

---

**Politique de communication adaptée  
L'accès aux documents et aux services  
offerts au public pour les personnes  
handicapées**

**PO-C-7**

---



# TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	1
1. Mise en contexte.....	1
2. Responsabilités de l'Agence.....	1
3. Le but de la Politique de communication adaptée.....	2
3.1. Les destinataires.....	2
3.2. Les fondements de la Politique de communication adaptée.....	2
4. Les fondements juridiques.....	2
5. Les orientations.....	3
6. Les recours.....	5
7. Mise en œuvre de la politique.....	5
8. Le suivi et la révision.....	5
9. La diffusion.....	5
10. Conclusion.....	5
ANNEXE I.....	6



## AVANT-PROPOS

L'Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais (ci-après l'Agence) est menée par l'intérêt supérieur de la région de l'Outaouais et de la population qui la compose. Comme organisme de l'État, l'Agence communique directement avec le public et est sensibilisée aux besoins particuliers des personnes handicapées et dispose des connaissances et des outils nécessaires pour bien y répondre parce que ses fondements reposent sur une organisation et une adaptation des ressources répondant à tous ses citoyens et citoyennes, sans distinction, quelle que soit leur condition, l'Agence a la responsabilité de faire connaître ses actions de façon transparente et efficace.

À titre d'organisme assujéti à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1*, le conseil d'administration de l'Agence adoptait, le 29 juin 2010, le « Plan d'action à l'égard de l'intégration des personnes handicapées de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais », aux termes duquel l'Agence s'engage à établir une politique en matière de communication adaptée qui répond aux besoins de personnes handicapées.

### 1. Mise en contexte

L'intégration sociale, la participation à la vie collective et l'exercice de la citoyenneté reposent sur divers moyens qui relèvent de l'individu, des institutions sociales et du gouvernement. Parmi ces moyens, l'accès aux documents et aux services offerts au public représente un élément fondamental.

À titre d'organisme public, l'Agence vise à offrir des services de la plus haute qualité aux personnes handicapées, comme à l'ensemble des citoyens et citoyennes de l'Outaouais. Les employés de l'Agence qui communiquent directement avec le public doivent être sensibilisés aux besoins particuliers des personnes handicapées et ils doivent disposer des connaissances et des outils nécessaires pour bien y répondre.

La présente politique prend appui sur la Politique gouvernementale intitulée « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » décembre 2006, laquelle fournit l'information et les balises nécessaires pour que l'Agence assure efficacement la mise en œuvre des divers moyens de communication adaptés aux personnes handicapées ainsi que l'accès aux documents quelle que soit leur forme.

### 2. Responsabilités de l'Agence

Ainsi, les responsabilités de l'Agence à cet égard sont:

- De donner par des moyens adaptés et en toute égalité de l'information aux citoyens et aux citoyennes ainsi qu'aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux sur les programmes et les services publics qu'elle offre;

- De moduler les outils de communication en fonction des besoins et des caractéristiques de la clientèle permettant à tous les citoyens et citoyennes, sans exception, de bénéficier des avantages des services publics;
- De s'inscrire dans une vision globale en se conformant à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, de même qu'à la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », érigée conformément aux principes de la Charte des droits et libertés du Québec qui garantit le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction ou exclusion fondée notamment sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

### **3. Le but de la Politique de communication adaptée**

La présente politique a pour but de mettre en place au sein de l'organisation toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, à l'information et aux documents offerts au public.

#### **3.1. Les destinataires**

Le président-directeur général, les cadres et les cadres intermédiaires ainsi que les membres du personnel de l'Agence sont visés par cette politique.

#### **3.2. Les fondements de la Politique de communication adaptée**

Il est essentiel que tout le personnel de l'Agence reconnaisse bien l'importance de la fonction des communications. Pour ce faire, la politique de communication proposée s'appuie sur certains fondements reconnus par tout le personnel, soient :

- Les responsabilités de l'Agence;
- Les fondements juridiques;
- Ses orientations.

### **4. Les fondements juridiques**

Selon l'esprit et la lettre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les personnes handicapées sont considérées «au même titre que tous les citoyens» (article 1.1). Les nouvelles dispositions prévues par le législateur fournissent des assises à cet énoncé, en particulier pour l'accès aux documents et aux services destinés au public.

« Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable

permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public » (article 26.5).

Les orientations de cette politique invitent les organismes visés à prendre les mesures d'accommodement nécessaires afin que les personnes handicapées aient accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public tout en insistant sur l'importance d'agir de façon proactive afin que l'ensemble de leurs documents et services soit accessible aux personnes handicapées.

Plus particulièrement, au Québec, le droit de toute personne à l'information, affirmé dans la Charte des droits et libertés de la personne, est encadré par une loi qui a un caractère prépondérant : la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), désignée ci-après Loi sur l'accès. Ce sont les règles prévues à la Loi sur l'accès qui s'appliquent à toute demande d'accès à un document ou à un renseignement personnel faite en vertu de cette loi. À cet égard, les articles 10 et 84 de la Loi sur l'accès prévoient la disposition suivante :

« Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section. À cette fin, l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu 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 ».

La notion d'accommodement raisonnable est centrale dans cette protection contre la discrimination. Cette notion réfère à l'idée de devoir adapter une mesure ou une pratique aux besoins particuliers d'une personne et découle du principe jurisprudentiel suivant lequel un traitement identique n'équivaut pas à un traitement égal. La portée de cette adaptation doit toutefois être raisonnable, c'est-à-dire ne pas entraîner de contraintes excessives.

## 5. Les orientations

Deux grandes orientations guident l'activité de l'Agence dans la mise en œuvre de la présente politique :

1. Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents offerts au public;
2. Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public.

En ce qui a trait à la première orientation — L'obligation d'accommodement : les mesures :

L'Agence répond quotidiennement aux demandes individuelles des citoyens. La réponse offerte à une personne handicapée est adaptée à ses besoins afin que ce citoyen puisse bénéficier, en toute égalité, des avantages ou bénéfices que procurent les services offerts. Les besoins des personnes handicapées étant variés, l'Agence recourt à différents moyens d'adaptation, selon les caractéristiques de la personne requérante et la nature de son incapacité.

L'Agence s'est dotée d'une politique de communication adaptée qui sera adoptée selon l'échéancier fixé au plan d'action.

Les réponses aux demandes respectent les deux principes suivants :

- L'Agence 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 des personnes;
- L'Agence 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.

### **Pour assurer l'accès aux documents offerts au public**

Les mesures suivantes sont appliquées relativement aux documents, quelle que soit leur forme (écrits, graphiques, sonores, visuels ou autres), diffusée par l'Agence :

- À la demande d'une personne handicapée, l'Agence fournit sur demande le ou les documents en formats adaptés (Annexe 1);
- L'Agence respecte le choix du format adapté demandé par la personne handicapée et honore cette préférence, dans la mesure du possible;
- Dans l'éventualité où le choix de la personne handicapée ne peut être satisfait, l'Agence s'efforce de lui fournir le document demandé dans un format qui lui est accessible et qu'elle peut utiliser. Dans ce cas, l'Agence communique avec la personne handicapée afin de convenir d'une solution.

### **Pour une bonne communication donnant accès à une information ou à un service**

- L'Agence s'assure qu'une personne handicapée puisse communiquer aisément avec son personnel, et ce, pour les trois modes de communication auxquels le public a généralement recours : le téléphone, le contact direct, les communications électroniques.
- Lorsqu'une personne handicapée le requiert, l'Agence voit à lui offrir un moyen de communication adapté adéquat (Annexe 1 pour plus de précisions sur les moyens de communication adaptés).

En ce qui a trait à la deuxième orientation- Une démarche proactive pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public

L'Agence est proactive pour éliminer à la base, le plus possible d'obstacles. La prise en compte des besoins particuliers des personnes handicapées est mieux intégrée à la fonction de planification. Une approche inclusive et proactive permet généralement de prévenir les situations d'handicap.

### **Revoir graduellement les documents actuellement offerts au public selon cette approche**

Dans sa démarche de planification, l'Agence dresse la liste des documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, le cas échéant, et les produits en formats adaptés.

### **Recourir aux moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées**

Divers moyens adaptés permettent de répondre adéquatement aux personnes handicapées selon la nature de leurs incapacités (Annexe1).



## **6. Les recours**

Toute personne handicapée peut porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence au numéro 819 776-7660.

## **7. Mise en œuvre de la politique**

Les mesures découlant de la première orientation, l'obligation d'accommodement, s'appliquent dans l'immédiat. Celles découlant de la deuxième orientation, la démarche proactive, sont mises en place graduellement.

## **8. Le suivi et la révision**

L'Agence rendra compte dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées :

- Du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;
- Des mesures d'accommodement dont elle s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents.

## **9. La diffusion**

L'Agence prend les dispositions nécessaires pour informer le public en général, les personnes handicapées en particulier, et le Regroupement des associations des personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO) de la présente politique. Une version est accessible sur le site Internet de l'Agence.

## **10. Conclusion**

Les engagements de l'Agence sont fondés sur des valeurs qui marquent l'offre de services publics au quotidien soit : la courtoisie, le respect, la célérité, l'assistance, l'impartialité, l'équité, la confidentialité. Ces qualités sont importantes pour tous les citoyens, quelle que soit leur condition.

## **ANNEXE I Des moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées**

En tant qu'organisme public, l'Agence se dote de mesures permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. Les moyens de communication adaptés font référence aux mesures qui peuvent être prises pour assurer une communication efficace avec les personnes handicapées. L'Agence adapte ses outils de communication et ses services en fonction des besoins et des caractéristiques des personnes handicapées. L'évolution technologique et les divers moyens d'adaptation permettent d'améliorer constamment les possibilités d'adapter les moyens de communication. Par conséquent, les moyens de communication présentés ci-dessous ne sauraient être exhaustifs.

### **Pour les communications téléphoniques :**

- ✓ Utiliser des stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de voix ou encore, changer de mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise;
- ✓ La communication orale simplifiée signifie que, pour des communications orales claires et simples, le message doit être adapté à l'interlocuteur ou à l'auditoire. Avec certains interlocuteurs, il faut tenir compte du niveau de compréhension et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris;
- ✓ Utilisation d'un téléphone public muni d'un amplificateur acoustique;
- ✓ Utilisation d'un appareil spécialisé (ATME ou ATS) pour les communications avec les personnes ayant une incapacité liée à l'audition;
- ✓ Utilisation des services de relais téléphonique et services de relais IP pour les personnes ayant une incapacité liée à l'audition ou une incapacité de la parole.

### **Pour les communications de personne à personne :**

- ✓ Utilisation de stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de voix ou encore, changer de mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise. Le message est adapté à l'interlocuteur ou à l'auditoire.
- ✓ Utilisation de pictogrammes, de gestes naturels, de mimes, de dessins, de l'écriture ou même l'épellation peuvent être utilisés;
- ✓ Utilisation, sur demande, d'un interprète qualifié (gestuel, oraliste ou autre) lors de réunions publiques organisées sous la gouverne et aux frais de l'Agence.

### **Pour l'imprimé :**

- ✓ Utilisation de la communication écrite simplifiée (vulgarisation du contenu d'un document écrit);
- ✓ Impression des documents en gros caractères d'imprimerie, c'est-à-dire 16, 22, 26 points ou plus;
- ✓ Une version sur demande des documents en format audio, c'est-à-dire une présentation des textes écrits sur cassette, DVD, etc.

- ✓ Transcription des documents en braille qui respecte le *Code braille français uniformisé pour la transcription des textes imprimés, édition québécoise, mai 2008* (CBFU);
- ✓ Rends disponibles les documents en format électronique aux personnes qui utilisent des systèmes de synthèse vocale;
- ✓ Utilisation d'une version adaptée des documents imprimés par la production de documents vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) présenté sous forme de DVD où un interprète gestuel présente à l'écran le contenu d'un texte écrit.