation aux employés sur les exigences de la LAPHO, du Règlement et du *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées

Le Collège royal s'engage à fournir une formation aux employés, bénévoles et autres personnes sur les exigences de la LAPHO, du Règlement et du *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées. La formation, offerte dès que possible, sera adaptée aux fonctions des employés, bénévoles et autres personnes.

- Fournir chaque année une formation sur les exigences de la LAPHO, du Règlement et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.
- Veiller à ce que tous les employés, nouveaux et actuels, bénévoles et autres personnes qui fournissent des biens ou des services au nom du Collège royal aient lu, compris et effectué la formation (aux fins de suivi).
- Fournir la formation sur la LAPHO et le Règlement à tous les nouveaux employés dans le cadre du programme d'orientation;
- Veiller à ce que la formation soit offerte aux personnes ci-haut mentionnées avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et dès que possible après leur embauche;
- Conserver un registre de la formation offerte (avec dates et nombre de participants);
- Veiller à ce qu'une formation soit offerte de façon continue lors de modifications aux politiques établies.

**Exigences légales en vigueur : 1<sup>er</sup> janvier 2015**

## Information et communications

S'assurer que les personnes handicapées puissent avoir accès à l'information

Le Collège royal s'engage à veiller à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès à son information et à ses communications. Il s'assurera que ses systèmes et plateformes d'information et de communication soient accessibles, dans des formats qui répondent aux besoins des personnes handicapées. Il les consultera afin de déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication, le cas échéant.

### a. Sites et contenus Web accessibles

Le Collège royal fera ce qui suit pour que les nouveaux sites et contenus Web soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

- Après le 1<sup>er</sup> janvier 2014, tous les nouveaux sites et contenus Web seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) et respecteront l'échéancier des Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO.
- Après le 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites internet et contenus Web seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) à l'exception des exclusions prévues au Règlement.
- Le Collège royal tiendra compte le cas échéant de la conformité à la LAPHO lors de la sélection de fournisseurs de technologies pour de nouvelles initiatives de développement de sites Web.

- Tenir compte de la conformité à la LAPHO lors de la planification de projets touchant l'ensemble de l'organisation, et des aspects technologiques;
- Recourir aux normes de la LAPHO pour créer des applications intranet en 2014;
- Actualiser les documents sur le cycle de développement des systèmes et processus afin de définir les rôles et responsabilités pour assurer la conformité des nouveaux contenus Web;
- Voir à ce que les Solutions électroniques et les Communications fournissent des lignes directrices à tout le personnel pour s'assurer de présenter les documents et médias publics dans d'autres formats accessibles;
- Élargir la sensibilisation au sein de l'organisation en élaborant et en diffusant un guide de pratiques exemplaires et d'autres outils pour faire connaître les exigences du Web et les normes d'accessibilité pour l'information et les communications de la LAPHO.

#### Exigences légales en vigueur :

- 1<sup>er</sup> janvier 2014 – WCAG 2.0 (niveau A) pour les nouveaux sites et contenus Web
- 1<sup>er</sup> janvier 2021 – WCAG 2.0 (niveau AA) pour tous les sites et contenus Web, à l'exception des exclusions prévues au Règlement

### b. Processus de rétroaction

Le Collège royal veillera à ce que les personnes handicapées aient accès sur demande à ses processus de rétroaction actuels.

- L'information sur le processus de rétroaction sera dans la politique sur la LAPHO et les documents de formation destinés aux employés.
- Les processus de rétroaction et de suivi sont accessibles par les personnes handicapées, en leur fournissant des formats accessibles ou des aides à la communication ou en prenant des dispositions en ce sens, sur demande et en temps opportun (p. ex., questionnaires);
- Évaluer les formats actuels et éliminer les obstacles au besoin;
- Examiner tous les processus de rétroaction du Collège royal (internes et externes) pour s'assurer qu'ils font l'objet d'une évaluation.
- Déterminer les formats accessibles et aides à la communication fournis sur demande.

- S'assurer que les employés sont conscients de la nécessité de répondre aux besoins sur demande par le biais d'une formation.
- Acheminer les demandes aux Communications

**Exigences légales en vigueur :** Rétroaction, 1<sup>er</sup> janvier 2015

Conformément à la politique relative à la LAPHO, il est possible de formuler des commentaires sur les biens et services offerts par le Collège royal aux personnes handicapées, que ce soit en personne, par courriel, par la poste ou par téléphone :

**Poste/en personne :**

Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada  
774, promenade Echo, Ottawa, ON K1S 5N8

**Téléphone :** 613-730-8177; **sans frais :** 1-800-668-3740

**Télécopieur :** 613-730-8830

**Courriel :** [feedback@collegeroyal.ca](mailto:feedback@collegeroyal.ca)

### c. **Formats accessibles et aides à la communication**

Le Collège royal prendra les mesures suivantes pour que toute l'information destinée au public soit accessible sur demande d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**Mesures prévues :**

- D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016, sur réception de demandes relatives à des formats accessibles et des aides à la communication pour des personnes handicapées :
  - Fournir l'information et les aides à la communication dans un format accessible;
  - Consulter le demandeur afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication;
  - Fournir l'information en temps opportun en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité, sans rien lui faire payer de plus qu'à d'autres personnes;
  - Informer le public de la possibilité de demander des formats accessibles et des aides à la communication.
- Afficher un avis au comptoir de la réception pour informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication. Ces informations seront aussi communiquées dans notre politique, sur notre site Web.
- Le formulaire d'inscription à toutes les réunions et conférences du Collège royal comprendra une section réservée aux personnes handicapées.
- Avec le demandeur, déterminer les autres exigences à satisfaire en matière d'accessibilité.
- S'assurer que les employés et la direction sont conscients de la nécessité de répondre aux besoins sur demande par le biais d'une formation.
- Déterminer les formats accessibles et aides à la communication fournis sur demande aux personnes handicapées.
- Élaborer des procédures pour les cas où il est impossible d'arriver à une entente.

**Exigences légales en vigueur :** Autres formats et aides à la communication d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016

## Emploi

Intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux processus réguliers de recrutement, d'embauche et aux mesures de soutien visant les personnes handicapées

Le Collège royal s'engage à établir des pratiques et des processus à la fois équitables et accessibles pour le recrutement et la conservation d'employés handicapés, à toutes les étapes du cycle d'emploi (y compris les offres d'emploi, les entrevues téléphoniques et personnelles, la vérification des références, les lettres d'offre d'emploi et l'orientation des employés).

Le Collège royal veillera d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016 à prévenir et à éliminer d'autres obstacles en matière d'accessibilité dans toutes ses pratiques d'emploi, y compris les processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche.

**a. Processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche**

D'ici le **1<sup>er</sup> janvier 2016**, le Collège royal prendra les mesures suivantes afin d'informer le public et les employés qui en font la demande des mesures d'adaptation dont ils pourront se prévaloir dans le cadre des **processus de recrutement et d'évaluation** et au moment de l'embauche.

Le Collège royal modifiera au besoin ses politiques d'embauche, procédures de recrutement, offres d'emploi et tous les sites Web pertinents afin d'informer les employés et le public des mesures d'adaptation dont pourront se prévaloir les personnes handicapées.

- Fournir une formation aux cadres responsables de l'embauche sur la réglementation en matière d'emploi pour assurer des pratiques équitables et accessibles;
- Veiller avec les fournisseurs à ce que les pages Web externes soient conformes aux Normes d'accessibilité pour l'information et les communications du Règlement (p. ex., offres d'emploi sur les sites Web de fournisseurs externes);
- Informer les candidats retenus pour participer à l'étape d'évaluation ou de sélection qu'ils peuvent se prévaloir sur demande de mesures d'adaptation en ce qui a trait aux documents ou modalités du processus d'évaluation ou de sélection;
- Intégrer au programme de l'entrevue ou de l'évaluation un message informant que des mesures d'adaptation sont disponibles;
- Consulter le candidat retenu qui désire s'en prévaloir afin de bien répondre à ses besoins;
- Informer le candidat retenu, au moment de lui faire une offre d'emploi, de nos politiques sur les mesures d'adaptation pour les employés handicapés. Y compris dans la lettre d'offre d'emploi.

**Exigences légales en vigueur** : 1<sup>er</sup> janvier 2016

**b. Élaboration de plans d'adaptation individualisés et de politiques de retour au travail**

D'ici le **1<sup>er</sup> janvier 2016**, le Collège royal fera ce qui suit pour établir un processus d'élaboration de **plans d'adaptation individualisés** et de politiques de **retour au travail** pour les employés handicapés.

L'accessibilité sera prise en compte lors de l'élaboration de la politique et des procédures de retour au travail en 2014 (par Crystal Brown, consultante en santé et sécurité).

- Élaborer et mettre en œuvre une politique et un processus de retour au travail pour les employés handicapés qui ont besoin de mesures d'adaptation pour revenir au travail;
- Chaque année, rappeler par courriel à tous les employés d'informer les Services intégrés de la nécessité de préparer un plan d'intervention d'urgence individualisé;
- Décrire les mesures d'adaptation que nous prendrons pour faciliter le retour au travail;
- Contrôler et documenter les mesures d'adaptation pour le retour au travail;
- Faire état des plans d'adaptation individualisés et documentés;
- Répondre aux besoins grâce à nos mesures d'adaptation fondées sur l'ergonomie et à notre programme de réaménagement des horaires de travail (et autres mesures disponibles par le biais de la Great-West, compagnie d'assurance-vie);
- S'assurer que le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants, conformément aux dispositions du Règlement :
  - La manière dont l'employé participe à l'élaboration du plan qui le concerne;
  - La manière dont l'employé est évalué de façon individuelle;
  - La manière dont nous procéderons pour demander une évaluation par un médecin, aux frais du Collège royal, pour l'aider à déterminer les mesures d'adaptation à prendre;
  - Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;
  - Les moyens de fournir le plan dans un format qui tient compte des besoins de l'employé en matière d'accessibilité.

**Exigences légales en vigueur** : 1<sup>er</sup> janvier 2016



**c. Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation**

Le Collège royal tiendra compte des besoins des employés handicapés et des plans d'adaptation individualisés lors de la mise en œuvre des plans de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnels, et de réaffectation.

Il prendra les mesures suivantes pour répondre aux besoins des employés handicapés :

- dans le cadre du processus de gestion du rendement des employés handicapés;
- lors du perfectionnement et de l'avancement professionnels des employés handicapés;
- lors de la réaffectation des employés handicapés.

**Mesures prévues :**

En matière de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation :

- Évaluer et modifier au besoin les politiques, procédures et pratiques actuelles pour assurer la conformité à la réglementation;
- Préparer des plans d'adaptation avant les examens du rendement et les discussions sur le perfectionnement professionnel, et modifier nos pratiques au besoin.
- Mettre en place des mesures d'adaptation, le cas échéant, pour favoriser le rendement et la productivité des employés dans le cadre de leur rôle actuel et futur.
- Tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et, le cas échéant, des plans d'adaptation individualisés;
- Évaluer les critères d'accessibilité et les intégrer au besoin aux exposés, séances d'information ou d'orientation;
- Tenir compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité, y compris la capacité de se prévaloir de mesures d'adaptation signalée sur les offres d'emploi internes;
- Vérifier la liste de contrôle pour s'assurer de tenir compte des besoins d'un employé handicapé en matière d'accessibilité lorsque celui-ci se voit confier un nouveau rôle.

**Exigences légales en vigueur :** 1<sup>er</sup> janvier 2016

**Autres renseignements**

Pour en savoir plus sur ce plan pluriannuel d'accessibilité ou pour obtenir le document dans un format différent, veuillez communiquer avec le Collège royal :

**Poste/en personne :**

Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada  
774, promenade Echo, Ottawa, ON K1S 5N8

**Téléphone :** 613-730-8177; **sans frais :** 1-800-668-3740

**Télécopieur :** 613-730-8830

**Courriel :** [feedback@collegeroyal.ca](mailto:feedback@collegeroyal.ca)