



Titre de la politique :		<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) - Réglementation du Collège royal sur les normes d'accessibilité intégrées et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</i>	
Historique des révisions			
Diffusé par :	RHDO	Approuvé par :	EDCR
Date de création :	3 octobre 2011	Date d'approbation :	3 octobre 2011
Entrée en vigueur :	29 février 2016	Date de la dernière révision :	29 février 2016 (loi)
Révisé par :	RHDO et conseillère juridique du Collège royal (conformité à la loi)	Révision approuvée par :	Chef des opérations
Objectif			
<p>La présente politique décrit les exigences de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> — Normes d'accessibilité intégrées et Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, auxquelles le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (le Collège royal) doit se conformer.</p> <p>Le présent document, divisé en quatre parties, décrit les normes d'accessibilité dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">A) Services à la clientèleB) Information et communicationsC) EmploiD) Conception des espaces publics			
Contexte			
<p>Le Collège royal a établi la présente politique afin de régir la prestation des services, aux termes du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) (le « Règlement »), adopté en vertu de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>.</p> <p>Ces normes ont pour but d'éliminer les obstacles et d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les domaines suivants : services à la clientèle, information et communications, et emploi.</p> <p>Le Collège royal est tenu, en vertu de la présente politique, de répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité.</p>			
Application			
<p>La présente politique s'applique à toutes les personnes embauchées par le Collège royal, y compris les bénévoles.</p> <p>*Les normes d'accessibilité pour l'emploi ne s'appliquent pas aux bénévoles.</p> <p>La politique remplace celle que le Collège royal a établie en vertu de la LAPHO en 2012, faisant état des normes pour les services à la clientèle.</p> <p>Le Collège royal tiendra à jour les politiques et les plans qu'elle aura mis au point par écrit en matière d'accessibilité, les mettra à la disposition du public et de ses employés, et les fournira sur demande dans un format accessible.</p> <p>Le Collège royal s'assurera d'offrir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans le Règlement, en plus de celle qu'il offre déjà sur le <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario au sujet des personnes handicapées, à :</p> <ul style="list-style-type: none">• tous ses employés et bénévoles;• toutes les personnes qui participent à l'élaboration de ses politiques;• toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations, en son nom.			

POLITIQUE relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Réglementation du Collège royal sur les normes d'accessibilité intégrées et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

La formation comprendra ce qui suit :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens, aux services ou aux installations du Collège royal;
- Les politiques, les pratiques et les procédures du Collège royal liées aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

La formation sera adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et d'autres personnes.

Les employés recevront une formation lorsque des changements seront apportés à la politique d'accessibilité. Les nouveaux employés seront formés dans le cadre du programme d'orientation prévu à l'embauche.

Le Collège royal conservera les documents de la formation qu'il offre.

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, et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité mentionnées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le Collège royal veillera constamment à ce que ses politiques, pratiques, procédures et services respectent les principes fondamentaux suivants énoncés dans la LAPHO.

Dignité – *Les biens et services sont fournis aux personnes handicapées avec respect, et de façon à ne pas diminuer l'importance de la personne.*

Autonomie — *L'adaptation au handicap d'une personne signifie de respecter son droit à agir pour elle-même et à choisir la façon dont elle souhaite recevoir des biens et des services.*

Intégration — *Dans la mesure du possible, les services doivent être offerts de façon à ce que les personnes handicapées puissent profiter pleinement des mêmes services que les autres clients, au même endroit et de la même façon, ou d'une façon équivalente. Cela peut vouloir dire offrir des supports de substitution et faire preuve de souplesse. Cela signifie aussi de promouvoir l'intégration et la pleine participation des personnes handicapées. Il s'agit d'un droit de la personne qui est fondamental.*

Égalité des chances — *Les services doivent être offerts aux personnes handicapées de façon à ce qu'elles aient la même chance que les autres d'obtenir des biens et des services.*

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le Collège royal tiendra à jour son plan d'accessibilité pluriannuel. Il sera révisé et mis à jour au moins une fois aux cinq ans. Il reflétera l'engagement pris par notre organisation afin d'éliminer et de prévenir les obstacles. Nous le diffuserons au public sur le site Web du Collège royal et le fournirons autrement sur demande dans un format accessible.

Politique

PARTIE A) SERVICES À LA CLIENTÈLE

Fournir des biens et services aux personnes handicapées

Le Collège royal s'engage à assurer des services d'excellence à tous ses clients, y compris ceux ayant un handicap, dans les domaines mentionnés ci-dessous :

- **Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Nous formerons les employés qui communiquent avec les clients pour qu'ils sachent interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

- **Services téléphoniques**

POLITIQUE relative à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Réglementation du Collège royal sur les normes d'accessibilité intégrées et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Nous nous engageons à assurer à nos clients un accès complet aux services téléphoniques. Nous formerons les employés pour qu'ils sachent communiquer avec les clients dans un langage clair et en parlant lentement. Nous proposerons de communiquer avec les clients par courrier électronique, service de relais téléphonique ou en personne si le téléphone ne répond pas à leurs besoins de communication ou s'il n'est pas disponible.

- **Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir nos produits et services, et en profiter. Nous nous assurerons que nos employés savent comment se servir des appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des personnes handicapées lorsqu'elles utilisent nos biens, nos services ou nos installations.

- **Facturation**

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Ainsi, nous fournirons sur demande les factures dans le format requis, p. ex., en format imprimé, en gros caractères, par courriel.

Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel aux questions relatives aux détails des factures.

Animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont accessibles au public et à des tiers. Nous nous assurerons aussi que tous les employés, bénévoles et autres personnes qui ont affaire au public ont reçu une formation pour savoir comment agir en présence de personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra entrer dans les locaux du Collège royal avec cette personne. Jamais une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra refuser l'accès à celle-ci pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire

Le Collège royal avisera ses clients lorsque les installations ou les services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou non. Les avis comprendront 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.

Les avis seront affichés à toutes les entrées du public et aux comptoirs de service de nos bureaux.

Processus de rétroaction

Le Collège royal s'est fixé pour objectif de répondre aux attentes des clients ayant un handicap, et même de les surpasser. Nous accueillerons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondons à ces attentes.

Veuillez communiquer avec le Collège royal aux coordonnées suivantes pour formuler des commentaires ou des plaintes concernant les biens, les services ou les installations à l'intention des personnes handicapées :

Poste/en personne :
Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada 774, promenade Echo, Ottawa (Ontario) K1S 5N8
Téléphone : 613-730-8177; Sans frais : 1-800-668-3740
Télécopieur : 613-730-8830
Courriel : feedback@collegeroyal.ca

Nos clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse par courriel, par la poste ou par téléphone dans un délai de trois jours ouvrables.

PARTIE B) INFORMATION ET COMMUNICATIONS

Rétroaction

Le Collège royal veillera à ce que son processus de réception et de réponse à la rétroaction et aux plaintes soit accessible à tous, incluant les personnes handicapées, en fournissant ou en prenant les dispositions nécessaires pour fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Formats accessibles et aides à la communication

Le Collège royal fournira ou prendra les dispositions nécessaires pour fournir sur demande et en temps opportun des formats accessibles et des aides à la communication qui tiennent compte des besoins de tous, incluant les personnes handicapées (p. ex., documents HTML et Microsoft Word, gros caractères, transcriptions ou matériel audiovisuel).

Le Collège royal consultera l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Le Collège royal informera aussi ses employés et le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

Sites et contenus Web accessibles

Le Collège royal veillera à ce que ses sites Web, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web, à moins que ce ne soit pas faisable.

PARTIE C) EMPLOI

Recrutement

Le Collège royal informera ses employés et le public des mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés durant son processus de recrutement.

Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection

Le Collège royal informera les candidats retenus aux fins du processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou processus qui seront utilisés.

Le Collège royal consultera le candidat retenu qui demande une mesure d'adaptation afin que des dispositions adéquates soient prises pour que celle-ci réponde bien à ses besoins.

Avis aux candidats retenus

Au moment de l'embauche, le Collège royal informera le candidat retenu des politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

Renseignements sur les mesures de soutien

Le Collège royal continuera d'informer ses employés de ses politiques (et de leurs mises à jour) en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins particuliers en matière d'accessibilité de ces employés. Le Collège royal fournira les renseignements aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Le Collège royal consultera l'employé handicapé pour lui fournir ou voir à ce qu'il obtienne des formats accessibles et des aides à la communication pour qu'il dispose de l'information nécessaire pour faire son travail et de l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail, s'il lui fait une demande en ce sens.

Le Collège royal consultera l'employé qui fait la demande afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Lorsque le Collège royal sait qu'un employé a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap, un plan d'intervention d'urgence adapté est fourni à l'employé dès que cela est possible. Les renseignements/le plan varieront en fonction de la nature du handicap de l'employé et de ses exigences.

Le processus d'élaboration des plans d'adaptation personnalisés et documentés couvre les points suivants :

- La manière dont l'employé pourra participer à l'élaboration du plan qui le concerne;
- Les moyens que nous utiliserons pour évaluer l'employé de façon individuelle;
- La manière dont nous procéderons pour demander une évaluation, à nos frais, par un expert du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer les mesures d'adaptation pouvant être mises en œuvre;
- La manière dont d'autres représentants ou agents peuvent ou non être mis à contribution;
- Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;
- La fréquence et le mode de réexamen du plan;
- Si un **plan d'adaptation personnalisé** est refusé, la manière dont nous communiquons les raisons de ce refus à

l'employé;

- Les moyens de fournir le plan dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé découlant de son handicap.

Tout employé qui, en raison d'un handicap temporaire ou permanent, a besoin d'aide lors d'une urgence doit en informer les Services intégrés (buildingservices@collegeroyal.ca) afin d'élaborer un plan d'intervention d'urgence adapté correspondant à ses besoins lors d'une situation d'urgence.

Il incombe à chaque employé de fournir aux Services intégrés des renseignements sur les mesures d'adaptation requises en cas d'urgence afin de mieux aider les employés handicapés.

Lorsque les Services intégrés seront informés qu'un employé a besoin d'un plan d'intervention d'urgence adapté, nous verrons avec l'employé à ce qu'un plan soit élaboré et communiquerons avec le personnel désigné pour le soutien en cas d'urgence afin de faire le nécessaire.

Plans d'adaptation personnalisés et documentés

Le Collège royal instaurera un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation personnalisés et documentés pour les employés handicapés.

Si on lui en fait la demande, il fournira aussi l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication dans les plans d'adaptation personnalisés.

De plus, les plans comprendront des renseignements personnalisés en ce qui a trait aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (au besoin) et recenseront toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

Processus de retour au travail

Le Collège royal instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Ce processus décrit les mesures que prendra le Collège royal pour faciliter le retour au travail et intégrera les plans d'adaptation personnalisés et documentés au processus.

Ce processus de retour au travail ne remplace pas les autres processus de retour au travail créés ou prévus par d'autres lois (c.-à-d. la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*).

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Le Collège royal tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation personnalisé lorsqu'il emploiera des techniques de gestion du rendement, fournira des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou réaffectera des employés.

PARTIE D) CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Le Collège royal incorporera les exigences en matière d'accessibilité mentionnées dans le Règlement lors de l'aménagement ou du réaménagement d'espaces publics, en conformité avec les Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

Modifications à cette politique ou à d'autres politiques

Le Collège royal s'engage à éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées peuvent faire face. La présente politique ne sera pas modifiée sans tenir compte des répercussions sur les personnes handicapées.

Toute politique du Collège royal qui ne respecte et favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou retirée. Les normes d'accessibilité seront révisées au moins une fois aux cinq ans.

De nouvelles exigences pourront s'ajouter. Chaque fois que des normes seront créées ou révisées en vertu de la LAPHO, la présente politique sera révisée et actualisée en conséquence.

Définitions

Handicap :

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- (b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- (c) un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- (d) un trouble mental;
- (e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Animal d'assistance :

- a) un animal utilisé de toute évidence par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap;
- b) s'il n'est pas évident que la personne utilise l'animal en raison de ce qui est prévu au point a), tout animal pour lequel une personne handicapée fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Le terme **client** est utilisé dans la LAPHO pour décrire les usagers, les partenaires ou toute autre personne en Ontario qui reçoit des biens, ou des services de la part du Collège royal, ou qui profite de ses installations. Les principaux bénéficiaires des services du Collège royal sont les Associés du Collège royal, les résidents du Collège royal, les candidats et toute personne ou organisation, comme les membres du public ou de la collectivité en général, qui pourrait avoir droit à certains services offerts par le Collège royal.

Formats accessibles : peuvent comprendre les formats en gros caractères, les formats audio ou électroniques enregistrés, et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Renseignements

Poste/en personne :

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

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

Télécopieur : 613-730-8830

Courriel : feedback@collegeroyal.ca

Le comptoir d'accueil est ouvert du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 17 h (HNE).