

Politique gouvernementale

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

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

En quoi consiste cette politique gouvernementale?

La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, adoptée en 2006, 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. Elle vise tous les ministères ainsi que les organismes publics au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Quelles sont ses orientations?

Deux grandes orientations guident l'activité des ministères et des organismes publics dans sa mise en œuvre :

1 – L'obligation d'accommodement

Cette orientation consiste à 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. Elle est guidée par les deux principes suivants :

- Le ministère ou l'organisme public 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 public 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.

2 – Une démarche proactive

Cette orientation vise à ce que les ministères et les organismes publics soient proactifs pour éliminer le plus possible, à la base, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles souhaitent avoir accès aux documents et aux services offerts au public. 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 celui d'éviter des coûts supplémentaires souvent entraînés par l'obligation d'apporter des correctifs a posteriori.

Responsabilités des ministères et des organismes publics

Afin de permettre au gouvernement de suivre l'application de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, les ministères et les organismes publics rendent 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 rendent compte dans leur rapport annuel de gestion.

Comment mettre en œuvre cette politique ?

Voici quelques exemples de mesures prévues dans celle-ci :

Mesures pour une démarche proactive

- Revoir graduellement les documents et les services actuellement offerts au public selon une approche inclusive et proactive;
- Offrir des activités de formation et d'information au personnel en contact direct avec le public;
- Recourir aux moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées.

Mesures visant à assurer l'accès aux documents

- À la demande d'une personne handicapée, le ministère ou l'organisme public concerné fournit le ou les documents en format adapté;
- Le ministère ou l'organisme public 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 public 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.

Mesures visant à assurer l'accès aux services

- À la demande d'une personne handicapée, le ministère ou l'organisme public lui offre un service d'assistance pour lui permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service offert (par exemple, pour remplir un formulaire ou un questionnaire administratif);
- Le ministère ou l'organisme public 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 des locaux, le ministère ou l'organisme public 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 public 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 tactiles) lorsque requis.

Mesures pour une bonne communication donnant accès à une information ou à un service

- Chaque ministère et organisme public 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 et les communications électroniques;
- Lorsqu'une personne handicapée le requiert, le ministère ou l'organisme public voit à lui offrir un moyen de communication adapté adéquat.

Pour des conseils sur comment accueillir et servir une personne handicapée, visitez le site **Web Services accessibles**

www.formation.ophq.gouv.qc.ca



Pour en savoir plus
www.ophq.gouv.qc.ca

Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477

Office des personnes
handicapées

Québec 