

Politique sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et la réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

1. Objectif et portée

La présente politique vise à aider le personnel du Collège royal à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles en vue d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Elle encadre l'engagement du Collège royal à l'égard des exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et régit la prestation des services aux personnes handicapées relativement au règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).

2. Champ d'application

La présente politique vise l'ensemble des employés, agents contractuels et bénévoles du Collège royal, de Collège royal International (CRI) et de la Fondation du Collège royal (appelés collectivement le « Collège royal »).

Elle remplace celle établie en vertu de la LAPHO en 2016, faisant état des normes pour les services à la clientèle.

3. Déclaration d'engagement

Le Collège royal s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Il croit en l'intégration, l'égalité des chances, l'accès et la participation des personnes handicapées et s'emploie à répondre rapidement aux besoins de ces dernières, en prévenant et en éliminant les obstacles ainsi qu'en veillant au respect des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

La politique sur l'accessibilité et le plan d'accessibilité pluriannuel du Collège royal seront révisés et mis à jour au moins une fois tous les cinq (5) ans. Ils refléteront l'engagement pris par notre organisation afin d'éliminer et de prévenir les obstacles. Nous les mettrons à la disposition du public sur le site Web du Collège royal et les fournirons sur demande dans un format accessible.

4. Définitions et sigles

Aides à la communication : Tel que défini par le RNAI, « aides à la communication » s’entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d’autres aides qui facilitent une communication efficace.

Animal d’assistance : Au sens du RNAI, un animal est un animal d’assistance pour une personne handicapée dans l’un ou l’autre des cas suivants :

- l’animal est facilement identifiable en tant qu’animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap (p. ex., chien-guide ou autre animal portant une veste ou un harnais);
- la personne peut fournir des documents d’un membre d’une profession de la santé réglementée confirmant que l’animal est requis en raison d’un handicap.

Chien-guide : Tel que défini dans le RNAI, « chien-guide » s’entend au sens de « chien d’aveugle » à l’article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*.

Client : 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, les affiliés, les candidats aux examens et toute personne ou organisation, comme les membres du public ou de la société, qui pourrait avoir droit à certains de nos services.

Format accessible : Tel que défini par le RNAI, « format accessible » s’entend notamment d’un format en gros caractères, d’un format audio ou électronique enregistré, du braille et d’autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Handicap : Au sens de la Loi, s’entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté 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;
- un trouble mental;
- 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*.

Obstacle : Au sens de la Loi, « obstacle » désigne tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap, comme un obstacle physique ou architectural, un obstacle au niveau de l’information ou des communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

5. Politique

5.1 SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le Collège royal s'engage à offrir et à maintenir un environnement accessible dans la prestation de ses biens et services aux personnes handicapées, et il s'acquittera de ces fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

I. Fourniture de biens et services aux personnes handicapées

- **Appareils et accessoires fonctionnels** : Le Collège royal s'engage à servir les personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser ses services, ou en bénéficier.
- **Communications** : Le Collège royal communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs besoins. Il leur fournira ou fera fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande, et formera le personnel qui communique avec les clients pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- **Facturation** : Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Ainsi, nous fournirons sur demande les factures dans le format requis (en format imprimé, en gros caractères, par courriel, etc.). Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel aux questions sur le détail des factures.
- **Services téléphoniques** : Le Collège royal s'engage à assurer à ses clients un accès complet aux services téléphoniques. Nous formerons le personnel pour qu'il sache 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.

II. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Le Collège royal accueillera toutes les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux accessibles au public et à des tiers. Dans les cas où la loi interdit la présence d'un animal d'assistance, le Collège royal consultera la personne ayant besoin du service pour prendre d'autres dispositions. Nous nous assurerons aussi que tous les employés, bénévoles et autres personnes qui ont affaire au public sont formés pour agir convenablement en présence de personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Jamais une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra refuser l'accès à celle-ci pendant une visite dans les locaux du Collège royal. Ce dernier peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien, mais seulement si, après l'avoir consultée pour comprendre ses besoins, il détermine que la présence de la personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne servie ou d'autres personnes sur les lieux.

III. Avis d'interruption temporaire

Le Collège royal avisera ses clients lorsque les installations ou les services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement indisponibles, que cette perturbation soit prévue ou non. Les avis indiqueront la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement, s'il y a lieu. Ils seront affichés à toutes les entrées du public et aux comptoirs de service du Collège royal, ou par des méthodes raisonnables dans les circonstances (p. ex., sur le site Web du Collège royal).

IV. 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 concernant la satisfaction des attentes de nos clients, de leurs besoins en matière d'accessibilité et de leurs demandes de mesures d'adaptation. Ils peuvent nous être transmis par diverses méthodes, notamment en personne, par téléphone, par service de transmission de messages ATS et par courriel, aux coordonnées suivantes :

Par courrier / 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.

V. Formation : Le Collège royal s'assurera d'offrir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité édictées dans le RAI, en plus de celle qu'il donne déjà sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario au sujet des personnes handicapées, à :

- tous ses employés et bénévoles;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration de ses politiques;
- toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations en son nom.

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 handicapée 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, bénévoles et autres intervenants. Le personnel recevra une formation quand 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, et le Collège royal tiendra des dossiers sur la formation fournie.

5.2 INFORMATION ET COMMUNICATIONS

- I. **Rétroaction** : Le Collège royal verra à ce que son processus de réception et de réponse à la rétroaction et aux plaintes soit accessible à tous, y compris aux personnes handicapées, en fournissant ou en prenant les dispositions nécessaires pour fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.
- II. **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 adaptés aux besoins de chacun, y compris des personnes handicapées (p. ex., documents HTML et Microsoft Word, gros caractères, transcriptions ou matériel audiovisuel). Il consultera l'auteur ou l'auteure de la demande pour établir l'adéquation d'un format accessible ou d'une aide à la communication, et informera son personnel et le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.
- III. **Sites et contenus Web accessibles** : Le Collège royal veillera à ce que ses sites Web et 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. Dans de telles circonstances, il fournira une explication, sur demande.
- IV. **Mesures ou plans d'urgence et sécurité publique** : Lorsque des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique sont mis à la disposition du public, le Collège royal les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.

5.3 EMPLOI

- I. **Processus de recrutement, 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 aux processus utilisés. Il consultera le candidat retenu ou la candidate retenue qui demande une mesure d'adaptation afin que des dispositions adéquates soient prises pour que la mesure réponde bien à ses besoins.
- II. **Avis aux candidats retenus** : Lorsqu'il lui offre un emploi, le Collège royal informera le candidat ou la candidate des politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.
- III. **Renseignements sur les mesures de soutien** : Le Collège royal continuera d'informer le personnel de ses politiques (et de leurs mises à jour) en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles visant l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins particuliers en matière d'accessibilité. Il fournira les renseignements aux nouveaux employés dès que cela sera matériellement possible après leur entrée en poste.
- IV. **Formats accessibles et aides à la communication pour les employés** : Le Collège royal consultera l'employé handicapé ou l'employée handicapée pour lui fournir ou voir à ce qu'il ou elle obtienne des formats accessibles et des aides à la communication afin qu'il ou elle dispose de l'information nécessaire pour faire son travail et de celle généralement mise à la

disposition du personnel au lieu de travail, s'il ou si elle lui fait une demande en ce sens. Le Collège royal consulera l'employé ou l'employée qui fait la demande pour établir l'adéquation d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

- V. **Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail** : Lorsque le Collège royal sait qu'un employé ou une employée a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap, un plan d'intervention d'urgence individualisé est fourni à l'employé ou l'employée aussi tôt que possible. Les renseignements et le plan varieront en fonction de la nature du handicap et de ses exigences.
- VI. **Plans d'adaptation individualisés et documentés** : Le Collège royal maintiendra un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés. Sur demande, il fournira aussi l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication dans les plans. Ces derniers comprendront des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (au besoin) et recenseront toute autre mesure d'adaptation devant être fournie. Le processus d'élaboration des plans d'adaptation se trouve à l'annexe A de la présente politique.
- VII. **Processus de retour au travail** : Le Collège royal maintient son processus de retour au travail à l'intention des employés qui se sont absentés en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à ce dernier pour reprendre leur travail. Le processus décrit les mesures que prendra le Collège royal pour faciliter le retour et intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés. Il ne remplace pas les autres processus de retour au travail créés ou prévus par d'autres lois (comme la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*).
- VIII. **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 individualisé lorsqu'il emploiera des techniques de gestion du rendement, fournira des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou réaffectera des employés.

5.4 CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Le Collège royal se conformera aux exigences en matière d'accessibilité édictées dans le RNAI lors de l'aménagement ou du réaménagement d'espaces publics temporaires ou de la modification d'espaces publics intérieurs ou extérieurs existants, en conformité avec la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

5. Références

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, chap. 11 : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>
- Règl. de l'Ont. 191/11 : *Normes d'accessibilité intégrées* : <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>

- *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, chap. H.19 :
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90h19>
- *Politique de retour au travail rapide et en toute sécurité*
- *Politique d'orientation des employés*
- *Politique sur les mesures d'adaptation personnalisées*
- *Politique sur le contenu numérique*

6. Personnes-ressources

Pour obtenir des informations ou des précisions :

Cabinet de la directrice générale – Unité des services juridiques
 Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada
 774, promenade Echo
 Ottawa (Ontario) K1S 5N8
 613-730-2571

7. Conclusion

Approuvée par :	Comité de la haute direction
Bureau du Collège royal :	Unité des services juridiques
Approbation initiale :	3 octobre 2011
Historique des révisions	29 février 2016
Révision de la loi :	31 octobre 2025
Approbation de la version actuelle :	23 mars 2022