

## L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité

### Une obligation d'accommodement

En vertu de la Politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, les ministères et les organismes publics ont une obligation d'accommodement. Cette obligation implique que :

- 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.

### Une communication adaptée pour les personnes

Spécifiquement lorsqu'il est question de communication adaptée, la politique identifie plusieurs moyens dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité :

- s'assurer de l'assistance d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes ou tactiles), lorsque requis, par le ministère ou l'organisme public qui offre des services directement à la population ou qui est le principal responsable d'une activité;
- 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;
- 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.

### Une démarche proactive

Lorsque votre organisation prévoit tenir une activité (par exemple, une conférence, un colloque ou une rencontre de travail) où la présence d'une personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité est anticipée, ou par souci de rendre une activité inclusive, des services d'interprétation devront être planifiés. Pour ce faire, vous aurez à effectuer la réservation de ces services auprès du service régional d'interprétation (SRI) de votre région. Il est possible que les services d'un ou deux interprètes soient requis, et ce, selon le type d'activité, le nombre de personnes présentes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité et la durée de l'événement.

## Procédure à privilégier lorsqu'un service d'interprétation est requis

Voici la procédure à privilégier lorsque des services d'interprétation sont requis pour une personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité :

1. Avant de fixer un rendez-vous avec la personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité, le ministère ou l'organisme public effectue la réservation d'un interprète visuel auprès du SRI de sa région en tenant compte des disponibilités de la personne. La vérification du mode de communication utilisé par la personne (gestuel, oraliste ou tactile) doit être effectuée. À titre informatif, les deux langues des signes en usage au Québec sont la Langue des signes québécoise (LSQ) et la Langue des signes américaine ou American Sign Language (ASL).
2. Lorsque vous communiquez avec un SRI pour effectuer la réservation d'un interprète, certaines informations doivent lui être fournies telles que le mode de communication demandé, la date et l'heure de la rencontre, la durée et l'endroit, les personnes rencontrées, l'objet de la rencontre, les documents afférents à la rencontre, si possible, et tout autre détail important.
3. La personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité est convoquée par le ministère ou l'organisme public.
4. Lors du rendez-vous, le représentant du ministère ou de l'organisme public s'adresse toujours à la personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité et l'interprète traduit la conversation.
5. À la fin de l'intervention, l'interprète visuel complète le formulaire attestant le service rendu et le fait signer par le représentant du ministère ou de l'organisme public et par la personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité.
6. Le SRI envoie la facture au ministère ou à l'organisme public.
7. Le ministère ou l'organisme public paie la facture au SRI.

Il est également possible pour la personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité d'effectuer elle-même la réservation d'un interprète visuel avant de se présenter pour obtenir un service public. Les frais doivent tout de même être assumés par le ministère ou l'organisme public.

Par ailleurs, il pourrait arriver que des personnes se présentent à un point de services sans une tierce personne entendante. Si la communication entre le représentant du ministère ou de l'organisme public et la personne est ardue, vous pouvez vérifier auprès d'un SRI s'il est possible d'envoyer un interprète. Si aucun interprète n'est disponible, le ministère ou l'organisme public peut effectuer une réservation en tenant compte des disponibilités du service d'interprétation et de la personne, et reporter le rendez-vous à une date ultérieure.

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

[www.formation.ophq.gouv.qc.ca](http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca)



Pour en savoir plus

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)  
[aide@ophq.gouv.qc.ca](mailto:aide@ophq.gouv.qc.ca)

Sans frais : 1 800 567-1465



Téléscripteur :  
1 800 567-1477

Office des personnes  
handicapées

Québec 