

Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux

Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées

Rédaction

Nous remercions les personnes qui ont collaboré à la rédaction de cette publication. Le ministère ou l'organisme de provenance des personnes est celui où elles travaillaient au moment de l'élaboration du guide.

Office des personnes handicapées du Québec

M. Pierre Berger
M^{me} Anne Hébert
M^{me} Annie St-Pierre

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

M^{me} Ginette Bouillon
M^{me} Mireille Lacasse
M^{me} Jocelyne Sauriol

Collaboration

Nous tenons à remercier M^{me} Jocelyne Bélanger du ministère de la Santé et des Services sociaux qui a collaboré à la réalisation de ce guide.

Comité de lecture

Nous remercions également les personnes des ministères, des organismes gouvernementaux et des regroupements associatifs qui nous ont transmis leurs commentaires dans le cadre des consultations tenues dans le but d'enrichir le contenu du document.

Révision linguistique

Michael Watkins, Office des personnes handicapées du Québec

Mise en page

Véronique Bahl, Office des personnes handicapées du Québec
Jocelyne Bisson, Office des personnes handicapées du Québec

Informations

Pour tout renseignement concernant ce document, vous pouvez vous adresser à :
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585, sans frais 1 800 567-1465
Courriel : communications@ophq.gouv.qc.ca

La version imprimée de ce document ainsi que divers autres supports sont disponibles à la Direction des communications de l'Office des personnes handicapées du Québec au 1 800 567-1465. La version électronique en format PDF est disponible sur le site Web de l'Office [www.ophq.gouv.qc.ca].

Avant-propos

Cette première édition du **Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées** vise à conseiller les ministères et les organismes publics afin qu'ils puissent améliorer l'accès aux services gouvernementaux pour ce groupe de citoyens.

Pour ce faire, les mesures d'adaptation les plus connues en lien avec les besoins de ces personnes sont présentées et regroupées dans ce guide sous trois grandes catégories : l'accessibilité des lieux, l'accueil et les moyens de communication ainsi que la sensibilisation et la formation du personnel de première ligne.

Ces mesures d'adaptation, les ressources et les coordonnées présentées dans ce document peuvent être sujettes à changements et, à ce titre, ce guide est évolutif. Étant donné qu'une mise à jour continue est prévue, tout commentaire ou information permettant d'en enrichir le contenu peut être transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec à partir d'un hyperlien sur son site Internet au www.ophq.gouv.qc.ca ou à la Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale (DERIN) par courrier électronique à derin@ophq.gouv.qc.ca.

Table des matières

Mise en contexte	1
1. Une réalité sociale à prendre en compte : les citoyens ayant des incapacités	5
1.1 Des notions essentielles à comprendre et à distinguer	5
1.2 Une réalité démographique	7
1.3 Un cadre légal et des orientations gouvernementales axées sur l'élimination des situations de handicap	8
2. Le principe d'accessibilité et les mesures d'adaptation les plus connues	13
2.1 L'accessibilité des lieux	14
2.2 L'accueil et les moyens de communication	15
2.3 La sensibilisation et la formation du personnel.....	22
2.4 Des outils pour l'accessibilité et l'adaptation des services.....	24
2.5 Des exemples d'engagements, d'indicateurs et de cibles dans les déclarations de services aux citoyens	34
Conclusion	37
Annexe 1 – Questionnaire	39
Annexe 2 – Présentation des résultats de la collecte d'informations auprès des ministères et des organismes	51
L'accès physique	52
L'accès aux documents publics	52
Les pratiques d'accueil	54
La formation du personnel.....	56
Annexe 3 – Des mesures privilégiées par d'autres administrations...	59
Annexe 4 – Les ressources	65
Bibliographie	71

Mise en contexte

Dans la foulée de l'élaboration d'une première génération de déclarations de services aux citoyens (DSC) en avril 2001, les ministères et les organismes gouvernementaux qui offrent des services directs à la population ont été invités à présenter leurs biens et services et à définir leurs engagements à l'égard de la prestation de services offerte à l'ensemble de la population.

Un premier bilan portant sur l'analyse des 66 déclarations de services aux citoyens produites au 1^{er} avril 2001 par les ministères et les organismes fait état du faible nombre de DSC (15 %) qui font référence à l'adaptation de services pour mieux répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités. Bien que certains ministères et organismes aient prévu des mesures particulières s'adressant à cette clientèle, plusieurs ont omis d'en faire mention dans leur déclaration de services aux citoyens.

Compte tenu du vieillissement de la population et de la poursuite des objectifs d'intégration et de participation sociale des personnes ayant des incapacités, l'Administration publique québécoise sera confrontée à des défis importants en matière de prestation de services. Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) a fait valoir au Groupe de travail sur la modernisation et l'amélioration des services aux citoyens la nécessité de profiter de la mise à jour des prochaines déclarations de services aux citoyens pour encourager les ministères et les organismes à prendre des engagements plus explicites en cette matière.

L'Office des personnes handicapées du Québec (Office), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le MRCI ont ainsi reçu le mandat de donner suite à cette recommandation.

Considérant que certains ministères et organismes ont entrepris des actions pour mieux adapter leurs services aux besoins des personnes ayant des incapacités, il devenait intéressant de connaître davantage ces initiatives et d'enrichir le contenu d'un relevé

des bonnes pratiques. Afin de recenser ces initiatives, une collecte d'informations sur les pratiques d'adaptation des services gouvernementaux à l'endroit des personnes ayant des incapacités a donc été réalisée en janvier 2003 auprès de 76 ministères et organismes. Au total, 80 % de ceux-ci y ont participé. Les résultats obtenus ont servi à la préparation du présent document.

Pourquoi un guide ?

Ce guide vise à soutenir les ministères et les organismes afin qu'ils puissent améliorer l'accès aux services gouvernementaux pour les personnes ayant des incapacités et, dans la foulée, inclure des engagements à cet effet dans leur déclaration de services aux citoyens.

En ce sens, le guide fait référence à des mesures pour rendre accessibles les services offerts à l'ensemble de la population par les ministères et les organismes. Ces mesures peuvent, entre autres, faciliter l'accès aux lieux où se dispensent les services, favoriser l'accès aux documents publics, adapter les pratiques d'accueil au téléphone, au comptoir et par les moyens technologiques (site Internet, courriel), et ce, en misant notamment sur la formation du personnel. Toutefois, le guide ne vise pas à fournir de l'information sur le contenu spécifique des différents programmes destinés aux personnes ayant des incapacités (ex. : les aides techniques, le transport adapté, les centres de travail adapté).

De plus, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale sanctionnée le 17 décembre 2004 prévoit de nouvelles dispositions. Ainsi, chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes devra adopter au plus tard le 17 décembre 2005 un premier plan d'action annuel identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans

le secteur d'activité relevant de ses attributions¹. De plus, il est prévu que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public. Le présent guide renseigne et peut donc soutenir les ministères et les organismes dans leurs démarches pour répondre à ces obligations.

Quelles informations retrouve-t-on dans ce guide ?

Le guide est divisé en deux sections. Dans la première, certaines notions essentielles sont définies pour mieux comprendre la réalité sociale des citoyens ayant des incapacités. La deuxième section présente une description des mesures d'adaptation les plus connues, quelques outils pour rendre accessibles les services ainsi que des exemples d'engagements qui pourraient être pris dans le cadre d'une déclaration de services aux citoyens.

Les annexes 1 et 2 présentent respectivement le questionnaire et les résultats de la collecte d'informations réalisée en janvier 2003 auprès des différents ministères et organismes, laquelle portait sur l'adaptation de leurs services aux besoins des personnes ayant des incapacités. L'annexe 3 fait état d'une série d'exemples provenant d'autres administrations relativement à des services adaptés aux besoins des personnes handicapées, notamment au Canada, aux États-Unis et en Europe. Finalement, afin que les ministères et les organismes puissent se référer aux ressources existantes, on retrouve à l'annexe 4 une liste de ces ressources et les coordonnées pour les joindre.

¹ QUÉBEC, *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, à jour au 12 avril 2005*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2005, chapitre III, art. 61.1.

1. Une réalité sociale à prendre en compte : les citoyens ayant des incapacités

1.1 Des notions essentielles à comprendre et à distinguer

Pour rendre compte de la réalité des personnes ayant des incapacités, dont font partie les personnes handicapées, il est nécessaire de comprendre et de distinguer différentes notions. Il faut souligner que le vocabulaire relatif à la notion de personne handicapée a considérablement évolué au cours des dernières décennies et qu'il est pertinent de se référer à des écrits récents en cette matière.

Au Québec, les définitions contenues dans la *Politique d'ensemble À part... égale*² font l'objet, depuis 1984, d'un large consensus. Ces définitions se sont précisées au cours des dernières années. En effet, d'importants travaux, sous l'égide de l'Organisation mondiale de la santé, ont mené à l'élaboration d'une classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps. Le Québec a joué un rôle important dans les discussions internationales entourant cette classification. Un modèle conceptuel québécois et une classification correspondante sont d'ailleurs issus de ces travaux. Ce modèle constitue le *cadre de référence* le plus intéressant à notre disposition pour décrire la population ayant des incapacités. Les principaux concepts s'y rattachant sont : la *déficience*, l'*incapacité*, les *facteurs environnementaux*, la *réalisation des habitudes de vie*, de même que les concepts de *participation sociale* et de *situation de handicap*. Ce sont ces concepts que l'Office des personnes handicapées du Québec et plusieurs de ses partenaires reconnaissent et dont ils font la promotion pour favoriser une compréhension commune de ce qui constitue un processus de production du handicap³.

² OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Publications du Québec, 1984, 350 p.

³ À ce sujet, on peut consulter les documents suivants : SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, « Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités, Analyse critique, enjeux et perspectives », *Réseau* (...)

Les concepts de **déficience et d'incapacité** réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'un individu. Il s'agit de facteurs personnels. Une *déficience* se définit essentiellement par l'atteinte à l'intégrité d'un système organique et une *incapacité* réfère à la réduction d'une aptitude, c'est-à-dire la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale.

Le concept d'**habitudes de vie** correspond à la réalisation d'activités courantes ou de rôles sociaux. La pleine réalisation de ces *habitudes de vie* correspond à une situation de *participation sociale* alors que l'impossibilité de la réaliser pleinement constitue plutôt une *situation de handicap*.

Les éléments de l'**environnement** (les facteurs environnementaux) peuvent agir comme obstacles ou facilitateurs de la réalisation d'une habitude de vie. Les facteurs environnementaux comprennent des dimensions sociales (organisation sociale, valeurs, etc.) et des dimensions physiques (accessibilité architecturale, signalisation, etc.). Dans ce cadre, c'est l'interaction entre les facteurs personnels (déficience et incapacité) et les facteurs environnementaux qui facilitent ou empêchent la réalisation d'une habitude de vie et qui occasionnent ou non une situation de handicap.

En d'autres mots, la **situation de handicap** ne réfère pas uniquement aux facteurs personnels de l'individu, mais principalement à la réponse du milieu, à ses besoins et aspirations, compte tenu de ses caractéristiques personnelles.

Dans ce contexte, il est possible de réduire ou d'éliminer les situations de handicap malgré la permanence de la déficience ou des incapacités d'une personne : il s'agit d'intervenir sur les facteurs environnementaux, de manière à faciliter la réalisation des

(suite)

international CIDIH et facteurs environnementaux, vol. 9, n^{os} 2-3, juillet 1998 ; et RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 1998, 256 p.

habitudes de vie. L'organisation des services gouvernementaux et la façon de rendre les services constituent des facteurs environnementaux.

En conséquence, il est possible pour les ministères et les organismes gouvernementaux de réduire ou même d'éviter des situations de handicap aux personnes ayant des incapacités, notamment en améliorant l'accessibilité des lieux, en recourant à des moyens spéciaux de communication, en adoptant des attitudes appropriées, de manière à prendre en compte les situations particulières de ces personnes.

1.2 Une réalité démographique

Les personnes ayant des incapacités constituent, selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités⁴ (EQLA), 15 % de la population québécoise vivant en ménage privé, c'est-à-dire en dehors des institutions. Cela représente une population estimée à 1 086 800 personnes. Ce pourcentage a été à la hausse au cours des dernières années. Il est passé de 10 % en 1986 à 15,2 % en 1998. Cette hausse s'observe autant chez les enfants que chez les adultes. Le taux d'incapacité est toutefois plus important dans la population vieillissante, laquelle est en constante progression.

Les données de l'EQLA permettent de constater que la majorité des personnes ayant des incapacités (près de 80 %) sont désavantagées. Les situations de faible revenu, de scolarisation moins élevée, d'isolement social et d'exclusion du marché du travail s'additionnent souvent au fait d'avoir une incapacité ou de faire partie d'un ménage dont l'une des personnes a une incapacité.

Quant à la notion de **personne handicapée** au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et

⁴ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Publications du Québec, juin 2001, 440 p.

sociale, elle correspond à « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes⁵ ». Ainsi, une personne handicapée présente nécessairement une incapacité et se trouve incluse dans la population plus large des personnes ayant des incapacités. En contrepartie, une personne ayant des incapacités qui n'est pas limitée dans l'accomplissement d'activités normales n'est pas considérée comme handicapée.

Toutes les personnes ayant des incapacités sont susceptibles de subir des contraintes à différents niveaux et de se voir confrontées éventuellement à des situations de handicap. Il peut s'agir par exemple de difficultés d'intégration sociale ou de besoins particuliers (besoins de santé, de réadaptation ou de soutien à domicile). Ces personnes constituent ainsi la population de référence qui peut avoir besoin de certaines adaptations pour réduire ou éviter les situations de handicap les empêchant d'exercer pleinement leur citoyenneté.

L'importance démographique de cette population constitue un argument additionnel pour que les ministères et les organismes rendent davantage accessibles leurs services.

1.3 Un cadre légal et des orientations gouvernementales axées sur l'élimination des situations de handicap

Depuis la fin des années 70, la société québécoise a fait le choix, par le biais de différentes législations et politiques sociales, de favoriser le retour et le maintien dans la communauté des personnes ayant des incapacités, particulièrement celles ayant des incapacités significatives et persistantes. Ces personnes sont désireuses de jouer un rôle actif dans la société.

⁵ QUÉBEC, 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, à jour au 12 avril 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2005, chapitre I, art. 1g.

De plus, les droits des personnes ayant des déficiences et des incapacités sont protégés par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne qui interdit toute discrimination en fonction du handicap⁶. Cette protection couvre toutes les personnes ayant une déficience ou une incapacité, quelle qu'en soit la gravité.

La notion d'**accommodement raisonnable** est centrale dans cette protection contre la discrimination⁷. 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 excessives⁸. Pour prévenir la discrimination, il faut parfois traiter les gens d'une façon différente. Ainsi, un organisme ou un ministère ne peut se défendre de faire de la discrimination en alléguant qu'il offre un service au public en traitant tous les gens de la même façon.

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, quant à elle, s'inscrit dans une volonté

⁶ Dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, le *handicap* correspond aux obstacles arbitraires engendrés par les préjugés entretenus à l'endroit d'une personne ayant des caractéristiques particulières, plutôt qu'aux obstacles réels rencontrés par une personne ayant une incapacité significative.

⁷ « Le principe selon lequel la discrimination peut découler du fait de ne pas prendre les mesures concrètes pour faire en sorte que les groupes défavorisés bénéficient d'une manière égale des services offerts à la population en général est largement accepté dans le domaine des droits de la personne. Une autre pierre angulaire de la jurisprudence en cette matière est le fait que l'obligation de prendre des mesures concrètes pour faire en sorte que les membres d'un groupe défavorisé bénéficient d'une manière égale des services offerts à la population est subordonnée au principe de l'accommodement raisonnable. » *Eldrige c. Colombie-Britannique (Procureur général)* [1997] 3 R.C.S. 624.

⁸ Pour plus d'information sur le concept d'accommodement raisonnable, on peut se référer aux jugements suivants :

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôtel Villa de France, T.D.P.Q., Montréal, 500-53-000073-971, 26 février 1998 (J.E. 98-796).

Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights), [1999] 3 R.C.S. 868.

Eldrige c. Colombie-Britannique (Procureur général), [1997] 3 R.C.S. 624.

de susciter le développement de mesures de soutien appropriées à l'intégration sociale par des efforts de coordination et de responsabilisation des dispensateurs de services dans tous les secteurs de la vie sociale. En lien avec cette approche de responsabilisation, la Loi propose des engagements plus fermes dans certains secteurs. Rappelons qu'au moment de son adoption initiale en 1978, cette loi prévoyait la mise en place de certaines mesures, notamment dans le domaine de l'emploi, du transport et de l'accessibilité physique des lieux publics.

Malgré des progrès majeurs, les bilans réalisés révèlent l'importance des défis pour assurer, en toute égalité, l'exercice des droits et une citoyenneté pleine et entière aux personnes handicapées. C'est pourquoi le gouvernement s'est donné des orientations en cette matière et, en 2001, il a demandé aux ministères et aux organismes de rendre accessibles leurs services à l'ensemble de la population, par l'entremise de leur déclaration de services aux citoyens. Par ailleurs, en juin 2004, M. Henri-François Gautrin, ministre délégué au Gouvernement en ligne, a déposé le *Rapport sur le Gouvernement en ligne, Vers un Québec branché pour ses citoyens*⁹. Ce rapport fait état, entre autres, de l'importance d'utiliser le potentiel des nouvelles technologies de l'information afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens. Parmi les conditions de succès à la mise en place du Gouvernement en ligne, des recommandations visant à faciliter l'accessibilité de l'information sur Internet pour les personnes ayant des incapacités sont présentées dans ce rapport.

Enfin, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale adoptée en décembre 2004, fait ressortir la nécessité d'intensifier les efforts afin que les ministères et les organismes gouvernementaux se dotent de mesures spécifiques pour que les personnes handicapées aient accès aux documents et aux services offerts au public. En effet, la Loi prévoit maintenant l'élaboration d'« une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables

permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux services et aux documents [...] offerts au public¹⁰. »

Ainsi, il existe une volonté claire de favoriser une action gouvernementale cohérente pour réduire, voire éliminer les situations de handicap quant à l'accès adapté aux documents et aux services offerts au public. Il revient maintenant aux ministères et aux organismes de prendre les mesures nécessaires pour adapter leurs services.

(suite)

⁹ Henri-François GAUTRIN, *Rapport sur le Gouvernement en ligne, Vers un Québec branché pour ses citoyens*, Verdun, juin 2004, 177 p. et ann.

¹⁰ *Op. cit.*, article 26.5.

2. Le principe d'accessibilité et les mesures d'adaptation les plus connues¹¹

Il existe plusieurs mesures simples et peu coûteuses permettant d'adapter les services à la réalité des personnes ayant des incapacités, en misant notamment sur l'accessibilité physique des locaux, l'assistance individuelle ou l'utilisation de technologies. Ces mesures visent à réduire, voire à éliminer les obstacles qui empêchent les personnes ayant des incapacités d'avoir accès à l'information et aux différents services, de pouvoir pratiquer leurs activités courantes et, en conséquence, de participer pleinement à la vie en société. Il s'agit essentiellement d'interventions sur des facteurs environnementaux qui viennent pallier les incapacités de la personne. En d'autres termes, l'**adaptation** est le fait d'augmenter l'accès à un environnement existant pour répondre aux besoins spécifiques d'un individu ayant une incapacité.

Le principe d'**accessibilité universelle** est un concept intéressant à promouvoir, puisqu'il « favorise l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers¹² » et tient compte par le fait même des situations liées à toutes les incapacités (visuelle, auditive, motrice, cognitive, etc.), même lorsqu'elles sont temporaires. Ainsi, l'accessibilité universelle permet à toute personne, avec ou sans incapacité, d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts et de participer s'il y a lieu aux activités proposées.

Pour répondre aux objectifs visés par ce document, nous présentons les applications du principe d'accessibilité et les mesures d'adaptation les plus connues au regard des obstacles liés à l'accès des lieux, à l'accueil et aux moyens de communication de même qu'à la sensibilisation du personnel. Certaines peuvent exiger, outre des moyens matériels, des ajustements dans les façons de faire. À ce titre, il est nécessaire de

¹¹ La section du cadre de référence intitulée *Les outils pour l'accessibilité et l'adaptation de la prestation de services* présente des ressources et des outils pour aider les ministères et les organismes à prévoir des mesures particulières s'adressant aux personnes ayant des incapacités.

¹² SOCIÉTÉ LOGIQUE INC., *Le Bulletin*, communiqué de presse du 30 avril 2004.

sensibiliser et de former le personnel aux besoins de ces personnes, aux différentes approches à privilégier avec elles, ainsi qu'aux méthodes de communication à utiliser pour répondre efficacement à leurs besoins.

2.1 L'accessibilité des lieux

Partant du principe selon lequel toute personne doit accéder facilement aux lieux publics où sont offerts des biens et des services généraux, il est essentiel de prendre les mesures nécessaires pour permettre aux personnes ayant des incapacités d'y avoir effectivement accès.

La Société immobilière du Québec (SIQ) gère la majorité des édifices publics loués par les ministères et les organismes, et il est de son mandat de répondre adéquatement aux dispositions prévues dans le Code de construction du Québec. D'ailleurs, la section 3.8 de ce code, *Conception sans obstacle*, contient quelques exigences prévues pour favoriser l'utilisation des bâtiments par les personnes ayant des incapacités. L'Office des personnes handicapées du Québec collabore de manière continue à la bonification des normes de construction, de façon à ce que les édifices publics soient accessibles et adaptés à ces personnes.

L'Office des personnes handicapées du Québec promeut aussi le concept d'accessibilité universelle. Par exemple, en matière d'environnement physique, l'Office appuie l'idée de bâtiments ayant une entrée en pente douce qui peut servir à l'ensemble des usagers, incluant les personnes ayant des incapacités¹³. Cependant, il est important de souligner que, même dans un environnement universellement accessible, des adaptations supplémentaires peuvent parfois être nécessaires.

Il arrive donc qu'un environnement accessible à la majorité de la population ne le soit pas suffisamment pour répondre aux besoins de certains individus, d'où

¹³ *Idem.*

l'importance de prévoir, lorsque possible, des mesures d'adaptation spécifiques en fonction des particularités des clientèles desservies.

2.2 L'accueil et les moyens de communication

L'adaptation des moyens de communication aux caractéristiques fonctionnelles des personnes ayant des incapacités facilite leur accès aux services et leur participation sociale. Les quatre moyens de communication suivants sont utilisés de façon courante : le téléphone, la communication de personne à personne, l'imprimé et l'audiovisuel. À cela peut s'ajouter l'information disponible sur Internet.

Les ministères et les organismes gouvernementaux doivent faire connaître leurs pratiques d'accueil, les mesures d'adaptation offertes pour l'accès à leurs documents et services, ou tout autre moyen mis à la disposition des personnes ayant des incapacités dans le but de faciliter la communication lors de la prestation de services. Afin de formaliser ces pratiques et mesures, ils auraient même avantage à se doter d'une politique en matière de communication adaptée¹⁴ ou de prévoir à l'intérieur de leur politique de communication des dispositions particulières concernant la formation du personnel.

2.2.1 Les communications téléphoniques

Les ministères et les organismes gouvernementaux acheminent et reçoivent quotidiennement des milliers d'informations par voie téléphonique. Toutefois, ce mode de communication représente un obstacle pour certains citoyens. Il y en a qui ont des difficultés à verbaliser leur demande de renseignement et d'autres qui doivent utiliser des adaptations technologiques pour communiquer par téléphone. Ainsi, les équipements et les services qui peuvent être requis par les personnes ayant des

¹⁴ Pour de plus amples renseignements concernant une telle politique, il est possible de communiquer avec la Direction des communications de l'Office des personnes handicapées du Québec au 1 800 567-1465.

incapacités pour accéder au réseau téléphonique doivent être considérés comme aussi essentiels que le téléphone de base pour les abonnés en général.

Voici quelques exemples de support à la communication par téléphone.

- L'**appareil de télécommunication pour sourds (ATS)** est utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet d'avoir une conversation qui s'écrit sur un imprimé ou sur un afficheur électronique.
- Le **Service de relais Bell (SRB)** fait le lien entre la personne malentendante ou sourde qui utilise un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et une personne entendante qui n'en a pas. Le téléphoniste du SRB peut aider une personne entendante ne possédant pas d'ATS à faire et à recevoir des appels de personnes utilisant un ATS ou un logiciel de téléphonie sur ordinateur. De plus, le téléphoniste peut aider à établir des appels PSI (parler sans intervention) et ESI (entendre sans intervention). Le mode PSI permet à une personne sourde, mais capable de parler, de s'adresser directement à son interlocuteur alors que le mode ESI permet à une personne ayant des incapacités reliées à la parole d'entendre son interlocuteur.
- La **communication téléphonique simplifiée** consiste à utiliser, lorsqu'on s'adresse à une personne malentendante, des stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de la voix, ou encore de changer de mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise.
- L'utilisation d'une **webcaméra** est un autre moyen qui permet la communication entre deux personnes qui communiquent en langue des signes québécoise (LSQ). La webcaméra est une petite caméra numérique, branchée sur l'ordinateur, qui permet de diffuser régulièrement et en temps réel sur le Web des images vidéo en provenance de différents endroits sur la planète ou de réaliser des visioconférences par Internet (Webconférence).

- Le téléphone public muni d'un **amplificateur acoustique** facilite la communication par téléphone pour les personnes malentendantes.

2.2.2 La communication de personne à personne

Les ministères et les organismes gouvernementaux doivent être en mesure de faciliter les communications interpersonnelles des personnes ayant des façons de s'exprimer et des comportements qui ne sont pas courants. En ce sens, ils doivent s'assurer que l'on retrouve, dans les services d'accueil, des personnes sachant communiquer en utilisant des méthodes adaptées.

Voici quelques exemples de méthodes adaptées pour faciliter la communication de personne à personne.

- 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.
- L'utilisation de **pictogrammes** peut faciliter la communication lorsqu'il s'agit de personnes ayant des difficultés à communiquer verbalement. Pour les personnes sourdes qui communiquent en langue des signes, prévoir l'utilisation de gestes naturels, de mimes, de dessins, de l'écriture ou même de l'épellation. Pour les personnes malentendantes qui utilisent la parole et la lecture labiale, utiliser des stratégies de communication pour rendre votre parole visible et audible.
- La présence d'un **interprète** qualifié pour le langage gestuel, oraliste ou autre est recommandée lorsqu'une personne ayant une incapacité auditive a besoin de cette ressource pour avoir accès à l'information.

2.2.3 L'imprimé

L'imprimé inclut, en plus des livres, journaux et périodiques, tout le matériel didactique, les annonces et indications imprimées dans l'environnement, les informations écrites sur médias électroniques, en somme, toute utilisation faite de l'imprimé et de l'écrit pour communiquer dans notre société. Les documents imprimés en provenance des ministères et des organismes gouvernementaux constituent une source importante d'information. Pourtant, ils ne sont pas toujours accessibles aux citoyens ayant des incapacités. Non seulement la transcription des documents imprimés sous forme de matériel adapté n'est pas une pratique répandue, mais le langage souvent hermétique (juridique, administratif ou autre) du message complique la compréhension pour certaines personnes.

Les personnes qui ne peuvent pas lire des imprimés ordinaires sont nombreuses. Outre celles ayant des incapacités visuelles, auditives ou intellectuelles, des personnes ayant des incapacités motrices peuvent aussi avoir des problèmes de manipulation de documents imprimés.

C'est pourquoi une politique en matière de communication adaptée doit faire mention de mesures pour l'accès à l'imprimé qui répondent aux besoins de toute personne, quelle que soit son incapacité.

Voici la description des moyens d'adaptation les plus utilisés pour l'imprimé.

- Le **gros caractère d'imprimerie** correspond à la modification de la taille du caractère selon la grandeur du point requis, soit de 16, 22, 26 ou même plus, et une redistribution du texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte.

- Le **format audio** est un moyen d'adaptation utilisé lorsqu'il y a présentation d'un texte écrit sur un support audio (cassette, disque compact, etc.).

- Le **braille** est un moyen d'accès à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles importantes. Ce système est développé essentiellement en fonction d'une perception tactile. Au moyen de ses différents codes de transcription, le braille peut servir à rendre accessibles en mode tactile tant les textes littéraires, scientifiques que musicaux.

- Le **document vidéo en LSQ ou en ASL** est utilisé lorsque le contenu d'un texte écrit doit être présenté sous forme de vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en *American Sign Language* (ASL) par un interprète gestuel. L'utilisation des *Digital Video Disk* (DVD) est de plus en plus préconisée. Ainsi, au lieu de produire par exemple quatre (4) *Video Home System* (VHS) (LSQ, ASL, avec sous-titres en français, avec sous-titres en anglais), la production d'un seul DVD avec toutes les options disponibles est possible. De plus, le DVD peut être visionné sur l'écran d'un ordinateur, disponible par un lien Internet ou modifié en capsule Internet.

- La **communication écrite simplifiée** consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à une clientèle pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte.

- Le **fichier électronique** est un moyen d'adaptation qui permet d'obtenir le document concerné sur disquette ou autre support informatique selon le logiciel souhaité. Le fichier informatique du document est de plus en plus utilisé par les personnes ayant une incapacité visuelle importante pour accéder aux textes écrits. Ces dernières utilisent des systèmes de synthèse vocale ou d'agrandissement du caractère d'imprimerie qui permettent la lecture du fichier.

2.2.4 L'audiovisuel

On entend par document audiovisuel les émissions de télévision, les films, les diaporamas et tout autre type de communications enregistrées faisant à la fois appel à l'audition et à la vision. Les ministères et les organismes utilisent fréquemment

l'audiovisuel pour informer la population au sujet des services et programmes qu'ils offrent. Ces documents d'information demeurent inaccessibles pour plusieurs citoyens ayant des incapacités. Il importe donc de les adapter pour en faciliter l'accès aux personnes ne pouvant entendre la bande sonore ou voir l'image ou les messages écrits.

L'accès aux documents publics peut se faire soit en vulgarisant son contenu, soit en utilisant un support audiovisuel avec des adaptations telles que le sous-titrage, l'ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou en ASL ou la narration descriptive aux endroits appropriés pour bien situer une personne ayant une incapacité visuelle. Si un ministère ou un organisme présente un document audiovisuel à des personnes malentendantes, il faut prévoir l'utilisation d'un système d'amplification à l'infrarouge ou le système MF¹⁵.

2.2.5 Les sites Web¹⁶

La capacité de naviguer sur le Web est aujourd'hui une condition favorisant la participation sociale. En effet, Internet est un outil qui permet notamment aux personnes ayant des incapacités d'avoir accès plus facilement à l'information ou même d'éviter des déplacements pour réaliser des transactions. Un site Web peut être rendu accessible en tenant compte de l'utilisation minimale de tableaux, d'images et de graphiques, en portant une attention particulière à la grandeur et au type de caractères utilisés, aux couleurs et aux contrastes entre les caractères et le fond de l'écran, etc.

L'accessibilité du Web pour les personnes ayant des incapacités présente de multiples facettes, notamment en raison du type d'incapacités à considérer. Plusieurs acteurs s'y

¹⁵ Ces dispositifs techniques pour malentendants transmettent le son capté à l'aide d'un microphone et le transfèrent sur des fréquences MF ou par l'entremise d'ondes à faisceaux infrarouges. Le son est transmis au récepteur spécial que porte l'auditeur malentendant ou sourd.

¹⁶ Pour de plus amples renseignements concernant l'accessibilité des sites Web, il est possible de communiquer avec la Direction des communications de l'Office des personnes handicapées du Québec au 1 800 567-1465.

sont intéressés dont le principal est le W3C (World Wide Web Consortium) par le biais de son projet Web Accessibility Initiative (WAI)¹⁷. En fait, le W3C propose un ensemble de normes et de recommandations ainsi que des lignes directrices pour faciliter l'accessibilité des sites Web aux personnes ayant des incapacités¹⁸.

Le Secrétariat du Conseil du trésor a d'ailleurs élaboré un Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet qui demande aux ministères et aux organismes de se conformer aux normes du WAI¹⁹.

Sous l'initiative de la Fondation des aveugles du Québec²⁰, une évaluation du niveau d'accessibilité de 200 sites Web francophones du Québec et du Canada a été réalisée au cours de l'été 2003 et reconduite à l'été 2004 auprès d'un plus large échantillon. Cette étude s'appuie sur les règles d'accessibilité du WAI. L'évaluation de ces sites Web a mis en évidence certaines lacunes qui empêchent une partie de la population d'avoir un accès complet à l'information qu'ils véhiculent, notamment pour les personnes ayant des incapacités. Depuis la publication de ces résultats, plusieurs ministères et organismes ont revu leur site Web afin de se conformer aux règles d'accessibilité du WAI.

Il est donc possible d'améliorer de façon significative le niveau d'accessibilité des sites Web en appliquant les sept recommandations suivantes :

- prévoir la taille et l'élasticité des caractères ;
- utiliser un texte de remplacement pour les images-liens ;
- utiliser un système de navigation indépendant de javascript ;
- structurer les pages avec des en-têtes ;

¹⁷ Il est possible d'obtenir plus d'information sur le Web Accessibility Initiative en consultant le site [www.w3.org/wai].

¹⁸ Il est possible d'obtenir plus d'information sur les directives pour l'accessibilité aux contenus Web (version 1.0) en consultant les sites suivants : [www.w3.org/tr/wcag10], version originale anglaise ; [www.la-grange.net/w3c/wcag1/wai-pageauth.html], version traduite en français.

¹⁹ Ce document est disponible sur le site [www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/cadre/cadre.htm].

²⁰ Jean-Marie D'AMOUR, *Rapport synthèse sur l'évaluation de l'accessibilité des sites Web québécois et canadiens francophones*, Longueuil, Institut Nazareth et Louis-Braille, décembre 2003, 15 p.

- associer explicitement les étiquettes et les champs de formulaire ;
- utiliser un texte de remplacement pour les autres images ;
- utiliser un code et des feuilles de style valides.

Les ministères et les organismes sont invités à consulter les études, les rapports et les liens Internet qui concernent l'accessibilité des sites Web²¹.

Il est important de souligner que l'Office des personnes handicapées du Québec demeure à l'affût de toutes nouvelles technologies susceptibles d'atténuer, voire d'éliminer les obstacles à la communication pour les personnes ayant des incapacités. Depuis quelques années, certains produits destinés aux personnes ayant des incapacités visuelles, auditives, motrices ou cognitives ont été mis en marché, ou sont actuellement en phase expérimentale. Cependant, compte tenu de l'évolution rapide du développement technologique, il devenait difficile dans ce document d'en dresser une liste exhaustive²².

2.3 La sensibilisation et la formation du personnel

Il est important que le personnel assurant la prestation de services au comptoir, par téléphone, par la poste ou par courrier électronique soit sensibilisé aux particularités des personnes ayant des incapacités et à la nécessité d'avoir une approche respectueuse et adaptée envers ces dernières. Le personnel doit partager les valeurs et les principes fondamentaux qui facilitent l'intégration et la participation sociale des personnes ayant des incapacités, à savoir : la présomption de compétence de la personne, le respect de l'autonomie et l'engagement de celle-ci dans les décisions qui la concernent.

Les activités de sensibilisation et de formation du personnel constituent des moyens efficaces pour contrer les préjugés qui pourraient nuire à des services de qualité.

²¹ Voir la bibliographie pour consulter ces références.

²² Il est possible d'obtenir plus d'information sur ces produits en communiquant avec quelques-unes des ressources énumérées à l'annexe 4.

L'amélioration de l'accueil et de l'accès aux services, le développement et l'appropriation d'attitudes et d'approches respectueuses et adaptées, ainsi que la simplification des démarches pour aider les personnes ayant des incapacités sont parmi les activités à privilégier.

La section intitulée « Des outils pour l'accessibilité et l'adaptation des services » présente des ressources qui offrent une formation adéquate dans les domaines mentionnés plus haut.

2.4 Des outils pour l'accessibilité et l'adaptation des services

Il est important de noter que ce tableau présente les différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation, des mesures d'accessibilité et d'adaptation, de même que les ressources les plus connues dans le milieu. Toute information supplémentaire permettant d'en enrichir le contenu serait appréciée²³.

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Accessibilité des lieux (à l'extérieur des bâtiments)	Pour les personnes ayant une incapacité motrice	Kéroul Société immobilière du Québec (SIQ) Société Logique
	Prévoir une rampe d'accès et une porte s'ouvrant vers l'extérieur de façon automatique.	
	Prévoir des aires de stationnement près de l'entrée principale.	
Accessibilité des lieux (à l'intérieur des bâtiments)	Pour les personnes ayant une incapacité visuelle	Kéroul Société immobilière du Québec (SIQ) Société Logique
	Prévoir un éclairage suffisant pour les personnes ayant une vision réduite.	
	Prévoir une signalisation tactile ou sonore dans les ascenseurs et les bâtiments pour faciliter le déplacement des personnes ayant des incapacités visuelles.	

²³ Pour communiquer toute nouvelle information, s'adresser à la Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale (DERIN) de l'Office des personnes handicapées du Québec au 1 800 567-1465, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : derin@ophq.gouv.qc.ca.

²⁴ Vous trouverez à l'annexe 4 les coordonnées de chacune de ces ressources et, dans la bibliographie, vous pourrez consulter des documents de référence ainsi que des sites Internet qui traitent de certaines de ces mesures d'accessibilité et d'adaptation.

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Accessibilité des lieux (à l'intérieur des bâtiments) (suite)	Pour les personnes ayant une incapacité auditive	
	Prévoir une signalisation visuelle dans les bâtiments pour faciliter le déplacement des personnes ayant des incapacités auditives.	
	Pour les personnes ayant une incapacité motrice	
	Prévoir des cabinets de toilette de superficie convenable et dont la porte est d'une largeur suffisante et s'ouvre vers l'extérieur.	
	Prévoir des ascenseurs ou des rampes pour passer d'un étage à l'autre.	
	Prévoir un revêtement antidérapant sur les planchers pour faciliter le déplacement des personnes ayant des problèmes d'équilibre.	
	Prévoir des lavabos, des urinoirs, des téléphones à des hauteurs variables pour en permettre l'utilisation par les personnes de toute taille.	
	Prévoir des ascenseurs dont le tableau de commandes est à une hauteur qui permet un accès plus facile aux personnes de différentes tailles.	
Consulter les différents guides existant sur l'accessibilité.	Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) Guide d'adaptation des ascenseurs pour l'utilisateur présentant une déficience visuelle	

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
<p>Accessibilité des lieux (à l'intérieur des bâtiments) (suite)</p>		<p>Kéroul Québec accessible (tourisme) Accès sans obstacles (aménagement et accueil)</p> <p>Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) Guide pratique d'accessibilité universelle, manuel d'utilisation</p> <p>Ville de Québec Guide pratique d'accessibilité universelle</p> <p>Ville de Montréal La ville de Montréal et les personnes à mobilité réduite : cadre de référence</p> <p>Ville de Victoriaville Politique d'accessibilité universelle</p> <p>Ville de Laval Guide normatif d'accessibilité universelle</p>
<p>Communications téléphoniques</p>	<p>Pour les personnes ayant une incapacité auditive</p> <p>La communication téléphonique simplifiée consiste à parler lentement, en prononçant clairement chaque mot sans élever inutilement le ton de la voix.</p>	<p>Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français</p> <p>International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne</p>

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Communications téléphoniques (suite)	Prévoir l'acquisition d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet de tenir une conversation qui s'écrit sur un imprimé ou sur un afficheur électronique.	Laboratoire des aides auditives, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) Institut Raymond-Dewar
	Prévoir l'utilisation du Service de relais Bell qui fait le lien entre la personne malentendante ou sourde qui utilise un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et une personne entendante qui n'en a pas.	Service de relais Bell
	Prévoir l'acquisition de logiciels de communication pour personne sourde ou malentendante . Il s'agit de logiciels de téléphonie pour les personnes ayant des incapacités auditives qui utilisent la carte de son intégrée dans leur ordinateur pour transmettre et recevoir les signaux transmis par un ATS.	Centre de communication adaptée (CCA)
	Prévoir l'utilisation d'une webcaméra qui est un autre moyen permettant la communication entre deux personnes qui utilisent la LSQ.	
	Prévoir un téléphone public muni d'un amplificateur acoustique qui facilite la communication par téléphone pour les personnes malentendantes.	
	Pour les personnes ayant une incapacité reliée aux activités intellectuelles	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne
	La communication téléphonique simplifiée consiste à parler lentement, en prononçant clairement chaque mot. Changer de mots lorsque l'information transmise ne semble pas bien comprise.	

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Communication de personne à personne	Pour les personnes ayant une incapacité auditive	<p>Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français</p> <p>International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne</p> <p>Centre de suppléance à la communication orale et écrite (CSCOE)</p> <p>Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie (SIPSE)</p> <p>Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)</p> <p>Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO)</p> <p>Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ)</p> <p>Service régional d'interprétariat de Lanaudière (SRIL)</p> <p>Ressource d'aides et services pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue (RASPAT)</p>
	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 certaines personnes, il faut tenir compte du niveau de compréhension de l'interlocuteur et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris.	
	Prévoir l'utilisation de pictogrammes , l'utilisation de gestes naturels, de mimes, de dessins, de l'écriture ou même de l'épellation.	
	Recourir, aux frais de votre ministère ou de votre organisme, à un interprète qualifié (gestuel, oraliste ou autre) lorsqu'une rencontre est organisée dans vos bureaux à la demande d'une personne ayant une incapacité auditive qui nécessite une telle ressource ou lors de réunions et d'événements publics organisés sous votre gouverne.	

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Communication de personne à personne (suite)	Pour les personnes ayant une incapacité liée aux activités intellectuelles	<p>Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français</p> <p>International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne</p> <p>Centre de suppléance à la communication orale et écrite (CSCOE)</p>
	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 certaines personnes, il faut tenir compte du niveau de compréhension de l'interlocuteur et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris.	
	Prévoir l'utilisation de pictogrammes , l'utilisation de gestes naturels, de mimes, de dessins, de l'écriture ou même de l'épellation.	
Accès à l'imprimé	Pour les personnes ayant une incapacité visuelle	<p>Point par Point</p> <p>La Magnétothèque</p> <p>Institut national canadien pour les aveugles (INCA)</p> <p>Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB)</p> <p>Braille JYMICO inc.</p> <p>Point par Point</p> <p>Braille Concept</p>
	Prévoir une impression des documents en gros caractères d'imprimerie , c'est-à-dire de 16, 22, 26 points ou même plus, et redisposer le texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte.	
	Prévoir une version des documents en format audio , c'est-à-dire la présentation des textes écrits sur un support audio tel que cassette, disque compact, etc.	
Prévoir la transcription en braille des documents. Le braille est un moyen d'accès à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles importantes. C'est un système développé essentiellement en fonction d'une perception tactile. Le braille, au moyen de ces différents codes de transcription, peut servir à rendre accessibles en mode tactile tant les textes littéraires, scientifiques que musicaux.		

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Accès à l'imprimé (suite)	Rendre disponibles les fichiers électroniques des documents produits. Cela peut se faire par Internet, sur disquette ou autre support informatique et selon le logiciel souhaité. Les fichiers électroniques des documents sont de plus en plus utilisés par les personnes ayant une incapacité visuelle importante pour accéder aux textes écrits. Ces dernières utilisent des systèmes de synthèse vocale leur permettant de faire la lecture des fichiers en question.	Votre ministère ou votre organisme
	Pour les personnes ayant une incapacité auditive	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne
	La communication écrite simplifiée consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à une clientèle pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte.	
	Prévoir 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) présentés sous forme de vidéocassette où un interprète gestuel présente à l'écran le contenu d'un texte écrit.	Cinéphoto S. Fondation des sourds du Québec
Pour les personnes ayant une incapacité motrice	La Magnétothèque Institut national canadien pour les aveugles (INCA)	
Prévoir une version des documents en format audio lorsque des personnes peuvent difficilement manipuler des imprimés en raison de leur incapacité motrice.		

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Accès à l'imprimé (suite)	Pour les personnes ayant une incapacité liée aux activités intellectuelles	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne
	La communication écrite simplifiée consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à une clientèle pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte.	
Accès à l'audiovisuel	Pour les personnes ayant une incapacité visuelle	Cinéphoto S.
	Prévoir, lors de l'utilisation de l'audiovisuel, une narration descriptive aux endroits appropriés. Cela permet aux personnes ayant une déficience visuelle de mieux situer le contexte du contenu présenté.	
	Pour les personnes ayant une incapacité auditive	Regroupement québécois pour le sous-titrage inc. (RQST)
	Prévoir le sous-titrage dans les documents audiovisuels.	
	Prévoir, lors de l'utilisation de l'audiovisuel, l' ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou en ASL.	Cinéphoto S.
Pour les personnes ayant une incapacité liée aux activités intellectuelles	Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français International league of societies for persons with mental handicap (ILSMH) – Association Européenne	
Prévoir une production des documents audiovisuels ou des versions adaptées en vulgarisant le contenu .		

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources ²⁴
Accès aux sites Web	<p>Pour les personnes ayant une incapacité visuelle, auditive, motrice ou reliée aux activités intellectuelles</p>	<p>W3Québec</p> <p>Communautaire</p> <p>Le Webmestre de la Direction des communications de l'Office des personnes handicapées du Québec</p> <p>Délégation interministérielle à la réforme de l'État</p> <p>Guide Braillet à l'usage des webmestres pour une meilleure accessibilité des sites publics aux personnes handicapées</p>
	<p>Prévoir l'application de certaines normes, recommandations et lignes directrices pour faciliter l'accessibilité des sites Web aux personnes ayant divers types d'incapacités, tel que proposé par le World Wide Web Consortium (W3C), par le biais de son projet Web Access Initiative (WAI).</p>	
	<p>Utiliser si possible un logiciel permettant d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des documents HTML.</p>	
<p>Utiliser les différents guides sur l'accès aux sites Web qui ont été produits. Ils peuvent servir de référence pour votre ministère ou votre organisme.</p>		

Différents aspects pouvant faire l'objet de mesures d'accessibilité et d'adaptation	Des mesures d'accessibilité et d'adaptation	Les ressources²⁴
Attitude du personnel - adoption d'une approche respectueuse et adaptée	<p>Pour les personnes ayant une incapacité visuelle, auditive, motrice ou reliée aux activités intellectuelles</p> <p>Sensibiliser et former le personnel, surtout celui travaillant en service direct, aux particularités des différentes clientèles et à la nécessité d'avoir une approche respectueuse et adaptée envers ces dernières.</p>	<p>Diverses organisations offrant de la formation :</p> <p>Handidactis</p> <p>Kéroul</p> <p>Fédération canadienne pour l'alphabétisation</p>

2.5 Des exemples d'engagements, d'indicateurs et de cibles dans les déclarations de services aux citoyens

La plupart des exemples d'engagements cités dans la présente section sont inspirés de déclarations de services aux citoyens existantes. Ces exemples illustrent différents engagements, indicateurs et cibles permettant l'adaptation des services par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Accessibilité des lieux

Engagement : Notre ministère prend les dispositions nécessaires pour que tous ses bureaux soient accessibles aux personnes ayant des incapacités (ex. : rampe d'accès, stationnement adapté, signalisation tactile ou sonore et visuelle dans les ascenseurs, etc.).

Indicateur : Proportion des bureaux du ministère accessibles après une vérification systématique.

Cibles : 75 % des bureaux accessibles en 2005-2006
100 % des bureaux accessibles d'ici trois ans

Accès aux documents publics

Engagement : Sur demande des personnes ayant une déficience visuelle, notre documentation destinée au grand public est disponible en médias adaptés²⁵ (braille, gros caractères, documents en format audio, fichiers électroniques, etc.).

Indicateur : Proportion annuelle de demandes de documents en médias adaptés ayant obtenu une réponse positive.

Cibles : 50 % des demandes satisfaites en 2005-2006
75 % des demandes satisfaites en 2006-2007
100 % des demandes satisfaites en 2007-2008

²⁵ Les concepts de « médias adaptés », « médias substitués » ou « supports de remplacement » sont synonymes de « médias accessibles » et font référence à tout média requis et utilisé par les personnes ne pouvant lire l'imprimé en raison d'une déficience perceptuelle. INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE, *Foire aux questions*, [www.inlb.qc.ca/productionbraille/faq.aspx] (30 novembre 2004).

Engagement : Sur demande, nos principales publications ministérielles sont disponibles en médias adaptés.

Indicateur : Proportion des publications ministérielles produites en médias adaptés.

Cibles : 35 % en 2005-2006
50 % en 2006-2007
100 % en 2007-2008

Engagement : Nos principaux documents destinés au grand public sont disponibles dans une version vulgarisée, c'est-à-dire dans un langage clair, simple et accessible.

Indicateur : Proportion des principaux documents destinés au grand public disponibles dans une version vulgarisée.

Cibles : 50 % en 2005-2006
75 % en 2006-2007
100 % en 2007-2008

Pratiques d'accueil

Engagement : Les personnes ayant des incapacités sont accueillies avec courtoisie par un personnel compétent et attentif à leurs préoccupations, peu importe le moyen de communication utilisé.

Indicateur : Indice de satisfaction des personnes ayant des incapacités face à l'accueil du personnel.

Cible : Plus de 80 %

Engagement : Dans tous nos bureaux, nos services sont accessibles aux personnes ayant une déficience auditive, notamment par l'entremise d'un service téléphonique adapté.

Indicateur : Proportion des bureaux du ministère ayant un service téléphonique adapté.

Cibles : 75 % des bureaux équipés en 2005-2006
100 % des bureaux équipés en 2006-2007

Formation du personnel

Engagement : Nous nous engageons à ce que notre personnel en service direct soit formé pour répondre adéquatement aux personnes ayant des difficultés à communiquer.

Indicateur : Proportion du personnel en service direct ayant participé à des activités de formation relativement aux besoins des personnes ayant des difficultés à communiquer.

Cibles : 75 % des employés formés 2005-2006
100 % des employés formés 2006-2007

Conclusion

Les personnes ayant des incapacités doivent avoir accès à des services comparables à ceux dont bénéficie la population en général. Il arrive parfois que la prestation des services doive être adaptée pour tenir compte de la réalité de ces personnes. Le présent guide identifie plusieurs mesures simples permettant de réduire ou d'éliminer les obstacles qui limitent cet accès, notamment en matière d'accès aux lieux, d'accueil, de moyens de communication et de sensibilisation du personnel.

Des progrès majeurs ont été observés au cours des dernières années pour faciliter l'exercice des droits à la citoyenneté des personnes handicapées. Il y a néanmoins nécessité d'intensifier les efforts visant à inciter les ministères et les organismes gouvernementaux à se doter de mesures spécifiques pour que ces personnes aient accès aux documents et aux services offerts au public. Ce guide invite d'ailleurs les ministères et les organismes à se doter d'une politique de communication adaptée. Une telle politique permet de formaliser les pratiques retenues par ceux-ci pour rendre l'information et les services accessibles aux personnes ayant des incapacités. La politique se veut claire et concise. Elle doit présenter les orientations du ministère ou de l'organisme en ce qui a trait aux communications téléphoniques, à la communication de personne à personne, à l'imprimé, à l'audiovisuel, aux sites Web et à la formation du personnel.

Le gouvernement s'est donné quelques voies à suivre en matière d'accessibilité des services. Nous n'avons qu'à penser à la mise en œuvre du projet du Gouvernement en ligne, à l'élaboration par le Conseil du trésor d'un Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet ou à la sanction récente de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Entre autres dispositions, cette loi prévoit que les ministères et les organismes publics devront se doter, d'ici la fin de l'année 2006, de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux services et aux documents offerts au public.

Il est toutefois important de souligner que ce document a été conçu comme outil de référence visant à soutenir les ministères et les organismes gouvernementaux pour qu'ils prennent davantage d'engagements et de mesures en matière d'accessibilité et d'adaptation des services aux personnes handicapées, notamment dans leur déclaration de services aux citoyens (DSC).

Annexe 1 – Questionnaire

Ce questionnaire a servi à la collecte d'informations réalisée auprès des ministères et des organismes gouvernementaux sur les pratiques et initiatives en matière d'adaptation des services offerts. Celui-ci peut également servir de grille d'évaluation pour guider les ministères et les organismes gouvernementaux dans l'adaptation de leur déclaration de services aux citoyens, de manière à mieux tenir compte des besoins des personnes ayant des incapacités.

IDENTIFICATION DES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE D'ADAPTATION DES SERVICES OFFERTS PAR VOTRE MINISTÈRE OU ORGANISME

Les personnes ayant des incapacités, tout comme l'ensemble des citoyens, doivent avoir accès aux services généraux offerts par les différents ministères ou organismes. Plusieurs formes d'adaptation simples, à des coûts raisonnables, comme l'utilisation de technologies, l'assistance individuelle ou l'accessibilité physique des locaux, permettent d'adapter les services à ces personnes. En décembre 2002, a été déposé le projet de loi 155, Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives, dans lequel on retrouve entre autres, à l'article 26.2, une disposition prévoyant que le gouvernement établisse une politique visant à ce que ses ministères et organismes se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services généralement offerts au public.

Un bilan portant sur l'analyse de 66 déclarations de services aux citoyens (DSC) produites au 1^{er} avril 2001 par les ministères et organismes révèle en effet un faible taux de DSC qui font référence à des communications ou à des services adaptés aux personnes ayant des incapacités.

Nous sollicitons donc votre participation à une collecte d'informations sur les pratiques et initiatives qui existent en cette matière dans votre ministère ou organisme. Cette démarche s'avère importante pour enrichir le contenu d'un guide de bonnes pratiques actuellement en préparation, lequel soutiendra l'élaboration des déclarations de services aux citoyens qui doivent être révisées d'ici avril 2004.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs poursuivis dans un délai raisonnable, nous apprécierions recevoir l'outil de collecte d'informations dûment complété **avant le 21 février 2003**.

IDENTIFICATION

Nom du ministère ou organisme :

Adresse :

INFORMATIONS GÉNÉRALES

1. Est-ce que votre ministère ou organisme dispose d'une politique interne de communication adaptée ?
 Oui Non

2. Si oui, est-ce que cette politique est appliquée dans vos bureaux régionaux, points de service ou centres de service ?
 Oui Non

3. Est-ce que les mesures prévues dans cette politique sont incluses dans votre déclaration de services aux citoyens ?
 Oui Non

4. Est-ce que cette politique s'applique également aux demandes d'accès aux documents ou renseignements personnels (réf. : Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels). Au besoin, consultez la personne responsable de l'accès au sein de votre organisation pour répondre à cette question.
 Oui Non

5. Si votre ministère ou organisme dispose d'une politique interne de communication adaptée, indiquez-nous quelles sont les mesures d'adaptation destinées aux personnes ayant des incapacités. Nous apprécierions que tout document pertinent disponible soit joint à votre réponse.

6. Même si votre ministère ou organisme ne dispose pas de politique interne de communication adaptée, y a-t-il des initiatives à votre siège social, dans vos bureaux régionaux, points de service ou centres de service dont vous aimeriez nous faire part ? Si oui, nous apprécions que tout document pertinent disponible soit joint à votre réponse.

7. Outre votre siège social, combien de bureaux régionaux, points de service ou centres de service votre organisation compte-t-elle au Québec ?

INFORMATIONS SUR LES MESURES D'ADAPTATION

Nous aimerions connaître également quelles mesures d'adaptation votre ministère ou organisme rend-il disponibles pour chacun des domaines de services suivants : l'accès physique, l'accès aux documents publics, les pratiques d'accueil et la formation du personnel.

L'ACCÈS PHYSIQUE	Appréciation générale (√)					
	Pour le siège social			Pour les bureaux régionaux, points de service ou centres de service		
	Oui	Non	Ne sait pas	Oui	Non	Ne sait pas
Espaces de stationnement adaptés / réservés						
Rampe d'accès						
Salle de toilette adaptée						
Ascenseur adapté (sonore et braille)						

Commentaires :

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS PUBLICS	Appréciation générale (√)					
	Pour le siège social			Pour les bureaux régionaux, points de service ou centres de service		
	Oui	Non	Ne sait pas	Oui	Non	Ne sait pas
Imprimé						
<i>Accès à la version du document dans différents formats</i> (voir en annexe les définitions)						
Gros caractères						
Audiocassette						
Braille						
Document vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en <i>American Sign Language</i> (ASL)						
Langage simplifié						
Accès à la disquette informatique / fichier électronique						
Audiovisuel						
<i>Accès à la version du document avec adaptations</i>						
Sous-titrage						
Ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou ASL						
Narration descriptive aux endroits appropriés (pour bien situer une personne ayant une déficience visuelle)						
Utilisation d'un langage simple						
Site Web						
Utilisation minimale de tableaux, d'images et de graphiques						

LES PRATIQUES D'ACCUEIL	Appréciation générale (√)					
	Pour le siège social			Pour les bureaux régionaux, points de service ou centres de service		
	Oui	Non	Ne sait pas	Oui	Non	Ne sait pas
Communication téléphonique						
Service d'aide téléphonique pour les malentendants (ATME) (ex. : téléscripneur)						
Logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante						
Communication directe de personne à personne						
Utilisation de pictogrammes						
Présence d'interprète qualifié (gestuel, oraliste ou autre)						
Est-ce que votre ministère ou organisme défraie les coûts reliés aux services d'interprétation lorsqu'une rencontre est organisée dans vos bureaux à la demande d'une personne sourde ou malentendante ?						
Est-ce que votre ministère ou organisme défraie les coûts reliés aux services d'interprétation lors de réunions et événements publics organisés sous sa gouverne ?						

LES PRATIQUES D'ACCUEIL	Appréciation générale (√)					
	Pour le siège social			Pour les bureaux régionaux, points de service ou centres de service		
	Oui	Non	Ne sait pas	Oui	Non	Ne sait pas
<p>Clarté et simplicité des communications</p> <p>Attention particulière à la clarté et à la simplicité des communications écrites ou verbales de la part de votre ministère ou organisme avec le citoyen ayant une incapacité</p>						
Faites-vous appel à des ressources spécialisées pour vous conseiller en cette matière ?						

LA FORMATION DU PERSONNEL	Appréciation générale (√)					
	Pour le siège social			Pour les bureaux régionaux, points de service ou centres de service		
	Oui	Non	Ne sait pas	Oui	Non	Ne sait pas
Communication téléphonique <i>Formation du personnel de première ligne qui reçoit les appels téléphoniques sur :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les besoins des personnes ayant des difficultés à communiquer verbalement 						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ les différentes approches à privilégier pour répondre adéquatement aux besoins des personnes lors d'une conversation téléphonique 						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec les personnes ayant des difficultés à se faire comprendre (téléscripteur, logiciel de communication, relais Bell, etc.) 						
Communication directe de personne à personne <i>Formation du personnel de première ligne qui travaille directement avec le public sur :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les caractéristiques et les besoins liés aux incapacités des personnes 						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ les différentes approches à privilégier pour répondre adéquatement aux besoins des personnes dans des situations de communication de personne à personne 						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'utilisation des méthodes de communication adaptée 						

Commentaires ou précisions quant aux informations fournies. Nous apprécierions recevoir toute information susceptible de nous aider dans la production de ce guide des bonnes pratiques.

Répondant : _____

Date : _____

Pour toute information relative à cette démarche, nous vous invitons à communiquer avec la Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale à l'Office des personnes handicapées du Québec au 1 800 567-1465 ou par courriel à l'adresse suivante derin@ophq.gouv.qc.ca.

ASTP/jb
2003-01-09

Annexe du questionnaire utilisé lors de la consultation

Gros caractères – Modification de la taille du caractère selon la grandeur du point requis, soit de 16, 22 ou 26 et redispotion du texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte.

Audiocassette – Transfert sur une cassette audio du contenu d'un texte écrit.

Braille – Moyen d'accès majeur à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles. C'est un système développé essentiellement en fonction d'une perception tactile. Le braille, au moyen de ces différents codes de transcription, peut servir à rendre accessibles en mode tactile tant des textes littéraires, scientifiques que musicaux.

Document vidéo en LSQ – Document présenté sous forme de vidéocassette où un interprète gestuel en plein écran présente dans la langue des signes québécoise (LSQ) le contenu d'un texte écrit.

Document vidéo en ASL – Document présenté sous forme de vidéocassette où un interprète gestuel en plein écran présente en *American Sign Language* (ASL) le contenu d'un texte écrit.

Langage simplifié – Adaptation vulgarisée du contenu d'un document écrit destinée à une clientèle pouvant avoir des difficultés de compréhension (telles que la déficience intellectuelle et auditive).

Support informatique – Obtention du fichier du document concerné sur disquette selon le programme de traitement de texte souhaité. Le fichier informatique du document est de plus en plus utilisé par les personnes ayant une incapacité visuelle importante pour accéder aux textes écrits.

Annexe 2 – Présentation des résultats de la collecte d'informations auprès des ministères et des organismes

Afin de mieux connaître et de répertorier au sein de l'Administration publique québécoise les pratiques existantes concernant l'accessibilité et l'adaptation des services gouvernementaux pour les personnes ayant des incapacités, un outil de collecte d'informations a été envoyé le 21 janvier 2003, à près de 75 ministères et organismes ayant produit une déclaration de services aux citoyens.

Ce questionnaire visait à recueillir de l'information générale sur des politiques internes de communication adaptée que certains ministères et organismes ont pu développer, ainsi que sur des questions plus spécifiques relativement à l'accès physique, l'accès aux documents publics, les pratiques d'accueil et la formation du personnel. La collecte d'informations touchait, outre le siège social de chaque ministère et organisme, les bureaux régionaux, les points de service ou les centres de service.

Comme le montre le tableau suivant, 80 % des ministères et des organismes sollicités ont complété ce questionnaire, ce qui représente un taux élevé de participation.

	Questionnaires envoyés	Questionnaires complétés	Taux de réponses obtenues (%)
Ministères	22	20	91
Organismes	54	41	76
TOTAL	76	61	80 %

L'analyse des résultats obtenus lors de cette collecte d'informations confirme que la majorité des ministères et des organismes ne disposent pas d'une politique interne de communication adaptée et que très peu de mesures particulières sont prévues concernant l'adaptation de leurs services à l'égard des personnes ayant des

incapacités. Toutefois, dans cette annexe, nous mettons en valeur les initiatives adoptées par certains ministères et organismes pour répondre aux besoins de ces personnes.

L'accès physique

Parmi les mesures d'accessibilité universelle les plus courantes, quatre ont principalement été retenues à l'intention des ministères et des organismes dans le cadre de la collecte d'informations, soit : les aires réservées de stationnement pour les personnes à mobilité réduite, les rampes d'accès, les toilettes adaptées et les ascenseurs adaptés (hauteur des boutons, signalisation tactile ou sonore, braille, etc.).

L'information recueillie auprès des ministères et des organismes révèle que 97 % des édifices dans lesquels ils sont logés ont des toilettes accessibles pour les personnes ayant des incapacités, 92 % ont des rampes d'accès, 80,3 % ont des aires réservées de stationnement adapté et 54 % ont des ascenseurs adaptés.

Quelques exemples d'initiatives cités par les ministères et les organismes lors de la collecte d'informations

- Tous nos locaux, y compris les toilettes, sont adaptés et accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Lors de formations à l'extérieur (en région), nous veillons à choisir des locaux appropriés.

L'accès aux documents publics

Les données recueillies auprès des ministères et des organismes sur l'accès aux documents publics confirment que la transcription des documents imprimés sous forme de matériel adapté n'est pas une pratique répandue. En effet, en moyenne, à peine 15 % des ministères et des organismes offrent la possibilité d'avoir accès à la version imprimée d'un document dans d'autres formats tels que le gros caractère,

l'audiocassette, le braille, le document vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en *American Sign Language* (ASL), le langage simplifié ou le fichier électronique.

Les résultats révèlent un pourcentage plus faible de ministères et organismes qui adaptent leurs documents audiovisuels pour en faciliter l'accès aux personnes ayant des incapacités visuelles et auditives. En effet, en moyenne, 7 % des ministères et des organismes prévoient, lors de la production de leurs documents audiovisuels, du sous-titrage, l'ajout d'un médaillon pour l'interprétation LSQ ou ASL, la narration descriptive aux endroits appropriés ou l'utilisation d'un langage simple.

Concernant l'adaptation des sites Web, les ministères et les organismes semblent davantage sensibilisés aux besoins des personnes ayant certaines incapacités. En effet, 56 % de ceux-ci disent faire une utilisation minimale de tableaux, d'images, de graphiques et 57 % portent une attention particulière à la grandeur et au type de caractères utilisés, aux couleurs et aux contrastes entre les caractères et le fond de l'écran. Toutefois, seulement 21 % des ministères et des organismes appliquent les normes du Web Accessibility Initiative (WAI) sur l'accessibilité aux sites Web pour les personnes ayant des incapacités visuelles.

Quelques exemples d'initiatives cités par les ministères et les organismes lors de la collecte d'informations

- Dans notre ministère, il est possible d'obtenir dans notre ministère des publications en gros caractères ou en braille, copie sur bande sonore et service de lecture de nos brochures par l'Audiothèque.
- Une version de notre dépliant a été produite et diffusée en braille français et en braille anglais. Une démarche d'adaptation de ce dépliant en vidéo LSQ est en cours et nous souhaitons inclure, dans notre futur site Web, des segments d'information en LSQ.

- Une démarche est en cours pour faire en sorte que tous les fichiers PDF (Portable Document Format) du site Web soient compatibles avec des logiciels d'interprétation spécialisés pour permettre aux personnes ayant une incapacité visuelle d'avoir accès à ces fichiers.
- Nos publications et nos formulaires sont disponibles sous forme de fichiers électroniques dans le site Web et par courriel, sur demande.
- Pour les documents s'adressant à un assez large public, notre ministère favorise la présence de textes sur la page Web plutôt que dans un document PDF, ce qui permet l'usage des décodeurs spéciaux pour les personnes ayant des incapacités visuelles. En général, les documents en format PDF sont accompagnés d'une présentation ou d'une synthèse par la présence de textes sur la page Web, donc plus facilement décodables. Pour la même raison, les illustrations, photos, images diverses utilisées dans le site sont munies d'une infobulle descriptive décodable. De plus, la taille des polices de caractère du site est partiellement ajustable. Un utilisateur ayant une incapacité visuelle peut donc augmenter la taille du texte qu'il lit.

Les pratiques d'accueil

Pour les personnes ayant des incapacités auditives importantes ou des troubles de la parole, le média « voix » ne convient aucunement. Cependant, la majorité des ministères et des organismes ne sont pas équipés pour recevoir les appels en provenance d'appareils qui transmettent le message sous forme écrite (téléscripteur). En effet, une personne utilisant un téléscripteur ne peut communiquer qu'avec une autre personne utilisant le téléscripteur. L'information recueillie auprès des ministères et des organismes confirme d'ailleurs que seulement 26,2 % de ceux-ci utilisent un tel appareil lors de communication téléphonique avec une personne ayant une incapacité auditive.

L'utilisation de pictogrammes pour faciliter la communication de personne à personne ne semble pas être chose courante dans les ministères et les organismes, puisqu'un seul parmi ceux-ci dit utiliser cette mesure d'adaptation. La présence d'interprètes qualifiés (langage gestuel, oraliste ou autre) est préconisée par 23 % des ministères et des organismes. Les résultats démontrent par ailleurs qu'en moyenne 38,7 % des ministères et des organismes défraient les coûts reliés aux services d'interprétation lorsqu'une rencontre est organisée dans leur bureau à la demande d'une personne sourde ou malentendante, ou lorsqu'une réunion ou un événement est organisé sous leur gouverne.

Cinquante-six pour cent (56 %) des ministères et des organismes disent apporter une attention particulière à la clarté et à la simplicité des communications écrites ou verbales avec les citoyens ayant une incapacité. D'autre part, 23 % des ministères et des organismes mentionnent faire appel à des ressources spécialisées pour les conseiller en cette matière.

Quelques exemples d'initiatives cités par les ministères et les organismes lors de la collecte d'informations

- Les membres de notre personnel portent une attention particulière à toute personne présentant une incapacité. Nous pouvons compléter les documents pour elle, ainsi que l'aider dans ses déplacements à l'intérieur de nos locaux.
- Notre ministère utilise le Service de relais Bell pour les personnes ayant des incapacités auditives, rembourse les frais d'interprète et utilise également les communications écrites par télécopieur.
- Une aide téléphonique ou sur place à nos locaux est fournie par nos préposés aux renseignements pour faciliter la compréhension des formulaires et aider la clientèle à les compléter.

- Notre Commission a instauré une Politique de révision et de transmission des communications écrites dans le but de rendre nos avis plus compréhensibles pour notre clientèle.

La formation du personnel

Selon les résultats obtenus dans le cadre de la collecte d'informations, certains ministères et organismes ne prévoient pas de formation particulière pour répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités. En effet, seulement 27 % des ministères et des organismes, en moyenne, ont organisé une formation sur les besoins des personnes ayant des difficultés à communiquer verbalement, sur les différentes approches à privilégier et sur l'utilisation de méthodes efficaces à l'attention de leur personnel des services directs assigné aux appels téléphoniques.

Pour le personnel en service direct avec le public, 19 % des ministères et des organismes ont prévu une formation sur les caractéristiques et les besoins liés aux incapacités des personnes, sur les différentes approches à privilégier ainsi que sur l'utilisation des méthodes de communication adaptées.

Quelques exemples d'initiatives cités par les ministères et les organismes lors de la collecte d'informations

- Des sessions de formation ont été organisées pour le personnel du secrétariat (les préposés aux renseignements et le personnel intervenant dans le traitement d'un dossier) afin de définir le comportement à adopter envers la clientèle et pour que les communications soient claires et comprises.
- Une séance de sensibilisation a été donnée au personnel désigné pour l'assistance aux usagers ayant des incapacités auditives.
- Notre personnel de première ligne est formé pour porter une attention particulière à la clarté de leurs messages lors des communications verbales avec nos clients.

- Notre ministère a noté le besoin de formation du personnel, notamment pour la clientèle présentant des problèmes de santé mentale.

En résumé, les résultats de la collecte d'informations révèlent de façon générale que peu de mesures d'adaptation sont prévues dans les ministères et les organismes. Il est probable que parmi ceux-ci, certains n'aient jamais reçu de demandes pour adapter des documents publics, reçu d'appels d'une personne ayant une déficience auditive, ou rencontré de personnes ayant une déficience visuelle ou une déficience intellectuelle. Pour faire face à de telles demandes, il serait souhaitable que les différents ministères et organismes adaptent leurs services de façon à pouvoir répondre le plus adéquatement possible aux personnes ayant des incapacités. D'ailleurs, quelques ministères et organismes désireux de formaliser et de bonifier l'application de mesures d'adaptation ont fait le choix de se doter d'une politique de communication adaptée ou de prévoir des mesures d'adaptation dans leur politique de communication. Il s'agit d'une approche à encourager.

Annexe 3 – Des mesures privilégiées par d'autres administrations

Dans ses efforts de réflexion pour assurer une plus grande égalité dans l'exercice des droits et de la citoyenneté des personnes ayant des incapacités, la question de l'accès aux services publics devient une préoccupation incontournable. Divers gouvernements ont d'ailleurs légiféré dans le but d'assurer la planification et la réalisation de l'adaptation des services publics.

Au Canada

En Ontario

À titre d'exemple, on peut mentionner les contraintes imposées par le législateur pour concrétiser cette obligation d'adaptation en Ontario. La loi adoptée en 2001²⁶ pour les personnes handicapées vise à améliorer le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels font face les personnes handicapées et apporte des modifications de concordance à d'autres lois. Elle prévoit les obligations suivantes :

- fournir ses sites Internet dans un format accessible aux personnes handicapées, sauf lorsque cela n'est pas techniquement possible ;

- mettre à la disposition d'une personne handicapée qui le demande, la publication du gouvernement de l'Ontario dans un format auquel elle a accès, et ce, dans un délai raisonnable, sauf lorsque cela n'est pas techniquement possible ;

²⁶ ONTARIO, *Loi visant à améliorer le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels font face les personnes handicapées et apportant des modifications connexes à d'autres lois*, [Ontario], chapitre 32, 14 décembre 2001, 24 p., [www.gov.on.ca/citizenship/french/about/b050702.htm.] (22 novembre 2004).

- veiller à ce que le niveau d'accessibilité des édifices soit égal ou supérieur à celui exigé par le Code du bâtiment pour la conception, la construction et la rénovation de ses locaux.

Des nouvelles dispositions législatives destinées à rendre l'Ontario plus accessible aux personnes handicapées ont toutefois été annoncées en octobre 2004 par le premier ministre de l'Ontario. Le projet de loi, s'il est adopté, remplacerait la loi de 2001. Les nouvelles dispositions prévoient notamment l'amélioration de « l'accessibilité sur les lieux de travail et dans les espaces publics, tout comme l'accès à l'emploi, au service à la clientèle, aux communications et au transport²⁷ ».

Au Nouveau-Brunswick

Pour s'assurer que les personnes ayant des incapacités aient le même accès à l'information gouvernementale que les autres citoyens, le Nouveau-Brunswick a élaboré, en 1998, une série de lignes directrices relativement aux publications gouvernementales ainsi qu'aux réunions publiques²⁸. Ces lignes directrices prévoient que, compte tenu que les documents imprimés sous une forme traditionnelle ne conviennent pas aux personnes ayant des incapacités visuelles, des supports de substitution seront mis à leur disposition sur demande, tels qu'imprimés en gros caractères, braille, bandes audio, disquettes, sous-titrage et narration descriptive.

²⁷ CABINET DU PREMIER MINISTRE DE L'ONTARIO, *Une accessibilité véritable pour les personnes handicapées de l'Ontario, Tous les citoyens et citoyennes de l'Ontario sortent gagnants lorsque nous tirons parti du potentiel de chaque Ontarien et Ontarienne*, communiqué de presse du 12 octobre 2004.

²⁸ COMMUNICATIONS NOUVEAU-BRUNSWICK, *Lignes directrices de communications Nouveau-Brunswick relativement à un support de substitution pour les personnes souffrant d'un handicap*, juin 1998, 11 p.

En France

Les instructions données par le premier ministre de la France dans la circulaire du 7 octobre 1999²⁹, à l'effet que tous les sites Internet des services et des établissements publics de l'État doivent être accessibles aux personnes ayant des incapacités visuelles, ont transformé tant les relations des usagers avec les services publics que la manière de travailler des employés de l'État.

Ces nouvelles orientations offraient pour la première fois aux personnes ayant des incapacités visuelles la possibilité d'accéder immédiatement et sans intermédiaire aux mêmes sources d'information que l'ensemble de la population. Conscient des risques d'exclusion qui pourraient toucher certains groupes sociaux, le gouvernement a fait de l'accès à l'information pour tous les citoyens de la société une priorité majeure de l'action gouvernementale. Il s'est donné comme mandat de faire un état de situation des conditions d'accès des personnes ayant des incapacités visuelles aux nouvelles technologies de l'information.

Cet état de situation³⁰, publié en juillet 2000, propose les pistes de solution suivantes :

- repenser le dispositif pour des prestations plus professionnelles ;
- adopter un cadre légal pour l'accessibilité des données numériques dans le secteur public ;
- doter l'État de moyens administratifs techniques et financiers pour faire de l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication aux personnes aveugles et malvoyantes une composante à part entière de l'administration électronique ;

²⁹ La circulaire est disponible à l'adresse Internet [www.admi.net/jo/19991012/PRMX9903708C.html].

³⁰ MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ, *L'accessibilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication aux personnes aveugles et malvoyantes*, France, juillet 2000, 54 p.

- s'appuyer sur le personnel déficient visuel pour faire progresser l'accessibilité interne de l'administration électronique³¹ ;
- organiser la mise à disposition des ouvrages numériques.

En Belgique

Le décret du 6 avril 1995, relatif à l'intégration des personnes handicapées en région Wallonne, a permis de revoir en profondeur les politiques en faveur de l'autonomie et de l'intégration. Désormais, l'utilisation des nouvelles technologies pour favoriser l'emploi et l'intégration sociale des personnes handicapées est incluse dans les textes de lois.

Les moyens d'accès à l'information pour tous sont explicitement encouragés. Ainsi, à l'article 8, le décret nous dit que « le gouvernement met en œuvre des programmes visant à [...] : 4^o favoriser l'adaptation des moyens d'accès à l'information aux caractéristiques fonctionnelles des personnes handicapées ; 5^o favoriser la recherche et le développement des technologies nouvelles en vue de l'intégration sociale des personnes handicapées³² ».

De plus, dans les conditions fixées par le gouvernement, l'Agence Wallonne pour l'intégration des personnes handicapées se voit octroyer des budgets pour l'achat, la construction et la transformation d'infrastructures ou d'équipements spécifiques destinés aux personnes handicapées. La personne ayant une incapacité peut et doit donc disposer du droit, que tout citoyen possède, d'accéder aux nouvelles technologies. Elle doit pouvoir compter sur des mesures d'adaptation qui lui donnent des possibilités de s'intégrer dans les réseaux d'information et de communication.

³¹ L'administration électronique est « l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité ». Pour plus d'information, veuillez consulter le site Internet [www.adae.gouv.fr/index.php3].

³² Le décret est disponible à l'adresse Internet [www.awiph.be/pdf/presentation/decret_6_avril_1995.pdf].

En Suisse

En Suisse, la Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées³³ qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004 vient faciliter aux quelque 700 000 personnes ayant une incapacité visuelle l'accès aux moyens de transport public ainsi qu'aux bâtiments et installations destinés au public en général.

Dans le domaine du transport public, la nouvelle loi permet aux personnes handicapées de bénéficier d'un réseau intégralement approprié à leurs besoins. Les entreprises de transport public sont tenues d'adapter leurs services en permanence et de se conformer aux besoins des personnes handicapées. Pour les systèmes de communication et les systèmes d'émission de billets, l'adaptation est requise d'ici dix ans. En ce qui concerne les constructions, les installations et les véhicules, l'obligation d'adapter s'étale sur une période de vingt ans.

Concernant l'adaptation des services offerts par les collectivités publiques, la Confédération, les cantons et les communes sont tenus d'offrir des prestations également accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, leurs documents et leurs services sur Internet doivent être adaptés pour les personnes ayant une incapacité visuelle.

Aux États-Unis

En 1990, les États-Unis ont adopté une loi intitulée *Americans with Disabilities Act*³⁴ (ADA), laquelle interdit la discrimination et veut assurer une chance égale aux personnes ayant des incapacités en matière d'emploi ainsi que pour l'accès aux

³³ SUISSE, *Loi sur l'égalité pour les handicapés*, communiqué de presse du 4 avril 2003, [www.ofec.admin.ch/themen/behindert/e/i-com2-f.htm].

³⁴ ÉTATS-UNIS, *Americans with Disabilities Act of 1990*, [www.eeoc.gov/types/ada.html] (24 novembre 2004).

services gouvernementaux, aux équipements, aux publicités, aux installations commerciales et au transport.

En 2000, le gouvernement fédéral a publié la section 508 du Rehabilitation Act qui donnait six mois à tout l'appareil gouvernemental pour adapter aux besoins des personnes handicapées les ordinateurs, logiciels, téléphones, équipements de télécommunication, vidéo, produits multimédias et sites Web. La section 508 exige entre autres le respect des règles et des standards du Web Accessibility Initiative (WAI).

Annexe 4 – Les ressources

Accessibilité des lieux

Société immobilière du Québec

1075, rue de l'Amérique-Française, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 5P8
Téléphone : (418) 646-1766

Société Logique inc.

3250, boul. Saint-Joseph Est
Montréal (Québec) H1Y 3G2
Téléphone : (514) 522-8284
Télécopieur : (514) 522-2659
Courriel : info@societelogique.org

Québec
Téléphone : (418) 688-4305
Télécopieur : (418) 688-4935

Centres de réadaptation

Institut Nazareth et Louis-Braille

1111, rue Saint-Charles Ouest
Longueuil (Québec) J4K 5G4
Téléphone : (450) 463-1710
Télécopieur : (450) 463-0243
Courriel : info@inlb.qc.ca
Internet : www.inlb.qc.ca

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Service des communications
525, boul. Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 2S8
Téléphone : (418) 529-9141, poste 6271
Courriel : communications@irdpq.qc.ca
Internet : www.irdpq.qc.ca ou www.ville.quebec.qc.ca

Institut Raymond-Dewar

3600, rue Berri
Montréal (Québec) H2L 4G9
Téléphone : (514) 284-2581, (514) 284-2214
ATS : (514) 284-3747
Télécopieur : (514) 284-5086
Courriel : ird@raymond-dewar.gouv.qc.ca

Organismes et associations

Braille Concept

580, rue Valdôme
Charlesbourg (Québec) G1G 2X6
Téléphone : (418) 955-3861

Braille JYMICO inc.

4545, 1^{re} Avenue
Charlesbourg (Québec) G1H 2S8
Téléphone : (418) 624-2105
Télécopieur : (418) 624-0994
Courriel : info@braillejymico.com
Internet : www.braillejymico.com

Centre de communication adaptée

3700, rue Berri, local A-449
Montréal (Québec) H2L 4G9
Téléphone : (514) 284-2214, poste 3433
Télécopieur : (514) 284-5086
ATS : (514) 284-3747, poste 3433
Courriel : cca@surdite.org

Centre de suppléance à la communication orale et écrite (CSCOE-Québec)

1350, rue Crémazie Est, local 014
Montréal (Québec) H2E 1A1
Téléphone : (514) 725-5255
Télécopieur : (514) 725-5955
Courriel : info@cscoe.com

Centre québécois de la déficience auditive (CQDA)

65, rue de Castelnau Ouest, bureau 101
Montréal (Québec) H2R 2W3
Téléphone : (514) 278-8703
Télécopieur : (514) 278-8238
ATS : (514) 278-8704
Courriel : cqda@qc.aira.com

Cinéphoto S.

65, rue de Castelnau Ouest, local 400
Montréal (Québec) H2R 2W3
Téléphone : (514) 270-8145
Télécopieur : (514) 352-4437
Courriel : info@cinéphoto.ca

Communautique

65, rue de Castelnau Ouest, bureau 202
Montréal (Québec) H2R 2W3
Téléphone : (514) 948-6644 ou 1 877 948-6644 (sans frais)
Télécopieur : (514) 948-3320
Courriel : info@communautique.qc.ca
Internet : www.communautique.qc.ca

Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français

235, chemin Montréal, 2^e étage, bureau 205
Ottawa (Ontario) K1L 6C7
Téléphone : (613) 749-5333
Télécopieur : (613) 749-2252
Courriel : info@fcfaf.net

Fondation des sourds du Québec inc.

Bureau de Québec
3348, boul. Mgr Gauthier
Beauport (Québec) G1E 2W2
Téléphone : (418) 660-6800
Télécopieur : (418) 666-0123

Bureau de Montréal
3955, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H1H 2V1
Téléphone : (514) 323-5794
Télécopieur : (514) 323-6643

Handidactis

525, rue Dominion, bureau 340
Montréal (Québec) H3J 2B4
Téléphone : (514) 933-2739, poste 220
Télécopieur : (514) 933-9384

ILSMH Association Européenne

Galerie de la Toison d'Or
29, Chaussée D'Ixelles, #393/32
B - 1050 Bruxelles, Belgique
Téléphone : 32.2.502.28.15
Télécopieur : 32.2.502.80.10
Courriel : secretariat@ilsmh-ea.be

Institut national canadien pour les aveugles

2155, rue Guy, suite 750
Montréal (Québec) H3H 2R9
Téléphone : (514) 934-4622
Télécopieur : (514) 529-4662
Internet : www.cnib.ca

Kéroul

4545, avenue Pierre-De-Coubertin
C. P. 1000, succursale M
Montréal (Québec) H1V 3R2
Téléphone : (514) 252-3104
Télécopieur : (514) 254-0766
Internet : www.keroul.qc.ca

La Magnétothèque

1055, boul. René-Lévesque Est
Bureau 501
Montréal (Québec) H2L 4S5
Téléphone : (514) 282-1999
Télécopieur : (514) 282-1676
Internet : www.lamagnetotheque.qc.ca

Point par Point

3154, rue Moreau
Longueuil (Québec) J4L 4K4
Téléphone : (514) 442-4212
Télécopieur : (514) 442-9799

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec

3740, rue Berri, bureau 240, 2^e étage
Montréal (Québec) H2L 4G9
Téléphone : (514) 849-2018
Télécopieur : (514) 849-2754

Regroupement québécois pour le sous-titrage inc.

Maison des hautes technologies
550, rue Sherbrooke Ouest, bureau 100
Montréal (Québec) H3A 1B9
Téléphone : (514) 840-1288
Télécopieur : (514) 840-1260
ATS : (514) 840-1244
Courriel : mcnicoll@crim.ca

W3Québec

1751, rue Richardson, bureau 4.204
Montréal (Québec) H3K 1G6
Téléphone : (514) 448-2650
Courriel : dboudreau@w3qc.org
Internet : www.w3qc.org

Services régionaux d'interprétation pour les personnes ayant des incapacités auditives

Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie – SIPSE (Estrie)
Téléphone : (819) 563-4357

Service d'interprétation visuelle et tactile – SIVET (Montréal et environs)
Téléphone : (514) 285-8877

Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais – SRIVO (Outaouais)
Téléphone : (819) 771-6270

Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec – SRIEQ (Est du Québec)
Téléphone : (418) 622-1037

Service régional d'interprétariat de Lanaudière – SRIL (Lanaudière)
Téléphone : (450) 759-7966

Ressource d'aides et services pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue – RASPHAT (Abitibi-Témiscamingue)
Téléphone : (819) 762-8116

Autres ressources

Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPQ)

505, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 400
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : (514) 282-4205
Télécopieur : (514) 842-5910
C. É. : aerdpq@cam.org

Association québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)

171, rue St-Paul, bureau 103
Québec (Québec) G1K 3W2
Téléphone : (418) 694-0736
Télécopieur : (418) 694-9657
C. É. : aqriph@bellnet.ca

**Confédération des organismes de personnes
handicapées du Québec (COPHAN)**

1055, boul. René-Lévesque Est, bureau 510
Montréal (Québec) H2L 4S5
Téléphone : (514) 284-0155
Télécopieur : (514) 284-0775
C. É : chloe@qc.aira.com

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585, sans frais 1 800 567-1465
Télécopieur : (819) 475-8560
Pour la Direction des communications : communications@ophq.gouv.qc.ca
Pour la Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale :
derin@ophq.gouv.qc.ca

Service de relais Bell

Pour l'entendant : 1 800 855-0511, 24 h/jour, 7 jours/semaine.

La personne sourde ou malentendante compose le numéro 711 sur le télécriteur,
24 h/jour, 7 jours/semaine.

Le Service de relais Bell fait partie des Services adaptés de Bell. Pour plus de
renseignements à ce sujet, téléphoner au 1 800 361-8412.

Bibliographie

ASSOCIATION BRAILLENET. *Pour une meilleure accessibilité des sites publics aux personnes handicapées, Guide BrailleNet à l'usage des webmestres, document rédigé pour la Délégation interministérielle à la réforme de l'État*, France, janvier 2002, 78 p.

CABINET DU PREMIER MINISTRE DE L'ONTARIO. *Une accessibilité véritable pour les personnes handicapées de l'Ontario, Tous les citoyens et citoyennes de l'Ontario sortent gagnants lorsque nous tirons parti du potentiel de chaque Ontarien et Ontarienne*, communiqué de presse du 12 octobre 2004.

CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES. *Écrire pour le Web, Les principes généraux*, Sillery, 42 p.

COMMUNICATIONS NOUVEAU-BRUNSWICK. *Lignes directrices de Communications Nouveau-Brunswick relativement à un support de substitution pour les personnes souffrant d'un handicap*, juin 1998, 11 p.

D'AMOUR, Jean-Marie. *Rapport synthèse sur l'évaluation de l'accessibilité des sites Web québécois et canadiens francophones*, Longueuil, Institut Nazareth et Louis-Braille, décembre 2003, 15 p.

ÉTATS-UNIS. *Americans with Disabilities Act of 1990*, [www.eeoc.gov/types/ada.html] (24 novembre 2004).

FISSET, Jean-Yves. *Cartographie et analyse des sites Web gouvernementaux, Étude ergonomique des sites Web gouvernementaux québécois, 3 – Études sur l'accessibilité*, Laval, 6 mai 2003, 28 p.

GAUTRIN, Henri-François. *Rapport sur le Gouvernement en ligne, Vers un Québec branché pour ses citoyens*, Verdun, juin 2004, 177 p. et ann.

GOVERNEMENT DU CANADA. *Médias substitués, l'accès pour tous*, décembre 1993, 16 p.

GROUPE RÉDIGER. *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public, Rapport de recommandations*, Laval, Université Laval, mai 2003, 83 p.

ILSMH ASSOCIATION EUROPÉENNE. *Le savoir simplifié. Les directives européennes pour la Production d'information en langage clair à l'usage des personnes handicapées mentales à l'intention des auteurs, éditeurs, spécialistes de la communication, traducteurs et autres personnes intéressés*, Bruxelles, Belgique, juin 1998, 21 p.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Publications du Québec, juin 2001, 440 p.

- KÉROUL. *Vers des normes universelles d'accessibilité, Document de travail*, Montréal, mai 1999, 22 p.
- KÉROUL. *Offrir un meilleur service, Une question d'aménagement et d'accueil*, Montréal, 1997, 104 p.
- KÉROUL. *Accès sans obstacles, La qualité c'est rentable !*, Montréal, 2003, 24 p.
- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ. *L'accessibilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication aux personnes aveugles et malvoyantes*, France, juillet 2000, 54 p.
- NIELSEN, Jakob. *Conception de sites Web, L'art de la simplicité*, Édition Campus Press (Studio Graphique), France, juillet 2000, 420 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Publications du Québec, 1984, 350 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Politique interne en matière de communication adaptée*, Drummondville, mars 2004, 7 p.
- OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA. *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, juin 2004, 62 p.
- ONTARIO. *Loi visant à améliorer le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels font face les personnes handicapées et apportant des modifications connexes à d'autres lois*, [Ontario], chapitre 32, 14 décembre 2001, 24 p., [www.gov.on.ca/citizenship/french/about/b050702.htm] (22 novembre 2004).
- QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, L.R.Q., chapitre E-20.1*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 1978.
- QUÉBEC, *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, à jour au 12 avril 2005*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2005, 23 p.
- RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS. *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 1998, 256 p.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS. « Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités. Analyse critique, enjeux et perspectives », *Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, vol. 9, n^{os} 2-3, juillet 1998.

SOCIÉTÉ LOGIQUE INC. *Le Bulletin*, communiqué de presse du 30 avril 2004.

VILLE DE MONTRÉAL. *Information et communication municipale dans une optique d'accessibilité universelle, Phase 1, Rapport de recherche*, Montréal, janvier 2004, 37 p.

VILLE DE QUÉBEC. *Guide pratique d'accessibilité universelle, Manuel d'utilisation*, Québec, novembre 2003, 22 p.

VILLE DE VICTORIAVILLE. *Politique d'accessibilité universelle : À Victoriaville, l'accessibilité ça me concerne*. 1999, 90 p.

Jugements des tribunaux

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôtel Villa de France, T.D.P.Q., Montréal, 500-53-000073-971, 26 février 1998 (J.E. 98-796).

Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights), [1999] 3 R.C.S. 868.

Eldrige c. Colombie-Britannique (Procureur général), [1997] 3 R.C.S. 624.

Liens Internet

Accessibilité aux contenus des sites Web, France :
www.internet.gouv.fr/francais/guide/w3c/w3c3.html

Administration électronique, France :
www.adae.gouv.fr/index.php3

Americans with Disabilities Act of 1990 des États-Unis :
www.eeoc.gov/types/ada.html

Cadre de diffusion de l'information gouvernementale :
www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/encadre.html

Circulaire du 7 octobre 1999 relative aux sites Internet des services et des établissements publics de l'État français :
www.admi.net/jo/19991012/PRMX9903708C.html

Décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées en région Wallonne :

www.awiph.be/pdf/presentation/decret_6_avril_1995.pdf

Directives pour l'accessibilité, version originale anglaise :

www.w3.org/tr/wcag10/

Directives pour l'accessibilité, version traduite en français :

www.la-grange.net/w3c/wcag1/wai-pageauth.html

Guide Braillet à l'usage des Webmestres :

www.fonction-publique.gouv.fr/communications/guides/guide-index.htm

Loi sur l'égalité pour les handicapés en Suisse, 2003 :

www.ofec.admin.ch/themen/behinderte/i-com2-f.htm

Logiciel permettant d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des documents HTML :

www.watchfire.com/products/webxm/accessibilityxm.aspx

<http://aprompt.snow.utoronto.ca/french>

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, décembre 2001 :

www.gov.on.ca/citizenship/french/about/b050702.htm

Rapport de la mission Perben sur l'accessibilité des sites Internet/intranet aux personnes handicapées, France, 2004 :

www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1413

Site du Web Accessibility Initiative (WAI) :

www.w3.org/wai/

Techniques traduites en français :

www.la-grange.net/w3c/WAI-WEBCONTENT-TECHS/

Un langage clair, ça simplifie la vie !

www.fonction-publique.gouv.fr/reforme/simplification/cosla/navig.htm