**Transcription textuelle**

**Vidéo de présentation de la politique gouvernementale L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

[Logo du Gouvernement du Québec.]

[L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.]

[Tout au long de cette animation en deux dimensions, des dessins et des pictogrammes colorés et animés viennent illustrer les propos du narrateur.]

Voici une présentation vidéo sur la politique gouvernementale L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Cette politique a pour but de mettre en place, au sein de l’Administration publique, toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d’avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Les organisations y étant assujetties sont les ministères et les organismes publics, incluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Rappelons que cette politique tire son origine de l’article 26.5 de la *Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Les principales obligations évoquées dans la politique, notamment l’obligation d’accommodement, relèvent du droit à l’égalité prévu dans la Charte des droits et libertés de la personne.

[1. Accommodement.]

Cette politique contient deux grandes orientations. La première est l’obligation d’accommodement. Elle 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.

Dans le cas d’un document, le ministère ou l’organisme concerné a l’obligation de le produire en format adapté lorsqu’une personne handicapée en fait la demande. Le choix du format demandé doit être respecté, dans la mesure du possible. Il peut s’agir d’un document en gros caractères, en LSQ, en braille ou en format audio, par exemple.

Toutefois, il se peut qu’une organisation ne puisse répondre à une demande d’accommodement telle que formulée. Elle doit alors communiquer avec la personne ayant fait la demande afin de convenir d’une solution. Il est de la responsabilité de l’organisation d’explorer, de concert avec la personne handicapée, des solutions alternatives afin d’assurer l’accès aux documents souhaités.

Toujours en lien avec l’obligation d’accommodement, les organisations doivent adapter leurs services aux personnes handicapées. L’obligation d’accommodement peut prendre différentes formes : un service d’assistance afin d’accomplir des démarches administratives, une offre de services dans des locaux accessibles ou de rendre disponible l’assistance d’interprètes qualifiés. De plus, les organisations publiques doivent s’assurer que les personnes handicapées puissent communiquer aisément avec leur personnel. Il fait référence ici aux trois modes de communication généralement utilisés soit, par téléphone, en personne ou par voie électronique.

[2. Démarche proactive.]

La deuxième orientation de cette politique, quant à elle, vise à mettre en place une démarche proactive. Un moyen d’y parvenir est de prévoir, dès leur conception, des versions adaptées des documents les plus fréquemment demandés. Cette manière de procéder a l’avantage de diminuer les délais d’attente. De même, la diffusion de ces versions adaptées devrait être envisagée auprès des organismes du mouvement d’action communautaire autonome des personnes handicapées. De cette façon, l’information pourra être relayée efficacement aux personnes intéressées.

Un autre moyen pour les organisations d’être proactives est de dispenser régulièrement des activités d’information et de formation à leur personnel en contact direct avec le public. À ces occasions, le personnel pourra être renseigné sur les besoins des personnes handicapées et sur les meilleures façons de les accueillir et de les servir. Cela inclut l’utilisation des différents moyens de communication adaptés comme le service de relais vidéo ou encore, prévoir un service d’interprétation ou accepter la présence d’un accompagnateur. Le recours aux technologies de l’information, comme le Web, est un autre moyen de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées, pourvu que les contenus disponibles respectent les standards sur l’accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor.

Dès qu’une demande est formulée par une personne handicapée dans le but d’obtenir un document en format adapté ou pour l’adaptation d’un service, les organisations doivent y répondre.

De plus, aucun frais ne peut être exigé pour l’adaptation d’un document ou d’un service offert au public.

Par cette politique, le gouvernement du Québec souhaite faire figure de référence en la matière. C’est pourquoi les ministères et les organismes ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux se doivent d’être exemplaires quant à son application.

Pour en savoir plus sur la politique L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, nous vous invitons à consulter le site Web de l’Office des personnes handicapées du Québec au : [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca).

[Visitez le site Web de l’Office des personnes handicapées du Québec.]

[www.ophq.gouv.qc.ca.]

[Logo du Gouvernement du Québec.]

CB/fsts