



LAPHO – Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées (RNAI)

Plan d’accessibilité pluriannuel

Objet

Les informations suivantes complètent le Plan d’accessibilité 2021-2025 détaillant les politiques et les mesures que le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (Collège royal) a mis et mettra en place pour offrir de meilleures perspectives aux personnes handicapées, conformément aux exigences énoncées dans le *Règlement de l’Ontario 191/11 : Normes d’accessibilité intégrées* (RNAI).

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 à l’accessibilité tout en appliquant les dispositions de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (LAPHO).

La LAPHO prescrit certaines exigences s’appliquant au Collège royal. Elles sont définies selon les normes et domaines suivants en matière d’accessibilité :

- PARTIE I – Dispositions générales;
- PARTIE II – Information et communications;
- PARTIE III – Emploi;
- PARTIE IV – Conception des espaces publics;
- PARTIE V – Services à la clientèle.

Le plan d’accessibilité pluriannuel fera l’objet d’un suivi annuel, et des mises à jour seront publiées sur le site Web du Collège royal. Il sera actualisé en 2025.

NORMES D’ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

PREMIÈRE PARTIE (I) : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Exigence en matière d’accessibilité	Description de l’initiative	Stratégies et mesures prises pour prévenir et supprimer les obstacles	Échéance – Date de mise en conformité
Établissement de politiques en matière d’accessibilité	3. (1) Toute organisation assujettie élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l’objectif d’accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le règlement qui s’appliquent à son égard.	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal a élaboré et mis en œuvre des politiques régissant la façon dont il atteint l’objectif d’accessibilité et s’engage à tenir à jour et à revoir ces politiques chaque année. • L’avis de disponibilité de la politique et du plan, comprenant la déclaration d’engagement, est disponible en formats accessibles et se trouve sur le site Web du Collège royal. D’autres formats accessibles peuvent également être fournis, sur demande. 	1 ^{er} janvier 2014 – Terminé
Établissement de plans d’accessibilité	4. (1) Les grandes organisations établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d’accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal a élaboré et mis en œuvre un plan d’accessibilité pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles afin de satisfaire aux exigences de la loi. 	1 ^{er} janvier 2014 – Terminé

	<p>stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elles affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, si elles en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible. • Elles examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan d'accessibilité pluriannuel est affiché sur notre site Web et sera fourni en formats accessibles, sur demande. • Le Collège royal s'engage à examiner et à actualiser son plan d'accessibilité pluriannuel une (1) fois tous les cinq (5) ans. 	<p>Le dernier examen du plan d'accessibilité pluriannuel remonte à décembre 2021.</p>
<p>Formation sur la LAPHO et le <i>Code des droits de la personne</i></p>	<p>7. (1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> qui s'appliquent aux personnes handicapées :</p> <p>a) les employés et les bénévoles;</p> <p>b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;</p> <p>c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal a établi et maintient un processus pour veiller à ce qu'une formation sur l'accessibilité et sur les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> qui s'appliquent aux personnes handicapées soit offerte à tous les employés et bénévoles. • La formation fait partie du processus d'intégration du Collège royal; elle est suivie dans les quatorze (14) jours suivant l'entrée en poste. • Un registre des personnes formées est établi et tenu à jour. • Il y aura une formation complémentaire sur toute modification prescrite à la loi ou aux politiques. 	<p>1^{er} janvier 2015 – Fait + en cours</p>

DEUXIÈME PARTIE (II) : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Exigence en matière d'accessibilité	Description de l'initiative	Stratégies et mesures prises pour prévenir et supprimer les obstacles	Échéance – Date de mise en conformité
Processus de rétroaction	11. (1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal s'engage à veiller à ce que les personnes handicapées aient accès à ses processus de rétroaction actuels et futurs. • Le Collège royal veille à fournir rapidement, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication. • Des informations sur les processus de rétroaction figurent dans la politique sur la LAPHO du Collège royal et dans les documents de formation du personnel. • Le Collège royal s'engage à revoir ses processus de rétroaction (internes et externes) chaque année pour s'assurer qu'ils aplanissent les obstacles dans la mesure du possible. 	1 ^{er} janvier 2015 – Fait + en cours
Formats accessibles et aides à la communication	12. (1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication : a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap; b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal veille à fournir aux personnes handicapées des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun, sans frais supplémentaires et en consultation directe avec l'auteur ou l'auteure de la demande. • Le Collège royal informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication par l'entremise de sa politique, de son site Web et de l'affichage à son aire d'accueil. • Tous les formulaires d'inscription aux réunions et aux conférences du Collège royal comprennent une section où les personnes handicapées peuvent 	1 ^{er} janvier 2016 – Terminé

		<p>s'identifier et préciser les mesures d'adaptation à prendre.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le personnel et la direction du Collège royal recevront une formation pour reconnaître l'importance de prendre des mesures d'adaptation. 	
Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	13. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'organisation assujettie qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible.	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal s'engage à maintenir un milieu de travail sûr. L'ensemble des renseignements et mesures d'intervention d'urgence mis à la disposition du public sont fournis sur demande dans des formats accessibles ou avec les aides appropriées, dans un délai raisonnable et envisageable. 	1 ^{er} janvier 2012 – Terminé
Sites et contenus Web accessibles	14. (2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal s'assure qu'à compter du 1^{er} janvier 2014, tous les nouveaux sites Web et leur contenu sont conformes aux WCAG 2.0 (Niveau A) et qu'à compter du 21 janvier 2021, tous les sites Web et leur contenu sont conformes aux WCAG 2.0 (Niveau AA), à l'exclusion de toute exception prévue dans le règlement. Le Collège royal s'engage à tenir compte de la conformité à la LAPHO, dans la mesure du possible, lorsqu'il sélectionne des fournisseurs de technologie pour toute nouvelle initiative de création de site Web. 	<p>1^{er} janvier 2014 – Terminé (WCAG 2.0, Niveau A)</p> <p>1^{er} janvier 2021 – Terminé (WCAG 2.0, Niveau AA)</p>

TROISIÈME PARTIE (III) : NORMES POUR L'EMPLOI

Exigence en matière d'accessibilité	Description de l'initiative	Stratégies et mesures prises pour prévenir et supprimer les obstacles	Échéance – Date de mise en conformité
Recrutement : dispositions générales	22. L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal confirme aviser les employés et les candidats externes de la disponibilité de mesures d'adaptation, au besoin, pour les personnes handicapées durant le processus de recrutement. • Le Collège royal offrira une formation aux cadres responsables de l'embauche sur les modalités relatives à l'emploi de la LAPHO pour voir à ce qu'ils appliquent des pratiques d'emploi impartiales et accessibles. • Nous tâchons de travailler avec tous les fournisseurs pour nous assurer que les pages Web externes sont conformes aux normes visant l'information et les communications, conformément aux exigences du RNAI (p. ex., annonce d'offres d'emploi sur les sites Web des fournisseurs externes). 	1 ^{er} janvier 2016 – Terminé
Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	23. (1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal s'engage à aviser chaque candidat sélectionné ou candidate sélectionnée pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus utilisés, notamment en prévoyant un avis de mesures d'adaptation 	1 ^{er} janvier 2016 – Fait + en cours

	<p>processus qui seront utilisés.</p> <p>(2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.</p>	<p>lorsqu'il planifie un entretien ou un scénario d'évaluation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'un candidat sélectionné ou une candidate sélectionnée demande une mesure d'adaptation, le Collège royal veille à le ou la consulter et à lui faire fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité. 	
Avis aux candidats retenus	<p>24. L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal avisera le candidat retenu ou la candidate retenue, lorsqu'il lui offre un emploi, de ses politiques visant les mesures d'adaptation pour les employés handicapés; cet avis sera inclus dans l'offre d'emploi. 	<p>1^{er} janvier 2016 – Fait + en cours</p>
Renseignements sur les mesures de soutien	<p>25. (1) L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.</p> <p>25. (2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.</p> <p>25. (3) L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal informera l'ensemble du personnel de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé handicapé ou d'une employée handicapée. • Des mesures d'adaptation seront mises à la disposition des nouveaux employés pendant l'orientation et le processus d'intégration. • Le personnel est informé de toute actualisation ou modification des politiques d'adaptation connexes dès que des changements sont apportés. 	<p>1^{er} janvier 2016 – Fait + en cours</p>

	relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.		
Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<p>26. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :</p> <p>a) l'information nécessaire pour faire son travail;</p> <p>b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal consultera, sur demande, l'employé handicapé ou l'employée handicapée pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication appropriées à l'égard de l'information nécessaire à l'exécution de son travail et de l'information généralement mise à la disposition du personnel au lieu de travail. 	1 ^{er} janvier 2015 – Fait + en cours
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	<p>27. (1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal s'engage à fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence à ses employés handicapés lorsqu'il est avisé. L'information relative aux plans d'intervention d'urgence individualisés sera fournie à l'employé dès que possible après que le Collège royal aura été mis au courant du handicap. Avec le consentement de l'employé ou de l'employée, le Collège royal communiquera les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux personnes désignées pour aider leur collègue. Le Collège royal veille à ce que des processus soient en place pour examiner le 	1 ^{er} janvier 2016 – Fait + en cours

	<p>consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée pour aider l'employé.</p> <p>(3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.</p> <p>(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :</p> <p>a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;</p> <p>b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;</p> <p>c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.</p>	<p>plan ou les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail d'un employé ou d'une employée en cas de changement de statut de personne handicapée, de rôle, de lieu de travail, etc., afin de s'assurer que les exigences en matière d'adaptation sont toujours respectées.</p>	
<p>Plans d'adaptation individualisés et documentés</p>	<p>28. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal a établi un processus régissant la mise en œuvre de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les membres du personnel handicapés, et veille à ce que ce processus respecte les exigences énoncées au paragraphe 28 (2) du règlement. 	<p>1^{er} janvier 2016 – Fait + en cours</p>

	<p>28. (2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.• Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.• La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre.• La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.• Les mesures prises pour protéger le caractère		
--	--	--	--

	<p>confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan. • Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués. • Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap. 		
Processus de retour au travail	<p>29. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élabore et 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; • documente le processus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal a élaboré et mis en œuvre une politique de retour au travail à l'intention de ses employés qui se sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à ce dernier pour reprendre leur travail. • Le processus de retour au travail sera documenté, conformément à l'article 29 du règlement. 	1 ^{er} janvier 2016 – Fait + en cours

	<p>29. (2) Le processus de retour au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; • intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28. <p>29. (3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.</p>		
Gestion du rendement	<p>30. (1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, lorsqu'il aura recours à ses techniques de gestion du rendement. • Le Collège royal veillera à ce que ses normes d'accessibilité soient respectées en examinant, en évaluant et en incluant des critères d'accessibilité dans tout exposé ou séance d'information ou d'orientation, au besoin. 	1 ^{er} janvier 2016 – Fait + en cours
Perfectionnement professionnel	<p>31. (1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de leurs plans d'adaptation individualisés, au 	1 ^{er} janvier 2016 – Fait + en cours

	besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	besoin, lorsqu'il proposera des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels au personnel; par exemple, dans les offres d'emploi internes, il ajoutera un avis sur la disponibilité de mesures d'adaptation.	
Réaffectation	32. (1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés et de leurs plans d'adaptation individualisés, le cas échéant, lorsqu'il procède à leur réaffectation. Un examen de la liste de contrôle de la séance d'orientation sera effectué; nous nous assurerons que les besoins en matière d'accessibilité d'un employé handicapé ou d'une employée handicapée sont pris en compte lorsqu'il ou elle change de poste à l'interne. 	1 ^{er} janvier 2016 – Fait + en cours

QUATRIÈME PARTIE (IV) : CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Exigence en matière d'accessibilité	Description de l'initiative	Stratégies et mesures prises pour prévenir et supprimer les obstacles	Échéance – Date de mise en conformité
Conception des espaces publics	32. La Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics exige que toutes les organisations du secteur public comptant au moins un employé et toutes les organisations privées ou sans but lucratif en comptant au moins 50 entretiennent les parties accessibles de leurs espaces publics.	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal s'engage à respecter les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Le Collège royal voit à ce que toute aire publique d'accueil ou d'attente nouvellement aménagée ou réaménagée soit accessible. 	1 ^{er} janvier 2017 – Fait + en cours

CINQUIÈME PARTIE (V) : NORMES POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Exigence en matière d'accessibilité	Description de l'initiative	Stratégies et mesures prises pour prévenir et supprimer les obstacles	Échéance – Date de mise en conformité
Établissement de politiques	80.46 Toute organisation assujettie établit et tient à jour une politique régissant la fourniture aux personnes handicapées de biens, de services et d'installations, y compris l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels, les animaux d'assistance et les personnes de soutien, les avis de perturbation temporaire, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal est déterminé à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accès à ses biens et services et à leur permettre de recevoir les mêmes services que les autres clients, au même endroit et de manière semblable. • Le Collège royal s'efforcera d'établir et de tenir à jour les politiques régissant sa fourniture aux personnes handicapées de biens, de services et d'installations. • La politique sur le service à la clientèle du Collège royal fait partie de sa politique sur la LAPHO, disponible sur son site Web et dans des formats accessibles, sur demande. 	1 ^{er} janvier 2017 – Fait + en cours
Animaux d'assistance ou personnes de soutien	<p>80.47 (2) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur veille à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux.</p> <p>80.47 (4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur veille à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal autorise toutes les personnes handicapées à entrer dans les lieux avec leur animal d'assistance et à le garder avec elles, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal. • Nous veillerons à ce que les personnes soient à l'aise d'amener un animal d'assistance dans nos locaux et à ce que son rôle actif soit toujours respecté. • Le Collège royal accueille également dans ses locaux toutes les personnes de soutien accompagnant une personne handicapée, pour des raisons valables de santé et de sécurité. Jamais une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se verra refuser 	1 ^{er} janvier 2012 – Fait + en cours

	personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.	l'accès à celle-ci pendant une visite dans nos locaux.	
Avis de perturbation temporaire	80.48 (1) Le fournisseur avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens, ses services ou ses installations, les utiliser ou en tirer profit.	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal avisera le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services dont se servent les personnes handicapées et avisera ces dernières directement, si possible, ainsi que par l'entremise de son site Web. Tout avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement disponibles. 	1 ^{er} janvier 2012 – Fait + en cours
Formation	80.49 (1) En plus des exigences prévues à l'article 7, tout fournisseur veille à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens, services ou installations, selon le cas, aux personnes handicapées : 1. Toute personne qui est un employé ou un bénévole du fournisseur. 2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du fournisseur. 3. Toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour le compte du fournisseur.	<ul style="list-style-type: none"> Le Collège royal s'engage à voir à ce que les exigences de formation sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle soient énoncées dans sa politique sur la LAPHO et fournies à l'ensemble des nouveaux employés et bénévoles dans le cadre du processus d'intégration et dans les quatorze (14) jours suivant l'entrée en poste. Le Collège royal tiendra des dossiers de la formation fournie. Nous fournirons une formation sur une base continue chaque fois que des modifications seront apportées aux politiques ou procédures pertinentes. 	1 ^{er} janvier 2012 – Fait + en cours

Processus de rétroaction	80.50 (1) Tout fournisseur établit un processus de rétroaction qui lui permet de recevoir les observations des intéressés sur ce qui suit et d'y répondre : a) la façon dont il fournit ses biens, ses services ou ses installations aux personnes handicapées; b) la question de savoir si le processus de rétroaction établi pour l'application de l'alinéa a) est conforme au paragraphe (3).	<ul style="list-style-type: none"> • Le Collège royal est déterminé à faire en sorte que tous les processus de rétroaction actuels et futurs concernant les normes pour les services à la clientèle soient accessibles aux personnes handicapées. • Notre processus de rétroaction, y compris les mesures d'adaptation disponibles, est décrit dans nos politiques et sur notre site Web. 	1 ^{er} janvier 2012 – Fait + en cours
--------------------------	--	---	---

Conclusion

Le Collège royal s'est engagé à prévenir, à identifier et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Nous travaillerons avec diligence pour aider l'Ontario à créer une province exempte d'obstacles d'ici 2025.

Le Collège royal examinera ses politiques et ses plans chaque année pour vérifier s'il a atteint ses objectifs et s'il respecte ses engagements et les dispositions législatives. Toute rétroaction concernant l'accessibilité reçue au cours de l'année sera analysée. Cette information nous permettra d'améliorer continuellement nos processus, et sera intégrée à nos politiques et à nos plans pluriannuels. Si, à quelque moment que ce soit, nous apprenons qu'une modification doit être apportée à notre plan pluriannuel, les révisions requises seront faites et publiées sur notre site Web.

Pour nous joindre

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité pluriannuel ou pour recevoir ce document dans un autre format, vous pouvez communiquer avec le Collège royal par les moyens suivants :

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