

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Travaillons ensemble pour la participation sociale!

NOUVELLES DE L'OFFICE

- Entrevue avec monsieur Daniel Jean, nouveau directeur général de l'Office
- L'incapacité chez les enfants et les personnes majeures vivant avec leurs parents au Québec

ACTUALITÉS

- Encadrement de l'utilisation des aides à la mobilité motorisées : un nouvel arrêté ministériel en vigueur
- Port du couvre-visage : des accommodements nécessaires pour les personnes handicapées
- Service de relais vidéo canadien : un service qui simplifie la communication pour les personnes sourdes et malentendantes!

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Travaillons ensemble pour la participation sociale!



Monsieur Daniel Jean

Depuis le 20 juillet dernier, j'entreprends une nouvelle étape de ma carrière à titre de directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec. C'est un défi qui me stimule particulièrement, ayant toujours eu à cœur les questions touchant à la participation sociale des personnes handicapées.

Je suis très heureux de rejoindre l'équipe de l'Office. Je connais bien l'organisation, ayant été membre du conseil d'administration pendant quatre ans et ayant eu par le passé à collaborer avec des employés de l'Office par les

différents postes que j'ai occupés, notamment en tant que directeur général de l'assistance sociale au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Je suis convaincu que l'Office travaille sur les bons leviers pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées, et je suis heureux d'avoir l'opportunité de mettre mon expérience à profit pour contribuer à l'avancement des dossiers portés par l'Office.

Au cours des dernières années, des avancements concernant la participation sociale des personnes handicapées ont eu lieu. Je pense notamment aux mesures de plus en plus nombreuses qui sont planifiées et mises en œuvre chaque année par les municipalités et les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Je vous invite à les consulter, vous allez y découvrir des avancées concrètes et pertinentes. La politique à part entière a également été et demeure encore aujourd'hui un levier important pour agir sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées au cours de la dernière décennie. Celle-ci a permis de soutenir l'action gouvernementale, notamment par la mise en œuvre des engagements prévus à son premier plan global de mise en œuvre et au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux.

Ces avancées nous ont permis d'être plus inclusifs. Toutefois, les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées sont encore nombreux. Un des obstacles sur lequel je compte agir en priorité concerne les démarches d'accès aux programmes, mesures et services gouvernementaux qui sont destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Comme nous vous en faisons part dans nos dernières éditions d'*Express-O*, l'Office est à ce sujet porteur d'un projet d'optimisation des services aux citoyennes et aux citoyens visant à développer des moyens concrets pour simplifier ces démarches. Ces travaux, qui sont menés avec la collaboration de différents ministères et organismes publics, permettront de regrouper l'information sur les programmes et mesures, de réduire le nombre de démarches pour accéder à ceux-ci et d'améliorer la coordination individualisée des différents services requis par les personnes handicapées et leur famille. Je vous invite à consulter nos prochaines éditions d'*Express-O*, où nous vous informerons de l'avancement de ce projet d'envergure.

Un autre enjeu d'importance est la réponse aux besoins des personnes handicapées, qui est déterminante afin de permettre à ces personnes de poursuivre leurs études, de participer au marché du travail et de s'impliquer dans la communauté, comme les autres citoyens. Pour améliorer cette réponse, l'Office est en action sur plusieurs plans. Nous continuerons notamment de soutenir nos partenaires en formulant des recommandations et en offrant notre collaboration lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de nouvelles actions gouvernementales ayant une incidence spécifique sur les personnes handicapées. Un de nos objectifs est d'augmenter notre taux d'influence, toujours dans un esprit de collaboration. Nous intensifierons également notre soutien-conseil auprès des organisations et des municipalités assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Nous souhaitons aller encore plus loin avec ces plans et en améliorer la qualité au cours des prochaines années.

Évidemment, un des défis auquel nous devons faire face est de poursuivre ces actions dans un contexte de pandémie, qui peut entraîner des obstacles supplémentaires pour les personnes handicapées et leur famille. Un des articles de ce numéro traite d'ailleurs des difficultés rencontrées par les personnes handicapées relativement au port du couvre-visage. Bien que l'obligation du port de celui-ci dans les lieux publics soit une mesure nécessaire pour freiner la propagation de la COVID-19, elle peut être problématique pour certaines personnes handicapées. L'Office est intervenu pour sensibiliser ses partenaires et la population à ce sujet et propose des accommodements que nous vous invitons à partager en grand nombre.

La situation actuelle nous rappelle plus que jamais que nous devons unir nos forces pour être en mesure d'agir de façon concertée et cohérente sur les différents enjeux touchant les personnes handicapées et leur famille. Si nous souhaitons que ces personnes puissent participer pleinement à la société, il faut travailler ensemble et mettre à profit les forces et l'expertise de chacun des partenaires. En tant que directeur général de l'Office, je m'engage à favoriser ces collaborations, dans un esprit de dialogue, de concertation et de transparence. C'est une de mes priorités.

Pour en savoir plus sur mon parcours, mes priorités et mes engagements à titre de directeur général de l'Office, je vous invite à lire l'entrevue que j'ai accordée à *Express-O*.

À toutes et à tous, je vous souhaite un bel automne et une bonne lecture!

NOUVELLES DE L'OFFICE

Entrevue avec monsieur Daniel Jean, nouveau directeur général de l'Office

Monsieur Daniel Jean, nouvellement directeur général de l'Office, a, dès le début de sa carrière, eu à cœur les questions touchant à la participation sociale des personnes handicapées. Il s'engage à relever son nouveau défi comme il a toujours travaillé, c'est-à-dire dans un esprit de collaboration. Dans un entretien avec Express-0, il nous en apprend un peu plus sur son parcours et sur la façon dont il entend s'acquitter de sa tâche en vue de favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

À la lecture de votre *curriculum vitae*, on remarque que vous avez, dès le début de votre carrière, travaillé en faveur de la participation sociale des personnes handicapées, notamment dans des centres de réadaptation, dans le réseau de la Santé et des Services sociaux et au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. D'où vous viennent cet intérêt et cette sensibilité?

Je crois que cela vient du milieu dans lequel je suis né. Je viens d'un milieu très modeste où il fallait s'entraider pour réussir.

Aussi, j'ai côtoyé dès mon plus jeune âge des personnes handicapées ou ayant des troubles de santé mentale. Donc, pour moi, l'entraide a toujours été très importante. Je crois qu'en apportant du soutien aux gens autour de soi, on est gagnant mutuellement, parce qu'on peut sortir de l'exclusion et de l'isolement ensemble. Quand j'ai commencé à étudier, c'était clair dans mon esprit qu'il fallait que je travaille au service du public. Il fallait que je sois au service des gens.

Nous voyons que vous êtes engagé depuis longtemps dans le soutien aux personnes handicapées et concernant les personnes plus vulnérables de notre société. En quoi ce nouveau défi professionnel à l'Office vous stimule-t-il particulièrement?

Je connais bien l'organisation. J'ai été sur le conseil d'administration de l'Office pendant quatre ans et j'ai eu à collaborer avec des employés et des gestionnaires de l'Office. J'ai travaillé dans différentes régions du Québec, et j'ai connu l'Office par différents angles, dans différents dossiers. Par exemple, quand j'étais à Baie-Comeau, j'ai eu à collaborer avec l'Office pour instaurer le premier feu sonore. L'Office était membre du Comité interministériel sur l'action communautaire que j'ai longtemps dirigé. Plus récemment, j'ai eu à coordonner les travaux d'un groupe d'experts dont faisait partie l'Office, pour proposer des conditions gagnantes pour le futur Programme revenu de base. Là, j'ai la chance de mettre à profit mon expérience de l'appareil gouvernemental avec une organisation qui est à mon avis très forte. C'est un beau défi de contribuer à l'avancement des dossiers de l'Office avec une belle équipe!

Selon vous, dans les prochaines années, quels seront les principaux défis à relever concernant la participation sociale des personnes handicapées?

Il y a comme défi d'amener l'ensemble de la société à avoir cette vision d'intégration et de participation sociale. De faire en sorte qu'il n'y ait pas d'exclus dans notre société. Ça c'est un élément très important.

Quand j'ai pris connaissance au conseil d'administration de la nouvelle planification stratégique de l'Office, je me suis dit qu'il y avait là une belle occasion de favoriser la participation sociale des personnes handicapées. On travaille sur les bons leviers. Le défi aujourd'hui, c'est de faire en sorte qu'on puisse actualiser ce qui était prévu dans un contexte de pandémie, et éviter un recul sur certains acquis. Il faut prendre en compte ce contexte pour voir comment on peut atténuer le plus possible les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et utiliser les opportunités que nous offre la situation actuelle pour faciliter l'intégration sociale des gens. Par exemple, je pense que les personnes handicapées qui ont une certaine compétence numérique vont tirer profit de la situation. C'est important de pouvoir identifier ces éléments.

Je souhaite également utiliser le contexte actuel du télétravail et de la pandémie, avec tous les défis que ça apporte, afin de faire émerger les meilleures idées pour pouvoir être toujours plus efficace, au service de la population.

Plus précisément, quelles sont vos orientations quant aux priorités de l'Office?

Je veux valoriser une culture organisationnelle qui vise l'amélioration continue. Je ne veux pas seulement qu'on puisse réaliser notre travail; je veux qu'on se pose la question : « Est-ce qu'on fait les bonnes choses? ». Et si on a l'impression qu'on pourrait faire mieux, d'apprendre à identifier ensemble quels sont les éléments sur lesquels on peut s'améliorer, et comment on peut trouver une façon de faire qui est plus efficace. Et pour faire cela, ça implique une chose très simple : c'est d'apprendre à mesurer ce qu'on veut améliorer. Parce que si on ne mesure pas, on ne peut pas identifier ce qu'on veut améliorer. Donc de développer cette culture-là, d'identifier ce qui va moins bien et d'être capable d'agir pour corriger la situation. Quand on est capable de mesurer quelque chose, on est capable de le comprendre. Et quand on est capable de le comprendre, on est capable de le décrire. Quand on est capable de le décrire, on est capable de partager une vision. Et là, émergent les solutions.

Je veux également travailler en étroite collaboration avec les partenaires de tout horizon. Un message que je retiens d'Henry Mintzberg, qui est une sommité au niveau de l'administration des organisations, c'est qu'une société équilibrée, c'est une société qui est capable de s'appuyer sur trois grands piliers. Le premier pilier qui est les services publics, le deuxième pilier qui est la société civile avec les organismes communautaires, et le troisième pilier qui est les entreprises privées. Deux piliers ne peuvent fonctionner sans le troisième. Il y a un équilibre qu'il faut maintenir. Si on veut faire plus de participation sociale, on ne peut pas juste parler aux organismes communautaires ou à la société civile, ça ne fonctionnera pas. Il faut que la partie gouvernementale aussi puisse contribuer. Et si on ne faisait que la partie gouvernementale et la partie des organismes communautaires, on perdrait la partie des entreprises privées qui offrent d'autres opportunités d'emploi, de la technologie et des investissements. Donc, on a des voies de passage autant du côté du communautaire, des entreprises et du gouvernement, mais il faut s'assurer qu'il y ait un équilibre entre les trois. C'est une priorité sur laquelle je veux travailler.

Comment entrevoyez-vous ce travail de collaboration avec les différents partenaires de l'Office ?

On est en train d'enclencher un grand chantier avec le projet d'optimisation des services aux citoyennes et aux citoyens visant à développer des moyens concrets pour simplifier ces démarches. On se préoccupe de comment on peut mieux communiquer, mieux faire des passerelles entre nos programmes gouvernementaux, mieux se coordonner. Par rapport aux partenaires, la partie coordination m'apparaît très importante. Si on veut que les personnes handicapées puissent participer à la société, il faut travailler ensemble. Et apprendre à travailler ensemble, avec des partenaires, ce n'est pas juste de dire : « j'ai un projet, j'aimerais ça que vous m'entendiez », mais c'est au contraire d'identifier avec chacun des partenaires les objectifs des collaborations, de façon transparente, avec des démarches porteuses pour chacune des parties. Il faut partir de projets concrets qui vont démontrer la possibilité de faire des pas en avant. Et une fois qu'on fait un pas en avant, on ne recule plus. On attire les gens vers la voie qu'on est en train de tracer.

Pour terminer, avez-vous un message en particulier que vous souhaiteriez transmettre à nos lecteurs ?

L'idée c'est que chaque personne n'est pas juste différente, on est tous singuliers, chaque individu. Il n'y a personne qui peut être à ma place, il n'y a personne qui peut vivre les choses comme je vais les percevoir. Une fois qu'on retient cette particularité-là de notre condition humaine, la notion d'incapacité devient moins un élément qui définit une personne qu'un élément qui définit comment on peut être interrelié, comment on peut s'entraider, comment on se complémente.

C'est dans ce contexte-là que j'interpelle les gens. Je ne veux pas qu'on regarde les services aux personnes handicapées comme étant une offre qu'on leur fait par « gentillesse ». Au contraire, le fait d'intégrer les personnes qui ont une vision et une perception différente de la mienne, ça va enrichir ma vie. Donc mon point de vue, c'est qu'il faut travailler sur la diversité, non pas uniquement pour aider les autres, mais pour s'aider soi avec les autres.

Un parcours en faveur de la participation sociale des personnes handicapées

Monsieur Daniel Jean est, depuis le 20 juillet 2020, directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Monsieur Jean était auparavant directeur général de l'assistance sociale au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, où il a occupé divers postes de direction depuis 2001, notamment en tant que directeur général de la solidarité et de l'action communautaire.

Diplômé d'études supérieures spécialisées en administration sociale, administration publique et professions des services sociaux, il compte près de 35 années d'expérience de gestion dans le milieu communautaire et gouvernemental, où il a eu sous sa responsabilité divers programmes s'adressant aux personnes handicapées.

Il est également membre du conseil d'administration de l'Office depuis juillet 2016. Avant d'occuper le poste de directeur général de l'Office, il siégeait en tant que membre non-votant représentant le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Pour en savoir plus sur son parcours, nous vous invitons à visiter la page Web direction générale du site Web de l'Office.

NOUVELLES DE L'OFFICE

L'incapacité chez les enfants et les personnes majeures vivant avec leurs parents au Québec



Nous venons de publier deux nouveaux rapports statistiques sur la situation des familles au Québec, soit *L'incapacité chez les enfants au Québec : Portrait selon le Recensement de 2016* et *L'incapacité chez les personnes de 18 ans et plus vivant avec leurs parents au Québec : Portrait selon le Recensement de 2016*.

Les données présentées dans ces rapports établissent qu'environ 259 735 enfants âgés entre 0 et 17 ans ont une incapacité, ce qui représente 16,4 % de tous les enfants québécois. Elles montrent aussi qu'une personne majeure sur cinq vivant avec ses parents a une incapacité, ce qui représente environ 138 880 personnes.

De plus, les résultats présentés indiquent que l'incapacité la plus répandue est celle liée à l'apprentissage, c'est-à-dire des difficultés à apprendre, à retenir de l'information ou à se concentrer. Cette incapacité est présente chez 11 % de tous les enfants québécois et chez 9,2 % des personnes majeures vivant avec leurs parents au Québec. On constate aussi que la deuxième incapacité la plus fréquente chez les personnes majeures est celle liée à la santé mentale. Elle est présente chez 8,7 % de ces personnes.

Portrait des familles québécoises

Les données du Recensement de 2016 ont également permis de dresser un portrait des caractéristiques familiales, sociodémographiques et économiques des familles québécoises.

Parmi les familles québécoises qui ont au moins un enfant âgé entre 0 et 17 ans, près du quart comptent au moins un enfant avec incapacité, soit 24 % des familles. Pour ce qui est de celles qui ont au moins un enfant majeur vivant avec elles, plus du quart comptent au moins un enfant majeur avec incapacité, soit 26 % d'entre elles.

Enfin, ce portrait montre que les enfants mineurs et majeurs avec incapacité sont proportionnellement plus nombreux à vivre dans une famille en situation de faible revenu que ceux qui n'ont pas d'incapacité.

Grâce aux données du Recensement de 2016 de Statistique Canada, l'Office a pu présenter un portrait des caractéristiques de l'incapacité chez les enfants et les personnes majeures vivant avec leurs parents au Québec ainsi que des familles dans lesquelles vivent ces personnes. Il s'agit d'un portrait de l'incapacité qui n'avait pas été fait depuis une quinzaine d'années.

Pour en savoir davantage, nous vous invitons à consulter ces rapports qui sont disponibles sur notre site Web. Il est également possible de consulter les plus récentes éditions de notre cyberbulletin *Passerelle* qui portent sur ces sujets.

ACTUALITÉS

Encadrement de l'utilisation des aides à la mobilité motorisées : un nouvel arrêté ministériel en vigueur



Un nouvel arrêté ministériel visant à encadrer l'utilisation des aides à la mobilité motorisées (AMM), telles que les fauteuils roulants électriques, les triporteurs et les quadriporteurs, est entré en vigueur le 9 août dernier. Celui-ci fait suite à un projet pilote chapeauté par le ministère des Transports depuis juin 2015, et qui avait été prolongé jusqu'en juin 2020.

L'arrêté ministériel a pour objectif d'assurer la sécurité des utilisatrices et des utilisateurs d'AMM et permettra ainsi d'assurer la continuité des règles d'encadrement concernant la circulation de celles-ci sur la voie publique.

À cet effet, rappelons que la circulation des AMM est permise sur tous les trottoirs, sur les différentes voies cyclables, à l'extrême droite de la chaussée des rues, sauf exception, ainsi que sur l'accotement d'une rue lorsque la vitesse affichée est supérieure à 50 km/h. Sur la chaussée et la voie cyclable, l'utilisatrice ou l'utilisateur doit toujours circuler dans le sens de la circulation. Certains équipements de sécurité doivent aussi être intégrés aux AMM qui circulent sur la voie publique, dont des réflecteurs sur les quatre côtés de l'appareil, un phare blanc à l'avant et un feu rouge à l'arrière pour les triporteurs et les quadriporteurs pour la circulation à la noirceur, et un fanion pour les déplacements sur l'accotement d'une rue où la vitesse permise des véhicules routiers est d'au moins 70 km/h.

Pour plus de renseignements sur ces dispositions ainsi que sur les autres règles applicables, consultez la page sur les AMM dans le site Web du ministère des Transports du Québec.

ACTUALITÉS

Port du couvre-visage : des accommodements nécessaires pour les personnes handicapées



*Sont notamment exemptés de cette obligation :
• les enfants de moins de 10 ans;
• les personnes ayant une incapacité significative qui les empêche de porter le couvre-visage de façon sécuritaire (ex. : celles ayant des difficultés respiratoires ou cognitives graves ou qui sont incapables de mettre ou de retirer leur couvre-visage sans aide).

[Québec.ca/masque](https://quebec.ca/masque)

Votre gouvernement

Québec

Depuis le 18 juillet dernier, le port du masque ou du couvre-visage (ci-après couvre-visage) couvrant le nez et la bouche est obligatoire dans les lieux publics fermés ou partiellement couverts pour les personnes de 10 ans et plus ainsi que dans les transports en commun.

Bien qu'il s'agisse d'une mesure nécessaire pour freiner la propagation de la COVID-19, cette obligation peut cependant être problématique pour certaines personnes handicapées. En effet, certaines d'entre elles ne sont pas en mesure de porter le couvre-visage de façon sécuritaire en raison de leur incapacité. Des difficultés de communication peuvent également être rencontrées par des personnes handicapées lorsque le visage de leur interlocutrice ou interlocuteur est couvert. Nous vous présentons ici un portrait de la situation et les accommodements possibles pour ces personnes.

Des exemptions pour les personnes handicapées

Saviez-vous que les personnes qui ont une incapacité significative qui les empêche de porter le couvre-visage de façon sécuritaire sont exemptées de cette obligation? En voici quelques exemples :

- les personnes qui sont incapables de mettre ou de retirer un couvre-visage par elles-mêmes en raison d'une incapacité physique;
- les personnes qui présentent une déformation faciale;
- les personnes qui, en raison d'un trouble cognitif, une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble grave de santé mentale, ne sont pas en mesure de comprendre cette obligation ou pour lesquelles le port du couvre-visage entraîne une désorganisation ou une détresse significative.

Ces personnes, ainsi que toutes celles pour qui les risques associés au port du couvre-visage surpassent les bénéfices individuels et collectifs de cette mesure, sont exemptées de porter un couvre-visage dans les lieux publics étant donné les risques que cela représente pour leur santé.

Dans ce contexte, les exploitants de lieux publics devraient démontrer une ouverture aux personnes déclarant ne pas pouvoir porter de couvre-visage et leur laisser accéder à leurs établissements, sur la base d'une déclaration de bonne foi. Un commerçant ne peut exiger une preuve, un billet médical ou des renseignements personnels pour confirmer les dires de la personne. Il ne peut refuser l'accès au bâtiment sur le motif du handicap de la personne ou du moyen utilisé pour pallier ce handicap.

Affiche Ici, je porte mon couvre-visage

Une affiche à imprimer Ici, je porte mon couvre-visage - Port du couvre-visage obligatoire est disponible et peut être affichée à l'entrée des commerces et édifices publics. Nous invitons les responsables de ces lieux à privilégier le modèle mentionnant l'existence de certaines exemptions.

Des difficultés de communication

Le port du couvre-visage peut également être un obstacle à la communication pour les personnes ayant une incapacité auditive, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, qui ont recours à la lecture labiale ou à l'expression du visage de leur interlocuteur pour bien comprendre un message. Lorsque le visage de leur interlocuteur est couvert, celles-ci se retrouvent ainsi privées d'une partie de l'information dont elles ont besoin pour bien comprendre un message.

Voici quelques trucs et astuces pour faciliter la communication avec ces personnes lorsque vous portez un couvre-visage:

1. Attirez l'attention de la personne avant de commencer à lui parler.
2. Ne criez pas. Cela déforme certains mots.
3. Évitez de vous placer dos à une fenêtre ou au soleil. Le contre-jour empêche l'autre personne de bien vous voir.
4. Parlez lentement et prononcez clairement, sans toutefois infantiliser la personne.
5. Illustrez vos propos par des gestes ou en pointant des objets ou des endroits dont vous parlez.
6. Si la personne vous fait répéter ou répond inadéquatement, recommencez avec d'autres mots.
7. Faites des phrases courtes et des pauses entre les phrases.
8. Prenez le temps de vérifier si la personne a compris votre message.
9. Si cela est possible, écrivez ce que vous souhaitez dire à la personne et favorisez les échanges écrits, tout en respectant les règles d'hygiène applicables et la distanciation requise. Par exemple, vous pourriez utiliser un carnet de notes, un questionnaire, un tableau ou une application de texte sur votre téléphone mobile ou votre tablette.
10. Pensez à la technologie. Entre autres, vous pourriez utiliser un système de transmission de son, un téléphone amplifié ou une application de reconnaissance vocale.
11. Si possible, optez pour un couvre-visage avec fenêtre transparente. Il existe quelques modèles commerciaux de couvre-visages avec fenêtre et il est aussi possible d'en fabriquer un soi-même (les étapes sont décrites dans la section Fabriquer un masque ou un couvre-visage sur Québec.ca).

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la trousse d'Audition Québec *Mieux communiquer avec une personne malentendante quand on porte un couvre-visage*. Cette trousse, qui a été réalisée avec le soutien financier de l'Office, met à la disposition des entreprises, des organismes offrant des services ainsi qu'à la population en général différents outils visant à leur faire connaître des solutions leur permettant de mieux communiquer avec les personnes ayant une déficience auditive en contexte de pandémie.

Pour en savoir plus sur le port du couvre-visage et les exemptions permises pour les personnes handicapées, nous vous invitons à consulter le site web Quebec.ca/masque.

Nous vous remercions de transmettre ce message en grand nombre et d'inviter la population à mettre en place les accommodements nécessaires pour que les personnes handicapées puissent avoir accès, en toute égalité, aux différents lieux publics et participer à la vie sociale et économique.

ACTUALITÉS

Service de relais vidéo canadien : un service qui simplifie la communication pour les personnes sourdes et malentendantes!



Le service de relais vidéo (SRV) Canada est un service de télécommunication qui permet aux personnes sourdes et malentendantes, utilisatrices d'une langue signée, de faire des appels par l'entremise d'Internet ou des technologies mobiles. Ces dernières entrent en contact avec un interprète vidéo qui assure l'interprétation des échanges téléphoniques en temps réel avec une personne entendante, utilisatrice d'un téléphone vocal.

Le service est offert aux personnes qui communiquent en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL), ainsi qu'à celles qui parlent le français ou l'anglais. Ce service, qui existe depuis maintenant 4 ans, est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et est sans frais! Il permet également de joindre le service 9-1-1, de façon totalement sécuritaire. Dans cet article, nous vous présentons le fonctionnement du SRV et son importance pour les personnes sourdes et malentendantes.

Comment fonctionne le service?

Les personnes sourdes et malentendantes qui désirent recourir à ce service, pour lequel un accès internet à haut débit est requis, doivent d'abord s'y inscrire. L'inscription se fait sur le site Web de l'Administrateur canadien du service de relais vidéo. En s'inscrivant, la personne se voit assigner un numéro à dix chiffres. Elle peut ensuite relier ce numéro à l'appareil de son choix (ordinateur, téléphone mobile ou tablette) sur lequel elle aura téléchargé l'application SRV Canada. Par la suite, elle sera en mesure de faire et de recevoir des appels.

Lorsque vous recevez un appel d'un utilisateur ou d'une utilisatrice du SRV, la première chose que vous entendez est un interprète qui vous avise qu'une personne s'exprimant en langue des signes vous appelle : « SRV Canada, bonjour! Une personne utilisant la langue des signes essaie de vous joindre. Avez-vous déjà reçu un appel d'un centre SRV? ».

Il y a parfois un court délai au moment où l'interprète vidéo vous met en communication avec l'appelant, il est donc important de demeurer en ligne. Une fois que vous êtes en communication avec la personne sourde ou malentendante, l'interprète vidéo interprète la conversation en langue des signes pour l'utilisateur ou l'utilisatrice du SRV et, inversement, en communication orale pour la personne entendante.

À noter que vous n'avez pas besoin d'une application ni d'un équipement spécial pour faire ou recevoir un appel du SRV. Pour appeler un utilisateur ou une utilisatrice du SRV, il vous suffit de composer son numéro à dix chiffres. Si vous recevez un appel, demeurez tout simplement en ligne. Pour en savoir plus, nous vous invitons à visionner la vidéo Pleins feux sur le fonctionnement du SRV.

Une avancée pour les personnes sourdes et malentendantes



Ce service est une avancée en faveur de l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes qui s'expriment en langue des signes. Elles peuvent communiquer aisément avec qui elles veulent, au moment qui leur convient. De manière spontanée, elles peuvent ainsi appeler un proche pour confirmer leur disponibilité à une activité, prendre un rendez-vous au garage, commander un repas à livrer ou appeler un prestataire de services publics.

À noter également que ce service est complémentaire à celui offert par télécriteur (ATS), comme le Service relais Bell. D'ailleurs, des personnes sourdes ou malentendantes ne possèdent pas de télécriteur. D'autres pourraient présenter des difficultés à écrire ou préfèrent tout simplement s'exprimer en langue des signes. Il est donc important de tenir compte de cette préférence de communication lorsque vous interagissez avec une personne sourde ou malentendante.

Un moyen de communication pour vos services!

Nous invitons ainsi les ministères et organismes assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées à faire connaître le SRV, si ce n'est déjà fait, particulièrement auprès de son personnel qui offre des services à la population.

Il en va de même pour toute organisation qui souhaite mieux communiquer avec les personnes handicapées.

Toutefois, bien que le service puisse faciliter les conversations téléphoniques, il ne peut et ne devrait pas remplacer le contact direct de personne à personne si la situation le requiert.

Pour en savoir plus sur le SRV Canada, nous vous invitons à consulter le srvcanadavrs.ca.

Un service reconnu et confidentiel

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a mandaté l'Administrateur canadien du SRV afin de mettre en œuvre le service de relais vidéo et d'assurer son développement, son implantation et son intégration au Canada. Ce dernier doit notamment protéger les renseignements personnels de l'utilisatrice et de l'utilisateur, conformément aux principes énoncés dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

De plus, les appels effectués par l'intermédiaire du SRV sont confidentiels et les interprètes sont soumis à des règles très strictes en ce qui a trait à la protection et à la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de cette prestation de service.

