



L'accès aux documents
et aux services offerts au public
pour les personnes handicapées



POLITIQUE GOUVERNEMENTALE



L'accès aux documents
et aux services offerts au public
pour les personnes handicapées

Coordination des travaux :

Madame Lina Leblanc, Service des personnes handicapées, MSSS

Recherche et rédaction :

Monsieur Hervé Anctil, Expressions Enr.

Madame Lina Leblanc, Service des personnes handicapées, MSSS

Monsieur François Nichols, Office des personnes handicapées

Monsieur Simon Gayadeen, Office des personnes handicapées

Sous la direction de :

Madame Diane Bégin, service des personnes handicapées, MSSS

Madame Rachel Ruest, Direction des personnes handicapées et du programme dépendances, MSSS

Madame Marie-Josée Guérette, Direction générale des services sociaux, MSSS

Révision Linguistique :

Madame Sabine Anctil

Nous tenons à remercier tous les ministères et les organismes pour leur contribution et leur diligence lors de la consultation sur le projet de politique

Édition produite par :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Ce document a été édité en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique (PDF, gros caractère, word, vidéo LSQ, audio) à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca section Documentation, rubrique Publications.

Vous pouvez commander une version en braille au service des communications de l'Office des personnes handicapées du Québec en téléphonant au numéro 1 800 567-1465 ou en communiquant par courriel à l'adresse **communications@ophq.gouv.qc.ca**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN 978-2-550-48767-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-48768-5 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, mêmes partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire québécois et à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2007

Il y a plusieurs mesures du degré d'avancement d'une société. On connaît bien les indicateurs économiques, comme le taux d'investissement ou le produit intérieur brut, les indicateurs de l'emploi comme le taux d'activité ou le taux de chômage, etc. Il y par contre d'autres indices, plus difficilement mesurables, mais qui me semblent tout aussi importants et certainement plus révélateurs du degré de civilisation que nous avons atteint. La qualité des services fournis par l'État à ses citoyennes et citoyens est certainement l'un de ceux-là. Il y en a aussi un autre, qui m'apparaît central : la façon dont l'État sert tous ses citoyennes et ses citoyens, sans distinction, quelle que soit leur condition.

Le Québec a réalisé de grands progrès sur ce plan au cours des trente dernières années pour offrir aux personnes handicapées le meilleur accès possible aux services publics. Plusieurs barrières architecturales ont été levées, des secteurs de services ont été adaptés, des programmes conçus spécifiquement pour les personnes handicapées ont été développés. Il faut saluer ce progrès et s'en servir comme assise pour faire un pas de plus pour lever les obstacles qui peuvent encore créer des situations de handicap pour les personnes handicapées. Il ne s'agit pas ici de générosité ou de compassion, mais bien d'égalité. Or, l'égalité suppose parfois un traitement différent, le recours à des moyens adaptés pour diffuser de l'information et offrir des services. Le développement technologique et le déploiement du « gouvernement en ligne » offrent justement aux administrateurs publics une occasion privilégiée pour moduler les outils de communication et les services en fonction des besoins et des caractéristiques de leur clientèle.

Ce faisant, nous permettrons à tous les citoyennes et citoyens, sans exception, de bénéficier des avantages des services publics. En retour, l'ensemble de la collectivité profitera de la participation et de la contribution de tous. Voilà certainement l'un des meilleurs investissements qu'une société puisse faire.

Le ministre de la Santé et
des Services sociaux,

Philippe Couillard

Table des matières

INTRODUCTION	6
LE BUT DE LA POLITIQUE	7
LES ORGANISMES VISÉS	7
LES FONDEMENTS	8
1. Des notions de base	8
2. Un objectif social qui fait consensus : l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées	8
3. Les fondements juridiques	9
La loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	9
L'obligation d'accommodement	9
La portée de la présente politique au regard de la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	10
4. Une vision mobilisatrice pour l'administration : la déclaration de services aux citoyens	10
LES ORIENTATIONS	11
Première orientation - l'obligation d'accommodement : les mesures	11
1. Pour assurer l'accès aux documents offerts au public	12
2. Pour assurer l'accès aux services offerts au public	12
3. Pour une bonne communication donnant accès à une information ou à un service	12
Deuxième orientation - une démarche proactive pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public	13
1. Revoir graduellement les documents et les services actuellement offerts au public selon cette approche	13
2. Offrir des activités de formation et d'information au personnel en contact direct avec le public	14

3. Recourir aux moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées	14
Pour les communications téléphoniques	14
Pour les communications de personne à personne	14
Pour les communications à l'aide des technologies de l'information et des communications	14
LES RECOURS	15
LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	15
LE SUIVI ET LA RÉVISION	16
LA DIFFUSION	16
CONCLUSION	17
Annexe 1	
Liste des ministères et des organismes publics assujettis à la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts au public en vertu de l'article 26.5 de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	18
Annexe 2	
Définitions	21
Annexe 3	
Application de la politique dans le cadre de demandes faites en vertu de la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	23
Annexe 4	
Documents en formats adaptés	25
Annexe 5	
Moyens de communication adaptés	27

L'intégration sociale, la participation à la vie collective et l'exercice de la citoyenneté reposent sur divers moyens qui relèvent de l'individu, des institutions sociales et du gouvernement. Parmi ces moyens, l'accès aux documents et aux services offerts au public représente un élément fondamental. L'État, ses ministères et ses organismes adaptent continuellement leurs façons de faire pour s'assurer que tous les citoyennes et les citoyens aient un accès égal aux services publics. Pour ce faire, diverses mesures doivent être mises en place afin de lever des obstacles qui affectent encore la vie quotidienne des personnes handicapées. Ces obstacles découlent de façons de faire traditionnelles, de procédures mal adaptées ou d'un contexte particulier.

Ainsi, des personnes handicapées n'ont pas toujours la possibilité de communiquer efficacement avec les institutions québécoises, ce qui limite leur possibilité de profiter des avantages et des bénéfices que procurent les services gouvernementaux.

Par ailleurs, il arrive malheureusement encore que certaines situations de handicap soient causées par des attitudes, des valeurs et l'idée que l'on a de ce qui est normal ou non. Cette réalité peut contribuer à perpétuer l'isolement, la marginalisation et la dépendance.

Les ministères et les organismes publics visent à offrir des services de la plus haute qualité aux personnes handicapées, comme à l'ensemble des citoyens québécois. Les employés de l'État, de ses ministères et de ses organismes qui communiquent directement avec le public doivent être sensibilisés aux besoins particuliers des personnes handicapées et disposer des connaissances et des outils nécessaires pour bien y répondre.

La présente politique prend appui sur des modifications à la législation en 2004, modifications ayant une incidence directe sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et sur les moyens à déployer. Le gouvernement entend aussi agir en amont en proposant une approche proactive afin de toujours mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. La politique établit les fondements de l'action gouvernementale en cette matière, énonce deux grandes orientations et prévoit des mesures visant à encadrer l'action des ministères et des organismes.

Le but de la politique

La présente politique a pour but de mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Les organismes visés

La politique s'adresse à **tous les ministères et les organismes publics**¹. L'annexe 1 dresse la liste des organisations assujetties à la présente politique.

1. Le terme « organisme public » est défini ainsi dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) : « un organisme du gouvernement ou une entreprise du gouvernement au sens de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., c. V-5.01) ».



Les fondements

8

1 Des notions de base

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes² » est considérée comme une personne handicapée.

Pour bien comprendre la notion de **handicap**, il faut savoir qu'elle réfère à l'interaction entre les facteurs personnels (âge, sexe, déficience, incapacité, facteurs socioculturels, etc.) et les facteurs environnementaux (organisation sociale, éléments architecturaux, valeurs, etc.). Lorsque les adaptations requises sont en place (facilitateurs), la personne est en situation de participation sociale. À l'inverse, lorsque des obstacles empêchent ou limitent la réalisation de ses activités courantes, cette même personne se trouve en **situation de handicap**. L'annexe 2 définit les diverses notions du modèle conceptuel, le Processus de production du handicap.

L'organisation des services gouvernementaux et la façon de délivrer ces services constituent des facteurs environnementaux importants pour tous les citoyens, dont les personnes handicapées. Aussi, pour que tous aient un accès aux documents et aux services offerts au public et que l'on parvienne à réduire, à éviter ou même à prévenir les situations de handicap, les ministères et les organismes appliquent le principe de **l'accessibilité universelle**. En vertu de ce principe, les organisations visent l'utilisation similaire des installations, biens et services pour tous les usagers; par le fait même, elles doivent tenir compte des situations liées à toute incapacité.

2 Un objectif social qui fait consensus : l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées

La société québécoise a pris véritablement conscience de la réalité et des besoins des personnes handicapées il y a une trentaine d'années. Cet éveil a été suivi par d'importantes mesures. En 1978, le gouvernement adoptait la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Il signifiait par là sa volonté de soutenir l'intégration des personnes handicapées afin qu'elles puissent, d'une part, y apporter leur contribution et, d'autre part, en retirer les avantages et les bénéfices. En 1985, le gouvernement adoptait les orientations contenues dans la politique d'ensemble *À part... égale*, une pièce majeure qui allait marquer l'évolution des services et ouvrir de nouvelles voies pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Ce document est actuellement en révision. De grands pas ont été faits depuis trois décennies, mais de nouvelles mesures doivent être déployées aujourd'hui pour soutenir pleinement la participation des personnes handicapées, à titre de citoyennes et de citoyens à part entière. L'accès aux documents et aux services offerts au public, en particulier, doit recevoir une attention toute spéciale.

2. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, article 1 (L.R.Q., c. E-20.1).

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Cette loi a été modifiée substantiellement en décembre 2004, pour tenir compte de l'évolution sociale et des nouveaux enjeux. La loi modifiée a reçu une nouvelle désignation : Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Selon l'esprit et la lettre de la loi, les personnes handicapées sont considérées « au même titre que tous les citoyens » (article 1.1). Les nouvelles dispositions prévues par le législateur fournissent des assises à cet énoncé, en particulier pour l'accès aux documents et aux services destinés au public.

« Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public » (article 26.5).

La présente politique est établie conformément à cet article.

L'obligation d'accommodement

Le droit à l'égalité est affirmé dans les lois portant sur les droits de la personne au Canada, dans ses provinces et ses territoires, y compris dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap » (article 10).

L'obligation d'accommodement est une conséquence naturelle du droit à l'égalité. Elle découle de l'idée suivant laquelle *identité de traitement* n'équivaut pas nécessairement à *égalité de traitement*. Autrement dit, le droit à l'égalité pour une personne qui se trouve dans une situation différente de la majorité peut exiger le recours à des mesures dites d'accommodement.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse propose la définition suivante de l'obligation d'accommodement :

« [...] l'obligation de prendre des mesures en faveur de certaines personnes présentant des besoins spécifiques en raison d'une caractéristique liée à l'un ou l'autre des motifs de discrimination prohibés par la Charte. Ces mesures visent à ce que des règles en apparence neutres n'aient pas pour effet de compromettre, pour elles, l'exercice d'un droit en toute égalité³ ».

L'obligation d'accommodement s'applique ainsi pour la reconnaissance, en pleine égalité, des droits de la personne sans distinction ou exclusion fondée sur « le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ».

La Cour suprême du Canada s'est exprimée à diverses reprises sur la nature et l'étendue de l'obligation d'accommodement. On peut tirer de ses propos les enseignements suivants :

- L'obligation d'accommoder n'a pas un caractère absolu. L'accommodement doit être « raisonnable », c'est-à-dire ne pas imposer à son débiteur une « contrainte excessive »;
- Il n'y a pas lieu de définir de façon exhaustive ce qu'il faut entendre par « contrainte excessive ». Différents facteurs peuvent entrer en ligne de compte en fonction des faits de chaque cas;
- Il faut plus que des efforts négligeables pour remplir l'obligation d'accommodement raisonnable; celle-ci se traduit généralement par une certaine contrainte pour le débiteur.

3. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, *Le pluralisme religieux au Québec: un défi d'éthique sociale* (document soumis à la réflexion publique), 1995, p. 12 et 13.

Pour l'application de la présente politique, un facteur de contrainte excessive pourrait être, à titre d'exemple, le coût démesuré d'un accommodement compte tenu du budget de l'organisation. Dans un tel cas, le ministère ou l'organisme s'efforce d'offrir une solution de rechange au requérant. Dans tous les cas, l'accommodement doit respecter la dignité de la personne.

La portée de la présente politique au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Au Québec, le droit de toute personne à l'information, affirmé dans la Charte des droits et libertés de la personne, est encadré par une loi qui a un caractère prépondérant : la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), désignée ci-après Loi sur l'accès. Cette loi prévoit pour toute personne le droit d'accès aux documents des organismes publics et le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel qui la concerne. Elle prévoit également des procédures, des délais à respecter et des recours particuliers en ces matières. De ce fait, ce sont les règles prévues à la Loi sur l'accès qui s'appliquent à toute demande d'accès à un document ou à un renseignement personnel faite en vertu de cette loi. À cet égard, il faut souligner que les articles 10 et 84 de la Loi sur l'accès⁴ prévoient la disposition suivante :

« Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section. À cette fin, l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ».

L'annexe 3 donne aux ministères et aux organismes publics assujettis à la présente politique (annexe 1) des renseignements complémentaires pour l'application de ladite politique dans le cadre de demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès. Par ailleurs, les organismes assujettis à la Loi sur l'accès, mais qui ne sont pas assujettis à la présente politique, sont invités à consulter cette annexe afin d'en tenir compte pour le traitement des demandes d'accès.

4

Une vision mobilisatrice pour l'Administration : la Déclaration de services aux citoyens

Le gouvernement du Québec a fait de la qualité des services une préoccupation centrale. Dans cette optique, tout ministère ou organisme qui fournit directement des services à la population doit rendre publique une Déclaration de services aux citoyens⁵.

Le gouvernement invite maintenant chaque ministère et organisme à inclure dans sa Déclaration de services aux citoyens un engagement à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses documents et ses services destinés au public, aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées. À ce jour, plusieurs ministères et organismes ont pris un tel engagement.

4. Tels que modifiés par la Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives (L.Q. 2006, c. 22).

5. Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), article 6.

Les orientations

Deux grandes orientations guident l'activité des ministères et des organismes dans la mise en œuvre de la présente politique :

- **Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public;**
- **Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.**

PREMIÈRE ORIENTATION L'obligation d'accommodement : les mesures

Les ministères et les organismes répondent quotidiennement aux demandes individuelles des citoyens. La réponse que l'on offre à une personne handicapée est adaptée à ses besoins afin que ce citoyen puisse bénéficier, en toute égalité, des avantages ou bénéfices que procurent les services offerts. Les besoins des personnes handicapées étant variés, les ministères et les organismes recourent à différents moyens d'adaptation, selon les caractéristiques de la personne requérante et la nature de son incapacité.

Les réponses aux demandes respecteront les deux principes suivants :

- Le ministère ou l'organisme prend les mesures requises pour assurer un service de qualité aux personnes handicapées, en utilisant des moyens de communication adaptés qui permettent de répondre adéquatement aux besoins de ces personnes;
- Le ministère ou l'organisme ne peut, en aucun cas, exiger aux personnes handicapées des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public.



1 Pour assurer l'accès aux documents offerts au public

L'accès aux services repose sur une condition préalable : tout citoyen doit être informé des services offerts. Or, les besoins d'information des personnes handicapées exigent parfois de recourir à des moyens adaptés. De façon particulière, les mesures suivantes sont appliquées relativement aux documents, quelle que soit leur forme (écrits, graphiques, sonores, visuels ou autres), diffusés par les ministères et les organismes :

- À la demande d'une personne handicapée, le ministère ou l'organisme concerné fournit le ou les documents en formats adaptés (voir annexe 4);
- Le ministère ou l'organisme respecte le choix du format adapté demandé par la personne handicapée et honore cette préférence, dans la mesure du possible;
- Dans l'éventualité où le choix de la personne handicapée ne peut être satisfait, le ministère ou l'organisme s'efforce de lui fournir le document demandé dans un format qui lui est accessible et qu'elle peut utiliser. Dans ce cas, le ministère ou l'organisme public communique avec la personne handicapée afin de convenir d'une solution.

2 Pour assurer l'accès aux services offerts au public

De façon générale, tout ministère ou organisme public doit s'assurer que des règles, en apparence neutres, n'ont pas pour effet de compromettre l'accès aux services pour les personnes handicapées. Lorsqu'il est impossible de procéder à toutes les adaptations nécessaires à un service, le ministère ou l'organisme prendra des mesures d'accommodement. De façon particulière, les mesures suivantes sont appliquées :

- À la demande d'une personne handicapée, le ministère ou l'organisme lui offre un service d'assistance pour lui permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service offert (que ce soit, par exemple, pour remplir un formulaire ou un questionnaire administratif);

- Le ministère ou l'organisme s'assure que les locaux où sont offerts ses services sont physiquement accessibles aux personnes handicapées. Lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible d'assurer l'accessibilité de ses locaux, le ministère ou l'organisme prévoit des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées, dans le respect de leur dignité, d'avoir accès à ses services;
- Le ministère ou l'organisme qui offre des services directement à la population ou qui est le principal responsable d'une activité s'assure de l'assistance d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes ou autres), lorsque requis.

3 Pour une bonne communication donnant accès à une information ou à un service

Une bonne communication est essentielle lorsqu'un citoyen demande une information ou un renseignement. Il importe que chaque ministère ou organisme s'assure qu'une personne handicapée puisse communiquer aisément avec son personnel, et ce, pour les trois modes de communication auxquels le public a généralement recours : le téléphone, le contact direct, les communications électroniques.

Lorsqu'une personne handicapée le requiert, le ministère ou l'organisme voit à lui offrir un moyen de communication adapté adéquat (voir annexe 5 pour plus de précisions sur les moyens de communication adaptés).

DEUXIÈME ORIENTATION

Une démarche proactive pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public

Les ministères et les organismes doivent être proactifs pour éliminer le plus possible, à la base, les obstacles. La prise en compte des besoins particuliers des personnes handicapées doit être mieux intégrée à la fonction de planification. Une approche inclusive et proactive permet généralement de prévenir les situations de handicap. Elle présente également un autre avantage pour toute organisation, soit éviter des coûts supplémentaires souvent entraînés par l'obligation d'apporter des correctifs a posteriori.

1 Revoir graduellement les documents et les services actuellement offerts au public selon cette approche

Les ministères et les organismes publics prévoient, parmi les services et les documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation. Cette démarche peut facilement s'inscrire, par exemple, dans la préparation du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, pour les ministères et les organismes publics qui ont l'obligation d'en produire un⁶.

Dans leur démarche de planification, les ministères et les organismes publics peuvent aussi dresser la liste des documents les plus fréquemment demandés par les citoyens et les produire en formats adaptés. Cette façon de procéder a l'avantage de diminuer les délais d'attente.

6. Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes doit produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, en vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.



2 Offrir des activités de formation et d'information au personnel en contact direct avec le public

Certaines situations de handicap peuvent être causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou même des préjugés. Les ministères et les organismes sont invités à informer et à former leurs employés en contact direct avec le public, sur les besoins des personnes handicapées, dans le but d'offrir à tous les citoyens la même qualité de service. L'Office des personnes handicapées du Québec met à la disposition des ministères et des organismes des outils de formation à cet égard.

3 Recourir aux moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées

Divers moyens adaptés permettent aujourd'hui de répondre adéquatement aux personnes handicapées selon la nature de leurs incapacités.

Pour les communications téléphoniques

- Équiper le siège social ou les points de service d'un appareil spécialisé (ATME ou ATS) ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante, et former le personnel affecté aux communications téléphoniques à l'utilisation de ces appareils.
- Former les employés qui communiquent avec le public au téléphone à l'utilisation de méthodes efficaces, facilitant la conversation avec les personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message, et les informer des caractéristiques et des besoins liés aux incapacités de ces personnes.

Pour les communications de personne à personne

- S'assurer que le personnel en contact avec le public, y compris lors de la tenue d'événements publics, connaît et sait utiliser les différents moyens de communication adaptés disponibles et la procédure à suivre pour les obtenir, le cas échéant.
- Prévoir des services d'interprétariat en présence d'une personne sourde ou malentendante.
- Accepter la présence d'une personne accompagnant une personne handicapée, lorsque c'est nécessaire pour obtenir l'information ou le service requis.

Pour les communications à l'aide des technologies de l'information et des communications

- S'aligner sur le standard gouvernemental⁷ adopté par le Conseil du trésor, sur proposition du ministère des Services gouvernementaux, relativement à l'accessibilité d'un site Web pour les personnes handicapées.
- Profiter des avancées technologiques pour faciliter et enrichir la communication avec les personnes handicapées.

⁷. Ce standard est en cours d'élaboration au moment où la présente politique est établie.

Les recours

Toute personne handicapée peut porter plainte auprès du mécanisme de traitement des plaintes du ministère ou de l'organisme concerné. Elle peut également s'adresser au Protecteur du citoyen ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, même si elle n'a pas eu recours au mécanisme de traitement des plaintes.

La mise en œuvre de la politique

Les mesures découlant de la première orientation - l'obligation d'accommodement - s'appliquent dans l'immédiat. Celles découlant de la deuxième orientation - la démarche proactive - sont mises en place graduellement. Chaque ministère et organisme inclura les mesures qu'il entend prendre dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, pour ceux qui ont l'obligation d'en produire un. Les autres les intégreront dans leur planification annuelle. Rappelons que l'Office des personnes handicapées du Québec joue un rôle-conseil et un rôle de coordination à cet égard auprès des ministères et des organismes visés.

Une stratégie de mise en œuvre de cette politique sera élaborée par l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère des Services gouvernementaux, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec, en collaboration avec les ministères et les organismes. De plus, le Centre de services partagés du Québec proposera aux ministères et aux organismes assujettis à la présente politique de procéder à des regroupements d'achats pour des équipements spécialisés destinés à améliorer les communications avec les personnes handicapées.



Le suivi et la révision

Afin de permettre au gouvernement de suivre l'application de la présente politique, les ministères et les organismes publics rendront compte dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

Les autres organismes publics visés en rendront compte dans leur rapport annuel de gestion.

L'Office des personnes handicapées du Québec est responsable du suivi et de la révision⁸ de la politique, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux.

La diffusion

Le gouvernement prend les dispositions nécessaires pour informer le public en général, et les personnes handicapées en particulier, de la présente politique. Une version est accessible sur le portail du gouvernement du Québec.

8.. Rappelons que la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit que « [l]e ministre doit, au plus tard le 17 décembre 2009 et par la suite tous les cinq ans, veiller à ce que la mise en œuvre de la présente loi fasse l'objet d'un rapport indépendant » (article 74.2). La présente politique fera donc l'objet d'un bilan et pourra être révisée selon les besoins.

Conclusion

Le gouvernement du Québec a adopté en 2000 une démarche d'amélioration continue de la qualité. Les ministères et les organismes ont pris des engagements fermes en ce sens, afin de toujours mieux servir les citoyennes et citoyens. Chaque organisation a consigné ses engagements dans une Déclaration de services aux citoyens, déclaration que le public peut consulter et à laquelle il peut se référer au besoin.

Les engagements des ministères et des organismes sont concrets, pragmatiques. Ils sont par ailleurs fondés sur des valeurs qui doivent marquer l'offre de services publics au quotidien : la courtoisie, le respect, la célérité, l'assistance, l'impartialité, l'équité, la confidentialité. Ces qualités sont importantes pour tous les citoyens, quelle que soit leur condition. Elles prennent toutefois tout leur sens pour des personnes handicapées qui rencontrent encore trop souvent des obstacles. Pour cette raison, les ministères et les organismes apporteront un soin particulier à servir nos concitoyennes et concitoyens qui ont des besoins particuliers. C'est là une condition à respecter pour que le Québec puisse profiter de la participation et de la contribution de tous ses citoyennes et citoyens.

ANNEXE 1

Liste des ministères et des organismes publics assujettis à la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts au public en vertu de l'article 26.5 de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

MINISTÈRES

Ministère des Affaires municipales et des Régions
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries
et de l'Alimentation
Ministère du Conseil exécutif
Ministère de la Culture et des Communications
Ministère du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs
Ministère du Développement économique,
de l'Innovation et de l'Exportation
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministère de la Famille, des Aînés et
de la Condition féminine
Ministère des Finances
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Ministère de la Justice
Ministère des Relations internationales
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ministère de la Sécurité publique
Ministère des Services gouvernementaux
Ministère du Tourisme
Ministère des Transports
Ministère du Travail
Revenu Québec
Secrétariat du Conseil du trésor

ORGANISMES PUBLICS

Agence de l'efficacité énergétique
Agence des partenariats public-privé du Québec
Agence métropolitaine de transport
Agence Québec Wallonie Bruxelles pour la jeunesse
Autorité des marchés financiers
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières
Bureau du coroner
Caisse de dépôt et placement du Québec
Centre de recherche industrielle du Québec
Centre de services partagés du Québec
Comité de déontologie policière
Commissaire à la déontologie policière
Commissaire de l'industrie de la construction
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances
Commission d'évaluation de l'enseignement collégial du Québec
Commission de l'équité salariale
Commission de la capitale nationale du Québec
Commission de la construction du Québec
Commission de la santé et de la sécurité du travail
Commission de protection du territoire agricole du Québec
Commission de reconnaissance des associations
d'artistes et des associations de producteurs
Commission des biens culturels du Québec
Commission des lésions professionnelles
Commission des normes du travail
Commission des relations du travail

Commission des services juridiques
 Commission des transports du Québec
 Commission municipale du Québec
 Commission québécoise des libérations conditionnelles
 Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre
 Conseil de gestion de l'assurance parentale
 Conseil de la famille et de l'enfance
 Conseil de la science et de la technologie
 Conseil des aînés
 Conseil des arts et des lettres du Québec
 Conseil des relations interculturelles
 Conseil des services essentiels
 Conseil du médicament
 Conseil du statut de la femme
 Conseil permanent de la jeunesse
 Conseil supérieur de l'éducation
 Conseil supérieur de la langue française
 Corporation d'hébergement du Québec
 Corporation d'Urgence-Santé
 Curateur public du Québec
 École nationale de police du Québec
 École nationale des pompiers du Québec
 Financière agricole du Québec (La)
 Fondation de la faune du Québec
 Fonds d'aide aux recours collectifs
 Fonds de la recherche en santé du Québec
 Fonds de recherche sur la société et la culture
 Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies
 Héma-Québec
 Hydro-Québec
 Institut de la statistique du Québec
 Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
 Institut national de santé publique du Québec
 Investissement Québec
 Loto-Québec
 Musée d'art contemporain de Montréal
 Musée de la civilisation
 Musée national des beaux-arts du Québec
 Office de la protection du consommateur
 Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris
 Office des personnes handicapées du Québec
 Office des professions du Québec
 Office franco-québécois pour la jeunesse
 Office Québec-Amériques pour la jeunesse
 Office québécois de la langue française
 Régie de l'assurance maladie du Québec
 Régie de l'énergie
 Régie des alcools, des courses et des jeux
 Régie des installations olympiques
 Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
 Régie des rentes du Québec
 Régie du bâtiment du Québec
 Régie du cinéma
 Régie du logement
 Registraire des entreprises
 Services Québec
 Société d'habitation du Québec
 Société de développement de la Baie James
 Société de développement des entreprises culturelles

Société de l'assurance automobile du Québec

Société de la Place des arts de Montréal

Société des alcools du Québec

Société des établissements de plein air du Québec

Société des traversiers du Québec

Société du Centre des congrès de Québec

Société du Grand Théâtre de Québec

Société du Palais des congrès de Montréal

Société du parc industriel et portuaire de Bécancour

Société générale de financement du Québec

Société immobilière du Québec

Société Innovatech du sud du Québec

Société Innovatech Québec et Chaudière-Appalaches

Société nationale du cheval de course

Société québécoise d'information juridique

Société québécoise de récupération et de recyclage

Télé-Québec

Tribunal administratif du Québec

Vérificateur général du Québec

AGENCES DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent (01)

Agence de la santé et des services sociaux
du Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)

Agence de la santé et des services sociaux
de la Capitale-Nationale (03)

Agence de la santé et des services sociaux
de la Mauricie et du Centre-du-Québec (04)

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie (05)

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (06)

Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (07)

Agence de la santé et des services sociaux
de l'Abitibi-Témiscamingue (08)

Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord (09)

Agence de la santé et des services sociaux
de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)

Agence de la santé et des services sociaux
de Chaudière-Appalaches (12)

Agence de la santé et des services sociaux de Laval (13)

Agence de la santé et des services sociaux
de Lanaudière (14)

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides (15)

Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (16)

Extraits du Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : *Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*⁹, pages 5 à 8.

■ Une réalité sociale à prendre en compte : les citoyens ayant des incapacités

Des notions essentielles à comprendre et à distinguer

Pour rendre compte de la réalité des personnes ayant des incapacités, dont font partie les personnes handicapées, il est nécessaire de comprendre et de distinguer différentes notions. Il faut souligner que le vocabulaire relatif à la notion de personne handicapée a considérablement évolué au cours des dernières décennies et qu'il est pertinent de se référer à des écrits récents en cette matière.

Au Québec, les définitions contenues dans la politique d'ensemble *À part... égale*¹⁰ font l'objet, depuis 1984, d'un large consensus. Ces définitions se sont précisées au cours des dernières années. En effet, d'importants travaux, sous l'égide de l'Organisation mondiale de la santé, ont mené à l'élaboration d'une classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps. Le Québec a joué un rôle important dans les discussions internationales entourant cette classification. Un modèle conceptuel québécois et une classification correspondante sont d'ailleurs issus de ces travaux. Ce modèle constitue le *cadre de référence* le plus intéressant à notre disposition pour décrire la population ayant des incapacités. Les principaux concepts s'y rattachant sont : la *déficience*, l'*incapacité*, les *facteurs environnementaux*, la *réalisation des habitudes de vie*, de même que les concepts de *participation sociale* et de *situation de handicap*. Ce sont ces concepts que l'Office des personnes handicapées du Québec et plusieurs de ses partenaires reconnaissent et dont ils font la promotion pour favoriser une compréhension commune de ce qui constitue un processus de production du handicap¹¹.

Les concepts de *déficience* et d'*incapacité* réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'un individu. Il s'agit de facteurs personnels. Une *déficience* se définit essentiellement par l'atteinte à l'intégrité d'un système organique et une *incapacité* réfère à la réduction d'une aptitude, c'est-à-dire la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale.

Le concept d'*habitudes de vie* correspond à la réalisation d'activités courantes ou de rôles sociaux. La pleine réalisation de ces *habitudes de vie* correspond à une situation de *participation sociale* alors que l'impossibilité de les réaliser pleinement constitue plutôt une *situation de handicap*.

Les éléments de l'*environnement* (les facteurs environnementaux) peuvent agir comme obstacles ou facilitateurs de la réalisation d'une habitude de vie. Les facteurs environnementaux comprennent des dimensions sociales (organisation sociale, valeurs, etc.) et des dimensions physiques (accessibilité architecturale, signalisation, etc.). Dans ce cadre, c'est l'interaction entre les facteurs personnels (déficience et incapacité) et les facteurs environnementaux qui facilite ou empêche la réalisation d'une habitude de vie et qui occasionne ou non une situation de handicap.

9. *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, OPHQ, mars 2005, 74 p.

10. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Publications du Québec, 1984, 350 p.

11. À ce sujet, on peut consulter les documents suivants : SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, « Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités, Analyse critique, enjeux et perspectives », *Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, vol. 9, nos 2-3, juillet 1998; et RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 1998, 256 p.

En d'autres mots, la *situation de handicap* ne réfère pas uniquement aux facteurs personnels de l'individu, mais principalement à la réponse du milieu à ses besoins et aspirations, compte tenu de ses caractéristiques personnelles.

Dans ce contexte, il est possible de réduire ou d'éliminer les situations de handicap malgré la permanence de la déficience ou des incapacités d'une personne : il s'agit d'intervenir sur les facteurs environnementaux, de manière à faciliter la réalisation des habitudes de vie. L'organisation des services gouvernementaux et la façon de rendre les services constituent des facteurs environnementaux.

En conséquence, il est possible pour les ministères et les organismes gouvernementaux de réduire ou même d'éviter des situations de handicap aux personnes ayant des incapacités, notamment en améliorant l'accessibilité des lieux, en recourant à des moyens spéciaux de communication, en adoptant des attitudes appropriées, de manière à prendre en compte les situations particulières de ces personnes.

Une réalité démographique

Les personnes ayant des incapacités constituent, selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités¹² (EQLA), 15 % de la population québécoise vivant en ménage privé, c'est-à-dire en dehors des institutions. Cela représente une population estimée à 1 086 800 personnes. Ce pourcentage a été à la hausse au cours des dernières années. Il est passé de 10 % en 1986 à 15,2 % en 1998. Cette hausse s'observe autant chez les enfants que chez les adultes. Le taux d'incapacité est toutefois plus important dans la population vieillissante, laquelle est en constante progression.

Les données de l'EQLA permettent de constater que la majorité des personnes ayant des incapacités (près de 80 %) sont désavantagées. Les situations de faible revenu, de scolarisation moins élevée, d'isolement social et d'exclusion du marché du travail s'additionnent souvent au fait d'avoir une incapacité ou de faire partie d'un ménage dont l'une des personnes a une incapacité.

Quant à la notion de *personne handicapée* au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, elle correspond à « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes¹³ ». Ainsi, une personne handicapée présente nécessairement une incapacité et se trouve incluse dans la population plus large des personnes ayant des incapacités. En contrepartie, une personne ayant des incapacités qui n'est pas limitée dans l'accomplissement d'activités normales n'est pas considérée comme handicapée.

Toutes les personnes ayant des incapacités sont susceptibles de subir des contraintes à différents niveaux et de se voir confrontées éventuellement à des situations de handicap. Il peut s'agir par exemple de difficultés d'intégration sociale ou de besoins particuliers (besoins de santé, de réadaptation ou de soutien à domicile). Ces personnes constituent ainsi la population de référence qui peut avoir besoin de certaines adaptations pour réduire ou éviter les situations de handicap les empêchant d'exercer pleinement leur citoyenneté.

L'importance démographique de cette population constitue un argument additionnel pour que les ministères et les organismes rendent davantage accessibles leurs services.

12. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Publications du Québec, juin 2001, 440 p.

13. QUÉBEC, Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1), à jour au 12 avril 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2005, chapitre I, article 1g.

Application de la politique

dans le cadre de demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès, ci-après)

Comme il est expliqué dans la politique à la section portant sur les fondements (page 10), la Loi sur l'accès a un caractère prépondérant. En conséquence, toute demande d'accès faite en vertu de cette loi à un document ou à un renseignement personnel doit être traitée conformément aux règles qui y sont prévues. La présente politique n'a pas pour effet d'écarter ou de modifier ces règles. L'application de la politique, pour les organismes qui y sont assujettis, présente cependant certaines particularités dans le cas de demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels faites en vertu de la Loi sur l'accès. Ces particularités sont soulignées ici.

Exercice du droit d'accès par obtention d'une copie d'un document

La Loi sur l'accès prévoit que le droit d'accès peut s'exercer par l'obtention d'une copie d'un document ou d'un renseignement personnel. Les mesures prévues au point 1 de la première orientation de la politique (page 12) peuvent alors être appliquées.

Exercice du droit d'accès par consultation sur place d'un document

La Loi sur l'accès prévoit que le droit d'accès à un document ou à un renseignement personnel peut s'exercer par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail (articles 10 et 84). À cet égard, il est utile de souligner que la politique prévoit à la première orientation (page 12), un point concernant l'accessibilité des locaux où sont offerts des services. Cette mesure peut s'appliquer en ce qui a trait à la consultation sur place de documents.

Exercice du droit d'accès à distance

La Loi sur l'accès prévoit qu'un organisme public peut permettre l'exercice du droit d'accès à un renseignement personnel en permettant à la personne concernée d'en prendre connaissance à distance (article 84).

À cet égard, il convient de rappeler que la Commission d'accès à l'information prévient les ministères et les organismes publics des problèmes de confidentialité qui risquent de survenir lors d'une communication de renseignements personnels par courriel, compte tenu du fait que la plupart des systèmes gouvernementaux ne sont pas configurés pour permettre notamment le recours à l'encryptage.

Assistance du responsable de l'accès

La Loi sur l'accès prévoit l'assistance du responsable de l'accès lorsqu'une demande n'est pas suffisamment précise ou lorsque le demandeur le requiert pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements qu'il recherche (article 42). À cet égard, il est utile de rappeler que la politique prévoit que des moyens de communication adaptés doivent être offerts pour permettre aux personnes handicapées de communiquer aisément avec le personnel.

Cela implique donc que les ministères et les organismes publics assujettis à la politique devront s'outiller, s'ils ne le sont pas déjà, des moyens de communication adaptés pour permettre au responsable de l'accès de prêter assistance à un demandeur handicapé lorsque sa demande n'est pas suffisamment précise ou lorsque celui-ci le requiert pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements qu'il recherche.

Communication ou correction d'un renseignement personnel par une personne autre que le responsable de la protection des renseignements personnels

Il convient finalement de rappeler que la Loi sur l'accès, telle que modifiée en juin 2006, prévoit que la règle suivant laquelle une demande de communication ou de rectification d'un renseignement personnel doit être faite par écrit au responsable de la protection des renseignements personnels, n'empêche pas une personne d'adresser une demande écrite au même effet à une personne autre que le responsable de la protection des renseignements personnels et résultant de la prestation d'un service à lui rendre (article 94). Cette disposition de la Loi sur l'accès est importante pour permettre à tout citoyen de connaître ce que les ministères et les organismes publics détiennent comme information à son sujet. Il s'agit d'un des fondements mêmes de la Loi sur l'accès. Ainsi, la connaissance par une personne de l'information qui est conservée sur elle par un ministère ou un organisme et le droit de la faire corriger si elle est inexacte, incomplète ou obsolète constituent aussi une condition préalable à l'accès aux services pour les personnes handicapées puisqu'une information erronée ou incomplète pourrait priver la personne handicapée d'un service ou de l'accès à un service.

Recours

En matière d'accès à un document, de communication ou de rectification d'un renseignement personnel, la personne qui n'est pas satisfaite de la décision du responsable de l'accès à l'information d'un organisme public peut, dans un délai de 30 jours, demander la révision de cette décision. Seule la Commission d'accès à l'information a juridiction pour disposer de telles demandes de révision.

Rédigé à partir du *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*¹⁴ et des commentaires recueillis lors de la consultation.

Les documents en formats adaptés renvoient à tout format d'édition non traditionnelle. Dans la majorité des cas, il s'agit de documents imprimés. L'évolution technologique et divers moyens d'adaptation permettent d'améliorer constamment les possibilités d'adapter les documents écrits et audiovisuels. À titre d'information, voici quelques exemples :

Pour l'imprimé :

- **Le gros caractère d'imprimerie** correspond à la modification de la taille du caractère d'imprimerie selon la grandeur du point requis, soit de 16, 22, 26 ou même plus, et un ajustement du texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte. À titre d'information, le choix de la police d'écriture recommandée est du type « Arial » ou « Verdana », le contraste privilégié demeure le noir sur le blanc et l'utilisation d'un papier mat est recommandée pour éviter la réflexion de la lumière;
- **Le format audio** est un moyen d'adaptation utilisé lorsqu'il y a présentation d'un texte écrit sur un support audio (cassette, disque compact);
- **Le braille** est un moyen d'accès à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles importantes. Il y a deux types de braille : le braille abrégé et le braille intégral;
- **Le document vidéo en LSQ ou en ASL** est utilisé lorsque le contenu d'un texte écrit doit être présenté sous forme de vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) par un

interprète gestuel. L'utilisation des DVD est de plus en plus préconisée. De plus, le DVD peut être visionné sur l'écran d'un ordinateur, disponible par un lien Internet ou modifié en capsule Internet;

- **La communication écrite simplifiée** consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à des individus pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte;
- **Le fichier électronique** est un moyen d'adaptation qui permet d'obtenir le document concerné sur disquette ou autre support informatique, selon le logiciel souhaité. Le fichier informatique du document est de plus en plus utilisé par les personnes ayant une incapacité visuelle importante pour accéder aux textes écrits. Ces dernières utilisent des systèmes de synthèse vocale ou d'agrandissement du caractère d'imprimerie qui permettent la lecture du fichier. Les fichiers texte sont préconisés.

Pour les documents audiovisuels :

- **Le sous-titrage visible ou codé** sert à présenter la traduction de la partie audio d'une production vidéo sous forme de sous-titres à lire. Les sous-titres résument les paroles qui accompagnent l'image de façon à permettre de comprendre ce qui se passe à l'écran. Pour les personnes qui maîtrisent bien le français ou l'anglais, il s'agit d'une solution de rechange à l'interprétation gestuelle ou orale;
- **L'ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou en ASL** permet d'afficher à l'écran, en langage gestuel, les paroles prononcées dans un document audiovisuel;

14. *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, OPHQ, mars 2005, 74 p.

- **La vidéodescription** transmet toutes les scènes d'action et le texte à l'écran, par exemple le générique, que l'on peut retrouver dans un document vidéo, une émission de télévision, un document multimédia dans Internet ou un film, par l'entremise d'un narrateur qui décrit ce qui se passe et lit le texte. Elle fournit une explication verbale des scènes d'action, des tableaux, des cartes ou de toute composante visuelle qui sert à communiquer le message global. Cette bande sonore peut être réalisée en même temps que le scénario original ou être ajoutée à une vidéo déjà produite.

Rédigé à partir du *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*¹⁵ et des commentaires recueillis lors de la consultation.

Les moyens de communication adaptés font référence aux mesures qui peuvent être prises pour assurer une communication efficace avec les personnes handicapées.

La plupart du temps, il s'agit de communications téléphoniques ou de personne à personne. L'évolution technologique et divers moyens d'adaptation permettent d'améliorer constamment les possibilités d'adapter les communications. À titre d'information, voici quelques exemples de moyens de communication adaptés :

Pour les communications téléphoniques :

- **L'appareil de télécommunication pour sourds**¹⁶ (ATS) est utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet d'avoir une communication écrite sur un imprimé ou sur un afficheur électronique;
- **Le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante** est un logiciel de téléphonie pour les personnes ayant des incapacités auditives qui utilisent la carte de son intégrée de leur ordinateur pour transmettre et recevoir les signaux transmis par un ATS;
- **La communication téléphonique simplifiée** consiste à utiliser, lorsque l'on s'adresse à une personne malentendante, des stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de voix ou encore, de changer de mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise;
- **L'utilisation d'une webcaméra** est un autre moyen qui permet la communication entre deux personnes qui communiquent en langue des signes québécoise (LSQ);

- Si un téléphone public gratuit est disponible au sein d'un établissement du gouvernement, le munir **d'un amplificateur acoustique** pour faciliter la communication par téléphone pour les personnes malentendantes.

Pour les communications de personne à personne :

- **Les services d'interprétariat** sont utilisés pour communiquer avec une personne sourde ou malentendante. Deux modes d'interprétation principaux sont utilisés : l'interprétation gestuelle et l'interprétation oraliste. Il est à noter que l'utilisation de prothèses auditives n'exclut pas d'emblée la nécessité de recourir à un service d'interprétariat, particulièrement lors de rencontres, d'activités ou d'événements collectifs;
- **La communication orale simplifiée** signifie que, pour des communications orales claires et simples, le message doit être adapté à l'interlocuteur ou à l'auditoire. Avec certains interlocuteurs, il faut tenir compte du niveau de compréhension et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris;
- **L'utilisation de pictogrammes** peut faciliter la communication lorsqu'il s'agit de personnes ayant des difficultés à communiquer verbalement;
- **Les activités de sensibilisation et de formation** du personnel gouvernemental constituent des moyens efficaces pour améliorer l'accueil et l'accès aux services des personnes handicapées.

15. *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, OPHQ, mars 2005, 74 p.

16. Il est à noter que le service de relais Bell permet à une personne n'ayant pas d'ATS, de communiquer par téléphone avec une personne utilisant un ATS et inversement. Ce service peut constituer une alternative intéressante pour un organisme recevant peu de demandes.



www.msss.gouv.qc.ca

