**L’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

En décembre 2006, le gouvernement du Québec adoptait la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Cette politique, encore méconnue par certains, prévoit que les documents et les services offerts à l’ensemble de la population soient adaptés pour les personnes handicapées.

La participation sociale relève, en partie du moins, des actions que mettent de l’avant les organisations publiques. Parmi ces actions, le fait d’assurer l’accès aux documents, informations et services offerts au public pour les personnes handicapées représente un élément fondamental. Ainsi, la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (politique sur l’accès) contribue à cet accès.

**L’adoption de la politique**

L’adoption de la politique sur l’accès découle d’une obligation comprise dans la Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, plus précisément l’article 26.5.

La portée de cette politique est majeure. Tous les ministères et organismes publics du gouvernement du Québec sont tenus de l’appliquer, ce qui inclut les 13 centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les 9 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) ainsi que les 7 établissements non fusionnés du réseau de la santé et des services sociaux.

**En quoi consiste la politique?**

Le but de la politique est clair : mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d’avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Sa mise en œuvre est axée autour de deux grandes orientations : une obligation d’accommodement et une démarche proactive.

**Première orientation : l’obligation d’accommodement**

Cette orientation stipule que les ministères et organismes doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour qu’une personne handicapée qui en fait la demande ait accès aux documents et aux services, notamment à l’aide de moyens de communication adaptés à ses besoins.

**Seconde orientation : une démarche proactive**

Cette orientation vise à ce que les ministères et les organismes publics prévoient et mettent en branle des actions afin de constamment améliorer leur réponse aux besoins des personnes handicapées. Cela peut être de rendre disponibles en formats adaptés les documents les plus fréquemment demandés par la population et d’assurer un service de qualité grâce à des moyens de communication adaptés.

Cette approche a l’avantage de diminuer les délais d’attente pour obtenir un document ou un service, en plus d’éviter des coûts supplémentaires souvent entraînés par l’obligation d’apporter des correctifs a posteriori.

**Si vous êtes une personne handicapée…**

Vous pouvez demander qu’un document ou un service offert au public soit adapté selon vos besoins et vos incapacités. Ceci afin que vous puissiez en bénéficier comme tout autre citoyen.

Le ministère ou l’organisme public à qui vous faites votre demande a donc l’obligation de vous accommoder, à moins qu’il démontre que cela entraîne des contraintes excessives. Cette obligation s’accompagne de deux principes, à savoir :

1. le ministère ou l’organisme public doit prendre les mesures requises pour vous assurer un service de qualité, en utilisant des moyens de communication adaptés qui permettent de répondre adéquatement à vos besoins;
2. le ministère ou l’organisme public ne peut, en aucun cas, exiger de votre part des frais supplémentaires associés à l’adaptation d’un document ou d’un service offert au public.

**Pour une demande d’accès à un document offert au public**

Lorsque vous faites une demande d’accès à un document offert au public, le ministère ou l’organisme public concerné doit vous le fournir en format adapté (format audio, en braille, en document vidéo en langue des signes québécoise (LSQ), en communication écrite simplifiée, etc). Il doit respecter, dans la mesure du possible, votre choix. Sinon, il doit vous offrir un autre format accessible que vous pouvez utiliser. Dans cette éventualité, vous devez convenir ensemble d’une solution adaptée.

**Pour une demande d’accès à un service offert au public**

À votre demande, un ministère ou un organisme public est dans l’obligation de vous offrir un service d’assistance pour vous permettre d’accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d’un service. Il peut s’agir, par exemple, d’aide pour remplir un formulaire ou un questionnaire administratif.

De plus, les locaux où sont offerts les services publics doivent être physiquement accessibles. S’ils ne le sont pas, des moyens alternatifs doivent, en toute égalité, être mis en place dans le respect de votre dignité.

Finalement, pour les personnes ayant une incapacité auditive, lorsqu’un ministère ou un organisme public offre des services directement à la population ou qu’il s'avère le principal responsable d’une activité, c’est à lui de vous assurer l’assistance d’interprètes qualifiés, lorsque requis, et d’en défrayer les coûts. Il pourrait s’agir d’interprètes gestuels, oralistes ou autres. Vous devez toutefois en faire la demande à l’avance.

**Pour communiquer avec le personnel d’un ministère ou d’un organisme public afin d’avoir accès à une information ou à un service**

Vous pouvez demander l’accès à un moyen de communication adapté, et ce, pour les trois modes de communication auxquels le public a généralement recours, soit le contact direct, le téléphone et les communications électroniques.

Par exemple, pour les conversations téléphoniques, vous pourriez demander que le service de relais de votre fournisseur soit utilisé. Pour les communications de personne à personne, vous pourriez demander l’assistance d’un interprète qualifié.

**Vous avez des recours**

Sachez aussi que la politique sur l’accès aux documents et aux services prévoit des recours en cas d’insatisfaction. Vous pouvez d’abord porter plainte auprès du ministère ou de l’organisme concerné. Si votre insatisfaction persiste, vous pouvez dans un deuxième temps vous adresser au Protecteur du citoyen ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).