

COMMENT TRAITER UNE DEMANDE D'ACCÈS À UN DOCUMENT OU À UN SERVICE OFFERT AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

1. Réception d'une demande d'une personne handicapée pour avoir accès à un document ou à un service adapté :

- S'assurer que la personne peut communiquer sa demande aisément par téléphone, en personne ou électroniquement.
- Échanger avec la personne pour bien comprendre son besoin et l'obstacle qu'elle rencontre.
- Agir avec diligence, et faire preuve de souplesse et de bonne foi.

2a. Respect du choix de format de document ou de service adapté :

- Honorer la préférence de la personne handicapée dans la mesure du possible.
- Évaluer la disponibilité et la faisabilité de la mesure d'accommodement en consultant les experts et les ressources nécessaires (par exemple, conseillers de votre organisation, fournisseurs de produits et services, soutien-conseil externe au besoin, etc.).

2b. Recherche conjointe d'autres solutions :

- Explorer d'autres solutions si la préférence ne peut être honorée telle quelle.
- Convenir de la solution appropriée avec la personne handicapée.

3. Mise en œuvre de l'accommodement :

- Offrir la solution choisie par la personne handicapée tout en s'assurant de lui faciliter le processus.
- Ajuster la mesure au besoin.

SOYEZ PROACTIFS!

Ajustez cette procédure en fonction de votre organisation et communiquez-la à votre personnel.

Créez une banque de fournisseurs, notamment pour la production de documents en différents formats adaptés. N'oubliez pas le service régional d'interprétation de votre région.

Dressez la liste des documents les plus fréquemment demandés par les citoyens et produisez-les en formats adaptés (par exemple : en gros caractères, en braille, sous-titré, en langue des signes québécoise, en communication écrite simplifiée, etc.).

Utilisez chaque situation ayant occasionné une demande pour envisager une approche proactive.

L'obligation d'accommodement

L'accommodement est une obligation juridique qui découle du droit à l'égalité. Au Québec, le droit à l'égalité est affirmé dans la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Toute personne handicapée qui fait face à un obstacle dans l'accès à un document ou à un service offert au public est en droit de demander une mesure d'accommodement à l'organisation concernée, et ce, sans frais supplémentaires pour la personne qui en fait la demande.

Chacune des parties impliquées dans une demande d'accommodement a l'obligation de collaborer de bonne foi à la démarche. Sous réserve d'une contrainte excessive, le choix du format souhaité par la personne handicapée devrait être respecté.

L'étendue de l'obligation

L'obligation d'accommoder n'est pas illimitée. L'accommodement doit être raisonnable ou ne pas imposer de contrainte excessive à l'organisation qui reçoit la demande.

La contrainte est considérée comme excessive, notamment si la mesure d'accommodement entraîne des coûts exorbitants, si elle porte atteinte indûment et de manière importante aux droits des tiers ou encore, si elle entraîne un risque grave pour la sécurité.

Il faut savoir, par ailleurs, que cette situation est exceptionnelle et que le niveau de preuve exigé à l'organisation en cause afin de démontrer la présence de contrainte excessive est élevé.

Quelles sont les ressources à ma disposition ?

- La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
- Divers outils produits par l'Office et disponibles au www.ophq.gouv.qc.ca dans la section Web « Politique de L'accès aux documents et aux services » :
 - Des fiches d'information, des capsules vidéo et une foire aux questions sur la politique.
 - Les fiches présentant les principaux moyens de communication adaptés pour les personnes handicapées.
 - Le Guide d'information sur les services accessibles *Mieux accueillir les personnes handicapées*.
- Le soutien-conseil de l'Office des personnes handicapées du Québec.
- Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).

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

Téléphone : 1 800 567-1465 • Courriel : communications@ophq.gouv.qc.ca