
Obligations et responsabilités en
matière de communication
adaptée à l'égard des personnes
ayant recours à des services
d'interprétation visuelle et tactile

Outil d'information à l'intention des personnes-ressources

Mai 2014

RÉDACTION

Johanne Blanchette
Conseillère à l'intervention collective régionale
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Est

Ophélie Sylvestre
Conseillère-experte à l'intervention collective
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Ouest

COLLABORATION

Guylaine Bédard
Conseillère à la formation
Direction du partenariat et de l'innovation

Simon Gayadeen
Conseiller à l'intervention nationale
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Ouest

APPROBATION

Anne Hébert
Directrice générale par intérim

LE

4 août 2014

MISE EN PAGE

Audrey Beaudoin
Étudiante

*Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.*

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
OBSTACLES RENCONTRES	1
OBJECTIFS VISÉS	2
LES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE	3
VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PERSONNE-RESSOURCE	5
CONNAÎTRE LES RESPONSABILITÉS QUI DÉCOULENT DES ASSISES LÉGALES ET DES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES ET VOIR À LEUR APPLICATION AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION	5
<i>Les chartes des droits et libertés de la personne et l'obligation d'accommodement raisonnable</i>	5
<i>La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	6
<i>La politique gouvernementale À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i>	7
AGIR EN SOUTIEN À VOTRE ORGANISATION.....	7
ANNEXE I GLOSSAIRE	11
ANNEXE II COORDONNÉES DES SERVICES RÉGIONAUX D'INTERPRÉTATION ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES	13
ANNEXE III CONSEILS DE COMMUNICATION AVEC UNE PERSONNE AYANT UNE INCAPACITÉ AUDITIVE OU UNE SURDICÉCITÉ.....	15
AIDE-MÉMOIRE	17

PRÉAMBULE

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui a pour mission de s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer pleinement à la vie en société. L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille et favorise, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Dans l'accomplissement de cette mission, l'Office conseille notamment les ministères et leurs réseaux sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées. C'est en vertu de cette fonction que l'Office s'adresse à vous et que cet outil d'information a été produit.

Obstacles rencontrés

En matière de communication adaptée, les personnes ayant recours à des services d'interprétation visuelle et tactile rencontrent différents obstacles ne leur permettant pas d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Ces obstacles peuvent se traduire par différentes situations telles que :

- les besoins des personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité en matière de services d'interprétation visuelle et tactile (ci-après services d'interprétation) ne sont pas toujours reconnus;
- une proposition inadéquate d'alternatives à l'utilisation d'interprètes visuels ou tactiles (ci-après interprètes) qualifiés;
- des délais importants ou le refus de la part des ministères et organismes publics d'autoriser la présence d'un interprète ou d'en assurer les frais.

Objectifs visés

Le présent document vise à transmettre des renseignements généraux sur les responsabilités des ministères et des organismes publics qui découlent des assises légales et des orientations gouvernementales. Il permettra également aux personnes-ressources d'être outillées afin de répondre aux demandes et de soutenir leur organisation en matière de communication adaptée, et ce, afin qu'une personne ayant recours à des services d'interprétation ait accès aux documents et aux services offerts au public au même titre que l'ensemble de la population.

LES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE

Par l'entremise d'une ou d'un interprète, les services d'interprétation permettent aux personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité qui ont recours à ces services de communiquer avec les personnes entendantes.

Pour la personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité, l'interprète traduit dans une langue des signes ou de façon tactile les paroles exprimées par le locuteur. Pour la personne entendant, l'interprète traduit oralement la langue des signes utilisée par la personne ayant une incapacité auditive ou une surdicécité.

Il est à noter que l'utilisation d'un outil d'aide à l'audition (prothèse auditive ou implant cochléaire) n'exclut pas la nécessité de recourir à des services d'interprétation, particulièrement lors de rencontres, d'activités ou d'événements publics.

En ce qui concerne l'offre de services en interprétation visuelle et tactile au Québec, elle est majoritairement assurée par six services régionaux d'interprétation. Ce sont des organismes à but non lucratif¹ ayant pour mission, dans les régions qu'ils desservent, de fournir des services d'interprétation aux personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité. Leurs coordonnées et les régions desservies sont présentées à l'annexe II.

En plus d'assurer l'intégralité des échanges, il est avantageux pour votre organisation de recourir à des services d'interprétation par l'entremise des services régionaux d'interprétation pour les raisons suivantes :

- les interprètes embauchés par les services régionaux d'interprétation sont soumis à un processus d'évaluation des compétences;
- ils doivent s'assurer du respect de la confidentialité et leur pratique est régie par un code de déontologie;
- la plupart des services régionaux d'interprétation ont mis en place un mécanisme de traitement des plaintes et certains ont élaboré un processus pour évaluer la satisfaction de la clientèle.

¹ À noter que le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain, qui n'a pas la même mission qu'un service régional d'interprétation, a le mandat d'offrir des services d'interprétation visuelle et tactile aux personnes anglophones de la grande région de Montréal (Montréal, Laval et Montérégie).

VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PERSONNE-RESSOURCE

Connaître les responsabilités qui découlent des assises légales et des orientations gouvernementales et voir à leur application au sein de votre organisation

La présente section présente les assises légales et les orientations gouvernementales qui doivent être considérées afin qu'une personne ayant recours à des services d'interprétation ait accès aux documents et aux services offerts au public par votre organisation.

Les chartes des droits et libertés de la personne et l'obligation d'accommodement raisonnable

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.

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 de l'obligation d'accommodement suivante : « [...] 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 égalité ».²

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

² 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.

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

La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* vise à mettre en place toutes les conditions permettant aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Cette politique s'adresse à tous les ministères et organismes publics, au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi).

De manière générale, les deux principes suivants devraient être respectés en réponse à une demande d'accommodement pour avoir accès à un document ou un service offert au public :

- 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.

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 surdité. Ces moyens sont :

- 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 personnes ayant une incapacité auditive 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.

Par ailleurs, pour assurer l'accès aux documents offerts au public, cette politique stipule également, qu'à la demande d'une personne handicapée, le ministère ou l'organisme public concerné fournit le ou les documents en formats adaptés tels que le document vidéo en langue des signes. Les ressources matérielles du Centre de service partagés du Québec ou de l'Office peuvent vous soutenir dans l'identification de tels fournisseurs.

La politique gouvernementale *À part entière*: pour un véritable exercice du droit à l'égalité

La politique gouvernementale *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité constitue une assise pour orienter l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et de leur famille. En matière de communication adaptée, cette politique précise que l'accessibilité et la qualité des moyens de communication font partie des conditions essentielles à la participation sociale des personnes handicapées. À cet effet, l'un des résultats attendus de cette politique est d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés. Différents leviers sont proposés dans la politique pour atteindre ce résultat, notamment la sensibilisation et la formation du personnel gouvernemental qui est en contact direct avec le public.

Agir en soutien à votre organisation

La deuxième responsabilité que vous serez appelé à assumer à titre de personne-ressource consiste à agir en soutien auprès du personnel de votre organisation.

Voici les fonctions que vous devriez assumer en votre qualité de personne-ressource :

- conseiller votre organisation quant à ses responsabilités en matière de communication adaptée et de services d'interprétation;

- informer le personnel de votre organisation de votre rôle et de vos responsabilités, particulièrement auprès de ceux qui offrent des services directs à la population;
- diffuser l'aide-mémoire auprès du personnel ou sur l'intranet de votre organisation et y ajouter un hyperlien du site Web « Services accessibles » (www.formation.ophq.gouv.qc.ca) permettant de se renseigner sur la façon d'accueillir et de servir une personne handicapée;
- s'assurer que toutes les demandes d'accès aux documents et aux services pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité sont traitées conformément aux assises légales et aux orientations gouvernementales;
- s'assurer que le personnel de votre organisation ait recours aux services régionaux d'interprétation lorsque requis;
- s'assurer que les paiements auront été effectués auprès du service régional d'interprétation;
- agir comme intermédiaire et faire des vérifications si un problème venait à survenir entre votre organisation et un service régional d'interprétation. À titre informatif, les services régionaux d'interprétation auront accès à la liste des personnes-ressources qui auront été identifiées dans chaque organisation. Par conséquent, si un enjeu quelconque devait survenir, le service régional d'interprétation de votre région pourrait faire appel à votre collaboration;
- comptabiliser le nombre de plaintes reçues et traitées relativement aux demandes d'accès aux documents et aux services offerts au public, dont celles pour les services d'interprétation. Votre organisation doit en rendre compte dans son bilan annuel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, si elle y est assujettie en vertu de la Loi³. Sinon, la reddition de comptes à l'égard des plaintes reçues doit être effectuée dans votre rapport annuel de gestion;

³ Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

- soulever les obstacles rencontrés par les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité pour accéder aux documents et aux services offerts au public par votre organisation et proposer des mesures pour y remédier. Ces obstacles et propositions de mesures devront être transmis au coordonnateur de services aux personnes handicapées de votre organisation et au responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, s'il y a lieu. Ces obstacles et propositions de mesures pourront être inscrits au plan d'action à l'égard des personnes handicapées, si votre organisation y est assujettie en vertu de la Loi.

Les responsabilités qui vous sont dévolues à titre de personne-ressource visent à réduire les obstacles rencontrés par les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité au regard de l'accès aux documents et aux services offerts au public et ainsi favoriser leur participation sociale. Enfin, l'Office vous rappelle qu'il est disponible pour vous soutenir et vous conseiller quant à vos responsabilités à titre de personne-ressource.

GLOSSAIRE

Audition : aptitude à percevoir les stimuli sonores tels que les sons, la parole, les bruits et la musique.

Incapacité auditive : difficulté à entendre ce qui se dit dans une conversation avec une autre personne, dans une conversation avec au moins trois personnes ou dans une conversation téléphonique avec une prothèse auditive s'il y a lieu.

Interprétation visuelle : une interprète visuelle ou un interprète visuel traduit de l'information entre une personne ou un groupe de personnes utilisant le langage oral conventionnel (la parole) et une personne ou un groupe de personnes utilisant une langue des signes ou un mode visuel oral de communication.

L'interprétation visuelle comprend principalement deux modes, soit le mode gestuel et le mode oral. On parle alors d'un interprète gestuel ou oraliste.

L'interprète gestuelle ou l'interprète gestuel traduit un message verbal sonore en un message visuel par l'intermédiaire d'une langue des signes. Il ou elle modifie la forme du message tout en conservant le contenu.

L'interprète oraliste (ou interprète oral) transforme un message verbal sonore en un message visuel oral inaudible en accentuant l'articulation des lèvres et en utilisant les expressions faciales et corporelles. Il ou elle adapte les mots difficiles à lire sur les lèvres tout en conservant le contenu du message.

Interprétation tactile : la personne ayant une surdicécité passe sa main ou ses mains sur celles de l'interprète tactile afin de percevoir les mouvements et de comprendre le message qu'il transmet à l'aide d'une langue des signes. L'interprète tactile peut aussi se servir de l'alphabet tactile ou d'un alphabet manuel à deux mains pour transmettre un message à la personne ayant une surdicécité. L'alphabet tactile est une façon de

représenter chacune des lettres de l'alphabet par une configuration bien précise de la main. L'alphabet manuel à deux mains est un autre code pour représenter l'alphabet que l'on exécute avec les deux mains.

L'interprète tactile peut aussi écrire en lettres majuscules dans la paume de la main de la personne ayant une surdicécité selon un tracé conçu pour faciliter la compréhension du message.

Personne sourde : la personne sourde a une surdité permanente pouvant varier de sévère à profonde. Son accès au monde sonore est limité. Elle ne peut percevoir les sons. Elle peut avoir appris à parler même si la surdité était présente à la naissance ou est survenue avant l'acquisition du langage.

Personne devenue sourde : la personne devenue sourde ne l'était pas à la naissance. Cette incapacité est apparue au cours de sa vie. L'expression « devenue sourde » est souvent utilisée pour les personnes qui ont acquis une surdité importante après avoir appris à parler. Pour transmettre un message, la personne devenue sourde utilisera la parole. Pour recevoir un message, elle peut avoir recours à la lecture labiale.

Personne malentendante : la personne malentendante a une surdité qui peut varier de légère à sévère. Elle utilise son acuité auditive résiduelle pour entendre. Elle n'entend pas tous les sons. Elle pourrait avoir recours à l'aide auditive appropriée à sa condition qui requiert généralement une prothèse auditive ou un implant cochléaire.

Surdicécité : on parle de surdicécité lorsqu'une personne a une incapacité auditive et une incapacité visuelle à la fois. Les degrés de cécité et de surdité sont très variables d'une personne à l'autre. La personne ayant une surdicécité peut utiliser les moyens de communication favorisant une communication adaptée et les outils d'aide propres à chacune des incapacités.

COORDONNÉES DES SERVICES RÉGIONAUX D'INTERPRÉTATION
ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES

Pour obtenir des services d'interprétation dans la (les) région(s) de :

Laval, Montérégie et Montréal

- **Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)**

5000, rue D'Iberville, bureau B-243
Montréal (Québec) H2H 2S6
(514) 285-8877
Site Web: www.sivet.ca/

Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie-
Îles-de-la-Madeleine, Mauricie et Centre-du-Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean

- **Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec (SRIEQ)**

9885, boul. de l'Ormière
Québec (Québec) G2B 3K9
418-622-1037
Site Web: www.srieq.ca/

Lanaudière et Laurentides

- **Service régional d'interprétariat de Lanaudière (SRIL)**

144, rue St-Joseph
Joliette (Québec) J6E 5C4
(450) 759-7966
Site Web: www.sril.ca/

Estrie

- **Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie (SIPSE)**

825, rue Short
Sherbrooke (Québec) J1H 2E9
(819) 563-4357
Site Web: <http://sipse.net/>

Outaouais

- **Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO)**

115, boul. Sacré-Cœur, bureau 212
Gatineau (Québec) J8X 1C5
(819) 771-7273
Site Web : www.srivo.ca

Abitibi-Témiscamingue

- **Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue (SRIAT)**

380 avenue Richard, bureau 203
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4L3
(819) 762-8116
Site Web: www.laressource.org/sriat.html

Pour les personnes anglophones de la grande région de Montréal (Montréal, Laval et Montérégie) :

- **Centre de la Communauté Sourde du Montréal Métropolitain (CCSMM)**

2200, boul. Crémazie Est,
Montréal (Québec) H2E 2Z8
(514) 279-7609
Site Web: www.ccsmm.net/

CONSEILS DE COMMUNICATION AVEC UNE PERSONNE AYANT UNE INCAPACITÉ AUDITIVE OU UNE SURDICÉCITÉ

Le personnel en contact direct avec le public joue un rôle de premier plan en ce qui a trait à l'accueil des personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité et à leur accès aux services courants.

Ainsi, pour améliorer la communication avec ces personnes, des connaissances et des attitudes sont à privilégier. En voici quelques exemples :

Conseils pratiques :

- attirer son attention (par exemple, en touchant légèrement son bras) si elle est dos à vous;
- si un mot n'est pas compris, le répéter, l'épeler ou reformuler votre message d'une façon différente;
- se rapprocher d'elle, de préférence de un à deux mètres (trois à cinq pieds)
- l'aviser si vous changez le sujet de la conversation;
- éviter d'élever le ton de la voix;
- si nécessaire, écrire les mots les plus importants;
- garder votre bouche visible, ne pas regarder votre écran d'ordinateur ou un document;
- vérifier si elle a bien compris votre message en lui posant des questions auxquelles elle peut répondre par autre chose que « oui » ou « non »;
- éliminer les bruits ambiants (par exemple, fermer la radio ou diminuer son volume le cas échéant).

Attitudes à adopter :

- l'approcher avec respect en la considérant au même titre que toute autre personne;
- respecter sa façon de communiquer;
- éviter de parler à sa place;
- offrir un service qui vise d'abord à répondre à ses besoins;
- faire preuve de souplesse à son égard;
- la laisser prendre ses propres décisions;
- être discret quant à son incapacité ou la cause de celle-ci. Ne pas poser de questions à ce sujet, à moins qu'elle ait manifestement trait au service offert et à ses besoins;
- si elle vous révèle son incapacité, traiter cette information de façon confidentielle, à moins d'avoir obtenu de sa part la permission d'en parler;
- respecter les habiletés et les compétences professionnelles des interprètes.

En outre, que la personne ayant une incapacité auditive ou une surdité nécessite ou non des services d'interprétation pour obtenir de l'information et des services, des attitudes et des pratiques appropriées permettront d'éviter les mésententes, mais surtout d'améliorer la qualité de vos services.

Pour en connaître davantage, visiter le site Web « Services accessibles » à l'adresse suivante : <http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/>

Services accessibles est un site d'information sur l'accueil et la dispensation de services aux personnes handicapées, et ce, pour tous les types d'incapacité. Notamment, il s'adresse au personnel des ministères, des organismes publics et privés ainsi que des municipalités en contact direct avec la population. Il contient une foule de renseignements sur la façon d'adapter les pratiques pour accueillir, communiquer et servir efficacement les personnes handicapées.



AIDE-MÉMOIRE

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 surdité 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 de un ou deux interprètes soient requis, et ce, selon le type d'activité, le nombre de personnes présentes ayant une incapacité auditive ou une surdité 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 surdité :

1. Avant de fixer un rendez-vous à la personne ayant une incapacité auditive ou une surdité, 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 surdité 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 surdité 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 surdité.
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 surdité 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.

**Office des personnes
handicapées**

Québec

