

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES



Une politique = Des accommodements

Il importe que les organisations prennent les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée ait accès, en toute égalité, aux documents, à l'information et aux services offerts au public. Que ce soit par téléphone, par contact direct ou par communication électronique, les personnes ayant des limitations doivent pouvoir communiquer facilement avec le personnel, comme toute autre personne.

Source : [Politique – L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées](#)



Les moyens de communication adaptés

Les moyens de communication adaptés doivent être offerts pour permettre à une personne ayant des limitations d'avoir accès à un service ou de faire une demande de documents en formats adaptés.

Le contact en personne

- Communication orale simplifiée
- Utilisation de support visuel (pictogramme, image, photo, etc.)
- Services d'interprétariat en présence d'une personne sourde ou malentendante

Les communications téléphoniques

- Communication orale simplifiée
- Appareil de télécommunication pour sourds (ATS)
- Service de relais Bell (par téléphone)
- Service de relais vidéo (par téléphone)

Les communications électroniques

- [Interprétation vidéo à distance](#) (l'interprète effectue la traduction en langue des signes québécoise [LSQ] par vidéo avec les deux personnes en présence à partir d'une tablette ou d'un ordinateur)
- Courriel ou texto
- Site Web qui respecte le Standard gouvernemental relativement à l'accessibilité pour les personnes handicapées



Les documents en formats adaptés

Le format audio

Adaptation d'un document d'information, littéraire ou pédagogique sur un support audio pour les personnes ayant des difficultés ou des incapacités à lire les écrits. Format MP3 ou DAISY.

[Pour information](#)

Le braille

Moyen d'accès à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles. [Pour information](#)

Le texte électronique (E-text)

Document en format Word avec toutes les descriptions des images, tableaux et encadrés afin de conserver l'information pertinente dans un document écrit. Il est de plus en plus **populaire**, car il est facile à utiliser et **très abordable** à réaliser.

[Pour information](#)

Le PDF accessible

Application de balises appropriées pour que le contenu des fichiers soit restitué adéquatement pour les personnes qui utilisent des technologies adaptées, telles que la synthèse vocale ou une plage braille. Il offre des avantages puisqu'un seul document servira pour tout le monde, mais il est plus **dispendieux** à réaliser. [Pour information](#)

La vidéo en LSQ

Présentation du contenu d'un texte écrit sous forme de vidéo dans LSQ par des interprètes.

Le sous-titrage

Présentation de la partie audio d'une production vidéo sous forme de sous-titres à lire. Il s'agit d'un soutien pour toute personne ayant des difficultés à entendre ou comprendre le français.

Le médaillon en LSQ

Moyen d'afficher à l'écran les paroles prononcées dans un document audiovisuel dans la langue des signes québécoise. [Pour information](#)

La vidéodescription

Moyen de transmettre oralement les scènes non parlées et le texte. Une bande sonore enregistrée en narration décrit ce qui se passe (photo, scène d'action, etc.) et lit le texte (tableaux, titres, etc.).

La rédaction écrite simplifiée

Moyen d'adaptation qui consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à des individus pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte. [Pour information](#)

Réalisé par le

