# Transcription textuelle

## Vidéo de présentation de la politique L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

[Logo du Gouvernement du Québec.]

Adoptée en 2006, la politique gouvernementale L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a pour but de mettre en place les conditions qui permettent aux personnes handicapées d’avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

[Pictogrammes représentant un agent de service à la clientèle, un formulaire, un livre ouvert, un arobas et un stéthoscope.]

[Titre : Les organisations assujetties.]

Les organisations assujetties à cette politique sont les ministères, les organismes publics ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

[Titre : Des mesures concrètes. Qui peut demander quoi et comment?]

[Pour assurer l’accès aux documents.]

Si vous êtes une personne handicapée, vous pouvez demander qu’un document ou un service généralement offert au public soit adapté selon vos besoins.

Lorsqu’il s’agit d’une demande d’accès à un document offert au public, le ministère ou l’organisme public concerné doit vous le fournir en format adapté de votre choix. Que ce soit en format audio, en braille, en document vidéo en langue des signes québécoise (LSQ), en communication écrite simplifiée ou dans tous autres formats adaptés.

L’adaptation de documents nécessite parfois certains délais. C’est pourquoi l’organisation doit, dans certains cas, disposer d’un peu de temps afin d’offrir le document ou le service dans le format souhaité ou son équivalent. Si vous avez besoin d’un document rapidement, vous devez le souligner à l’organisme, qui s’assurera que vous puissiez avoir accès à l’information demandée.

[Pour assurer l’accès aux services.]

Si vous faites une demande d’accès à un service destiné au public, un ministère ou un organisme public est dans l’obligation de vous offrir un service d’assistance. Il peut s’agir, par exemple, d’aide pour remplir un formulaire ou bien un questionnaire administratif. Vous pouvez également être accompagné d’une personne de votre choix lorsque c’est nécessaire pour obtenir l’information ou le service requis.

Le ministère ou l’organisme public à qui vous en faites la demande se trouve dans l’obligation de répondre à votre demande, dans la mesure du possible. Par ailleurs, on ne peut vous demander de payer pour le coût d’adaptation du document ou du service que vous avez réclamé.

De plus, les locaux où sont offerts les services destinés au public doivent vous être physiquement accessibles. S’ils ne le sont pas, des moyens alternatifs doivent être mis en place en respectant vos choix.

[Assistance d’un interprète.]

Également, pour les personnes ayant une incapacité auditive, lorsqu’une organisation assujettie à la politique sur l’accès offre des services directement à la population ou est le principal responsable de l’activité, c’est à cette dernière de s’assurer de l’assistance d’interprètes qualifiés, lorsque requis. Il pourrait s’agir d’interprètes gestuels, oralistes ou autres. Vous devez toutefois en faire la demande à l’avance.

Il faut préciser que si votre choix ne peut être satisfait par l’organisation assujettie, celle-ci doit faire la démonstration que cela lui imposerait un fardeau excessif c’est-à-dire, que ce serait déraisonnable ou irréaliste en raison de coûts exorbitants ou d’une autre justification. Elle doit alors s’efforcer de vous offrir un autre accommodement et doit communiquer avec vous afin de convenir d’une solution. Si vous estimez que l’organisation ne s’est pas conformée à son obligation d’accommodement, vous pouvez porter plainte auprès du responsable du traitement des plaintes de l’organisation, du Protecteur du citoyen ou de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

[Conclusion.]

Rappelons, en terminant, que les organisations assujetties à la politique doivent prendre les mesures nécessaires pour que les personnes handicapées aient accès aux documents et aux services offerts au public. Par ailleurs, aucun frais ne peut être exigé lors de l’adaptation de documents ou d’un service ou pour la mise en œuvre d’une mesure d’accommodement.

Pour en savoir plus sur la politique L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapéeset obtenir l’encart à ce sujet, nous vous invitons à consulter le site Web de l’Office des personnes handicapées du Québec dont l’adresse est affichée au bas de l’écran.

[Signature gouvernementale : Ensemble, on fait avancer le Québec.]

[OPHQ.GOUV.QC.CA.]

[Logo du Gouvernement du Québec.]