

SOCIÉTÉ
D'HABITATION
DU QUÉBEC

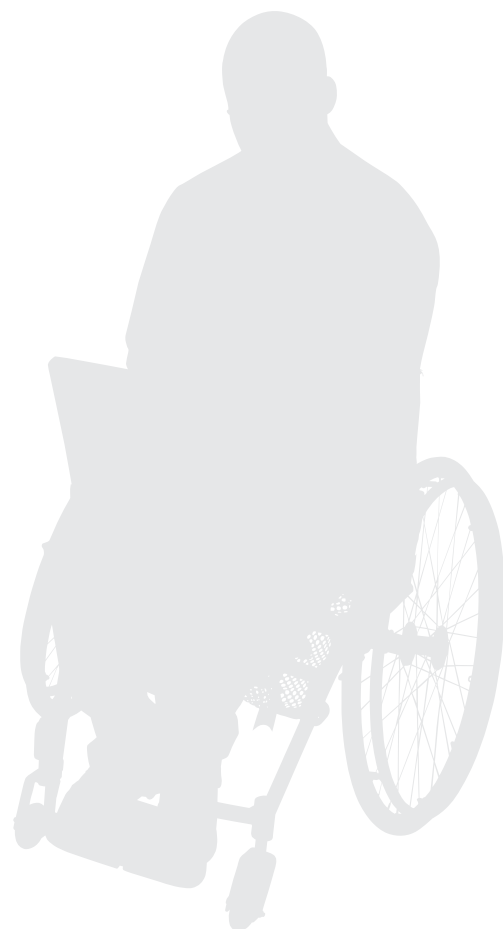
PLAN D'ACTION
2011-2012
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES





PRODUIT PAR
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

OCTOBRE 2011



CRÉDITS

Coordination et rédaction

Direction de la planification, de la recherche et du développement

Coordination de l'édition

Direction des communications

Photographie

Xavier Dachez

Photo de la page couverture

La Maison Donalda-Boyer, un immeuble de 76 logements qui favorise l'accessibilité universelle, est située à Dorval.

Société d'habitation du Québec

Aile Saint-Amable, 3^e étage

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau

Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 1 800 463-4315 (sans frais)

Télécopieur : 418 643-4560

Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

Ce document a été adopté par le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec (SHQ) le 21 octobre 2011.

Il est également disponible sur le site Web de la SHQ au www.habitation.gouv.qc.ca.

Sur demande, ce document peut être adapté, en tout ou en partie, à certains médias substitués.

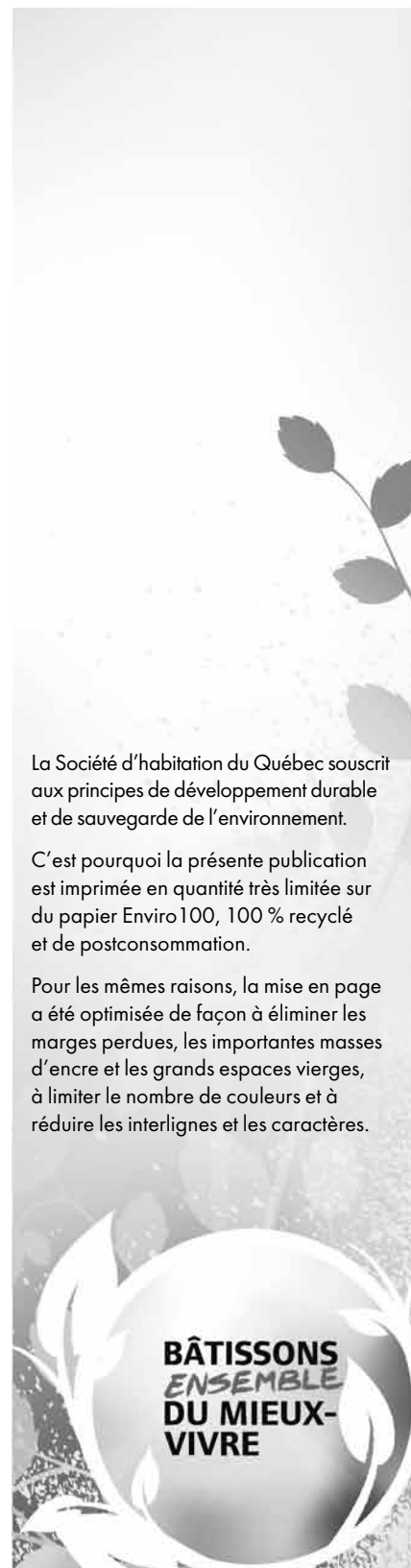
ISBN 978-2-550-63793-6

ISBN 978-2-550-63794-3

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2012



La Société d'habitation du Québec souscrit aux principes de développement durable et de sauvegarde de l'environnement.

C'est pourquoi la présente publication est imprimée en quantité très limitée sur du papier Enviro100, 100 % recyclé et de postconsommation.

Pour les mêmes raisons, la mise en page a été optimisée de façon à éliminer les marges perdues, les importantes masses d'encre et les grands espaces vides, à limiter le nombre de couleurs et à réduire les interlignes et les caractères.



TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
1. PORTRAIT DE L'ORGANISME	6
1.1 Mission et domaine d'activité	6
1.2 Clientèles cibles	6
1.3 Partenaires et mandataires	7
2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2010-2011	7
2.1 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DE LA MISSION	7
2.1.1 Développement d'une connaissance et d'une compréhension commune du concept d'accessibilité universelle des partenaires et des mandataires	8
2.1.1.1 Poursuite des travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation	8
2.1.1.2 Diffusion et mise en œuvre du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	8
2.1.1.3 Suivi du Plan global de mise en œuvre de la politique À part entière	9
2.1.2 Révision des programmes et des processus	9
2.1.2.1 Mesures correctives apportées aux programmes	9
2.1.2.2 Promotion du concept d'accessibilité universelle dans le contexte de l'élaboration du cadre normatif de rénovation	9
2.1.2.3 Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles publics construits avant décembre 1976	9

2.2 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DES SERVICES	10
2.2.1 Déclaration de services aux citoyens	10
2.2.2 Traitement des plaintes	10
2.2.3 Accueil	10
2.3 ACTIONS ACCOMPLIES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC	10
2.3.1 Embauche des personnes handicapées	10
3. ACTIONS POUR 2011-2012	11
4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	16



MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Avec l'adoption, en décembre 2004, de nouvelles dispositions qui modifiaient la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le gouvernement québécois s'est engagé à accroître progressivement l'accessibilité de l'ensemble des services publics aux personnes handicapées. Depuis, cette loi oblige les ministères et les organismes publics à produire un plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. C'est dans ce contexte que la Société d'habitation du Québec (SHQ) présente son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2011-2012.

Dans ce plan, qui couvre la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, la SHQ réaffirme son adhésion aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Elle intervient depuis plusieurs années auprès de ces personnes en vue de leur permettre d'avoir accès à des logements adaptés à leurs besoins.

L'adoption, en juin 2009, de la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, est venue donner un nouveau souffle à la Loi. Quant au Plan global de mise en œuvre qui en a découlé, il comprend des engagements formels pris par les ministères et organismes publics concernés, dont la SHQ.

Finalement, les mesures prévues pour la prochaine année n'ont bien sûr pas le pouvoir de faire disparaître tous les obstacles. Toutefois, considérant le caractère évolutif du plan d'action et des engagements pris dans le Plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière*, nous croyons que l'instauration de ces mesures contribuera à faire progresser, de manière importante, l'intégration et la participation des personnes handicapées au sein de la société québécoise.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN

Québec, octobre 2011

Le président-directeur général,

JOHN MACKAY

Québec, octobre 2011

1. PORTRAIT DE L'ORGANISME

Depuis 1967, la SHQ travaille à l'amélioration des conditions d'habitation de la population québécoise en soutenant des projets de construction, de rénovation et d'adaptation résidentielles. Elle collabore avec différents partenaires comme les municipalités, les offices d'habitation (OH), les organismes sans but lucratif (OSBL), les coopératives d'habitation (Coops), le secteur privé et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

La SHQ est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques et des programmes d'habitation. Elle agit à titre de conseillère principale du gouvernement du Québec dans ce domaine. Elle a notamment mis en place plusieurs programmes, principalement destinés à des ménages à faible revenu – familles, aînés en légère perte d'autonomie ou personnes handicapées – ayant des besoins particuliers en matière de logement. En 2011-2012, la SHQ dispose d'un effectif autorisé de 382 équivalents temps complet¹ et d'un budget de 831 millions de dollars pour réaliser sa mission².

1.1 MISSION ET DOMAINE D'ACTIVITÉ

La mission de la SHQ consiste à :

- favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement.

Selon la Loi sur la Société d'habitation du Québec, celle-ci a la responsabilité :

- d'aviser le ministre sur les besoins, les priorités et les objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter l'accession à la propriété immobilière aux citoyens du Québec;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

1. Étude des crédits 2011-2012, Section A – Administration, page 15.

2. Étude des crédits 2011-2012, Section A – Administration, page 27.

Dans le cadre de sa mission, la SHQ participe aux nouvelles orientations gouvernementales. Parmi les récentes politiques publiques qui requièrent plus particulièrement sa contribution et celle de ses partenaires figurent la solidarité et l'inclusion sociale, la modernisation des façons de faire et le développement durable.

1.2 CLIENTÈLES CIBLES

La SHQ intervient auprès des ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Le logement social et communautaire est principalement offert par l'entremise des programmes Habitations à loyer modique public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, notamment à des personnes handicapées, d'avoir accès à des logements adaptés et accessibles.

Grâce aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer, la SHQ peut offrir une aide financière aux personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat afin qu'elles puissent demeurer dans leur logement.

La SHQ soutient les personnes handicapées, notamment à l'aide du Programme d'adaptation de domicile. Elle soutient également les aînés en perte d'autonomie avec le programme Logements adaptés pour aînés autonomes. Elle soutient enfin d'autres clientèles connaissant des problématiques particulières, comme les sans-abri et les victimes de violence familiale, à l'aide du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement ou du volet 3 du programme AccèsLogis Québec.

Par ailleurs, le programme Habitations à loyer modique favorisant les initiatives communautaires en logement social permet à des offices d'habitation, à des organismes communautaires et à des associations de bénéficier d'une aide financière ou technique à des fins de soutien, d'encadrement et d'animation de leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle plus diversifiée. L'aide offerte peut prendre la forme d'une subvention pour réaliser des travaux de rénovation ou de construction, comme le prévoient, par exemple, les programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence. Par ailleurs, le Plan québécois des infrastructures consacre des sommes importantes à l'amélioration des logements à loyer modique.

Finalement, la SHQ contribue à sensibiliser l'industrie aux nouveautés en matière d'habitation et à stimuler son développement.

1.3 PARTENAIRES ET MANDATAIRES

En matière de logement, la SHQ collabore avec la SCHL, ainsi qu'avec d'autres partenaires et mandataires parmi lesquels figurent :

- les Coops d'habitation;
- les groupes de ressources techniques;
- les institutions financières;
- les intervenants de l'industrie;
- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les OH;
- les organismes communautaires;
- les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées;
- les OSBL d'habitation;
- les regroupements, associations, unions municipales et autres organismes liés à l'habitation;
- les regroupements qui représentent les divers segments de clientèle.

2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2010-2011

Conformément à son plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées, la SHQ s'est engagée à réaliser diverses actions au cours de la dernière année afin de réduire davantage les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans son domaine d'activité. Cette section dresse un bilan des actions réalisées en 2010-2011 par la SHQ au regard de sa mission, de ses services et à titre de gestionnaire d'un organisme public.

2.1 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DE LA MISSION

La SHQ adhère pleinement aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Elle intervient d'ailleurs depuis plusieurs années auprès de ces personnes pour leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins à un prix abordable. Son action se concrétise actuellement grâce aux programmes suivants :

- Programme d'adaptation de domicile : Ce programme accorde une aide financière au propriétaire du domicile pour l'exécution de travaux d'adaptation visant à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales auxquelles se heurte la personne handicapée qui y habite.
- Logements adaptés pour aînés autonomes : Ce programme accorde une aide financière aux personnes à faible revenu âgées de 65 ans ou plus pour qu'elles puissent apporter des modifications mineures à leur logement afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.
- Habitations à loyer modique et Supplément au loyer : La SHQ met des logements sociaux à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à se loger. Une partie de ces logements est adaptée aux besoins des personnes handicapées.
- AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec : La SHQ appuie financièrement la transformation et la construction de logements communautaires et privés à loyer abordable. Les logements sont aménagés suivant des normes qui favorisent l'accès et l'intégration des personnes handicapées à leur milieu.
- Subvention pour personne handicapée et Subvention pour adaptation de domicile. Il s'agit de deux types de subventions offertes en complément à certains volets des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Elles sont destinées aux personnes handicapées et leur objectif est de leur permettre d'éliminer ou d'amoindrir les obstacles architecturaux auxquels elles se heurtent quotidiennement dans leur logement.

Au total, ces interventions ont profité à plus de 42 000 personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie en 2010³.

3. Service des Statistiques de la Société d'habitation du Québec.

2.1.1 DÉVELOPPEMENT D'UNE CONNAISSANCE ET D'UNE COMPRÉHENSION COMMUNE DU CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DES PARTENAIRES ET DES MANDATAIRES

La SHQ accorde une attention particulière à la promotion de l'accessibilité universelle auprès de ses mandataires et de ses partenaires. Dans le contexte des investissements annoncés en habitation, notamment à la faveur du Plan québécois des infrastructures, il est important que l'amélioration de l'accessibilité aux logements sociaux et communautaires existants soit prise en compte par tous les intervenants qui sont responsables de la rénovation, de l'amélioration ou de la modernisation de ces logements.

Pour ce faire, une étude de cas pratique sur le parcours sans obstacles⁴ a été réalisée lors de l'Annuelle des conseillers techniques des centres de services⁵.

2.1.1.1 POURSUITE DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERSECTORIEL SUR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE EN HABITATION

Les travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH) se sont poursuivis en 2010-2011. C'est ainsi qu'une rencontre s'est tenue en décembre 2010 et qu'un document sur les services Info-habitation a été déposé.

Rappelons que le CISAUH regroupe des ministères, des organismes et des groupes représentant les personnes handicapées. Son objectif est de permettre l'échange d'information dans le but d'améliorer la situation des personnes handicapées ayant un lien avec les champs d'intervention de la SHQ. Le ministère de la

4. Direction de l'expertise technique de la Société d'habitation du Québec.

5. Un centre de services (CS) est un organisme local existant à qui les autres organismes locaux confient, dans un premier temps, les tâches associées à la réalisation de travaux majeurs. Par la suite, le CS se voit confier d'autres tâches actuellement assumées par les organismes locaux ou la SHQ.

Santé et des Services sociaux (MSSS), l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), la Société Logique, la Confédération des organismes de personnes handicapées et l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées siègent au CISAUH.

2.1.1.2 DIFFUSION ET MISE EN ŒUVRE DU CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Au moyen de ses programmes d'habitation, la SHQ soutient l'offre et la réalisation de logements destinés à des personnes vulnérables en raison de leur état de santé ou de leur condition psychosociale, telles les personnes handicapées. Ces personnes ont besoin de services de soutien communautaire particuliers. Il peut s'agir d'activités ou de services, comme l'accompagnement pour bénéficier de services publics, une présence et une surveillance continues, une intervention en situation de crise, ou, de façon plus générale, de tout ce qui relève de l'accompagnement social des individus ou des groupes.

La SHQ et le MSSS ont adopté le *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social* en 2007, assorti d'une somme récurrente de cinq millions de dollars pour soutenir sa phase d'implantation. Cette initiative vise à doter les réseaux de l'habitation sociale et de santé et de services sociaux de leviers pour consolider et pour développer des projets de logement social avec soutien communautaire. Elle permet également de répondre, d'une façon continue et complémentaire, aux besoins des personnes et des milieux de vie, de mobiliser et d'encourager le partenariat autour d'une clientèle commune et d'assurer la pérennité des services.

Pour ce faire, 216 ententes de coopération ont été conclues rejoignant plus de 33 000 personnes⁶. Si on comptabilise toutefois les sommes allouées avant et après l'adoption du Cadre, on arrive à une somme totale récurrente de 8,3 millions de dollars⁷.

Un comité de suivi, composé de membres de la SHQ, du MSSS et de représentants d'organismes du réseau de l'habitation tels

6. Étude des crédits 2011-2012.

7. Étude des crédits 2011-2012.



le Regroupement des offices d'habitation du Québec, la Confédération québécoise des coopératives d'habitation, l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et le Fonds québécois d'habitation communautaire, a été mis en place en 2009. Son mandat est de voir à l'implantation harmonieuse du Cadre partout au Québec.

2.1.1.3 SUIVI DU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

La politique *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, a été officiellement adoptée par le gouvernement en juin 2009. L'exercice de suivi des six engagements relevant de la SHQ dans le cadre du Plan global de mise en œuvre a été complété en mai 2011.

Rappelons que les engagements pris par la SHQ sont conformes aux défis, aux priorités et aux leviers inscrits dans la politique, ainsi qu'aux attributions de la SHQ. Pour chaque objectif de réduction d'obstacles établi, les moyens de mise en œuvre appropriés, les échéanciers correspondants et les indicateurs de l'atteinte des objectifs ont été acheminés à l'OPHQ, lequel exerce le suivi des engagements des ministères et organismes.

2.1.2 RÉVISION DES PROGRAMMES ET DES PROCESSUS

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec a entrepris une révision globale des interventions de l'État dans le but de recentrer son rôle et d'assurer aux citoyens une prestation de services de qualité plus efficace et efficiente. Suivant ce vaste projet, la SHQ a entrepris une démarche de transformation organisationnelle, ayant notamment pour but de simplifier ses programmes et ses processus, de les harmoniser et de déléguer davantage d'activités relativement à la livraison de ceux-ci. Cet exercice lui permet aussi d'apporter des mesures correctives afin de mieux répondre aux besoins particuliers des clientèles, notamment en matière d'accessibilité et d'intégration des personnes handicapées.

2.1.2.1 MESURES CORRECTIVES APPORTÉES AUX PROGRAMMES

La SHQ a procédé à la révision de son guide de construction afin de renforcer l'accès universel de tous les projets réalisés avec le programme AccèsLogis Québec. La mise à jour du guide comprend une bonification des concepts d'accessibilité et de logements adaptables.

De plus, la SHQ a traité, sur les plans administratif et technique, les demandes de travaux majeurs liés à l'accessibilité universelle dans les habitations à loyer modique.

2.1.2.2 PROMOTION DU CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LE CONTEXTE DE L'ÉLABORATION DU CADRE NORMATIF DE RÉNOVATION

Des contacts ont été maintenus avec la Société Logique, un organisme à but non lucratif qui fait la promotion d'environnements universellement accessibles, afin de l'inviter à discuter de l'élaboration du cadre normatif de rénovation de la SHQ⁸.

2.1.2.3 RAPPORT DU MINISTRE DU TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES DES IMMEUBLES PUBLICS CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976

En vertu de l'article 69 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministre du Travail a déposé un rapport, intitulé *Pour une meilleure accessibilité*, en 2007 à l'Assemblée nationale. Le rapport traite de l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public (bâtiment d'habitation de plus de deux étages et de huit logements) construits avant décembre 1976.

8. Direction de l'habitation communautaire de la Société d'habitation du Québec.

Dans ce rapport, le ministre recommande, entre autres, que l'obligation soit faite aux ministères et organismes publics concernés, dont la SHQ fait partie, de lui présenter une planification visant l'amélioration sur une période de dix ans de l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles sous leur responsabilité ou celle de leur réseau. Cette planification doit tenir compte à la fois des besoins d'accès de la population et des contraintes exposées dans le rapport. Elles permettront au ministère du Travail de déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles devant être rendues accessibles aux personnes handicapées ainsi que les normes d'accessibilité à respecter pour ces immeubles.

En réponse à la demande du ministre du Travail, la SHQ lui a adressé sa planification globale en avril 2009 favorisant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans les bâtiments publics (HLM, COOP et OBNL à déficit d'exploitation) construits avant décembre 1976 et couvrant une période de dix ans.

Au cas par cas, des modifications sont apportées aux bâtiments pour les rendre plus accessibles aux personnes avec des limitations fonctionnelles.

2.2 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DES SERVICES

2.2.1 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* est entrée en vigueur en décembre 2009. On y trouve deux nouveaux éléments concernant la prise en considération des besoins des personnes handicapées. En ce qui concerne le premier élément, la SHQ s'engage à porter une attention particulière aux citoyens ayant une incapacité. Le deuxième engagement concerne l'accessibilité des bureaux de la SHQ aux personnes handicapées.

2.2.2 TRAITEMENT DES PLAINTES

Aucune plainte n'a été reçue relativement à l'accès des personnes handicapées aux documents ou aux services offerts pour l'année 2010-2011.

2.2.3 ACCUEIL

Au bureau de la SHQ à Montréal, des modifications ont été apportées aux corridors pour améliorer l'accès aux personnes handicapées (juin 2010) tandis qu'au bureau de Québec c'est

l'accès à la salle à café au 3^e étage de l'aile Louis-Alexandre Taschereau (avril 2010) qui a été modifié.

L'inventaire des obstacles, qui se fait en continu au bureau de Montréal, se poursuivra en 2011-2012.

Enfin, la possibilité de procéder à d'autres adaptations (en plus de celles faites au cours des années précédentes) selon les besoins et la pertinence de la demande demeure.

2.3 ACTIONS ACCOMPLIES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

2.3.1 EMBAUCHE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec fixe des objectifs de représentation de divers groupes cibles au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès à l'égalité pour les femmes et les membres de communautés culturelles, les anglophones et les autochtones, de même que le plan d'embauche pour les personnes handicapées concourent à l'atteinte de ces objectifs auxquels souscrit la SHQ.

En 2010-2011, la SHQ a continué à sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de membres de groupes cibles dont celui des personnes handicapées.

Aussi, la SHQ s'est assurée de faciliter l'intégration des membres des groupes cibles, dont celle des personnes handicapées, dans l'organisation. En effet, elle a mis en place des mesures d'accommodement à l'égard des personnes handicapées qui souhaitent être ou qui sont à son emploi. Au besoin, la SHQ réalise également des travaux d'amélioration de l'ergonomie du poste de travail de toute personne qui en fait la demande à la Direction des ressources humaines. Les modifications peuvent toucher l'aspect physique (clavier, écran) ou logique (reconnaissance vocale).

Enfin, de concert avec le Secrétariat du Conseil du trésor, la SHQ adapte les instruments d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé afin d'assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle des autres candidats de faire valoir ses compétences et ses aptitudes lors des examens et des entrevues de sélection.



3. ACTIONS POUR 2011-2012

Cette section présente les actions retenues, pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, afin de réduire davantage les obstacles que les personnes handicapées rencontrent dans le secteur d'activité de la SHQ. Ces actions sont en lien avec les gestes posés ou les travaux amorcés au cours de la dernière année et tiennent compte des orientations gouvernementales, notamment celles de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Dans le présent plan d'action, les priorités de la SHQ sont regroupées en trois catégories : les actions relevant de la mission, celles relevant des services et celles qui concernent son statut de gestionnaire d'un organisme public. Pour chacune de ces actions, l'obstacle existant ou l'élément justifiant une intervention ainsi que les objectifs, l'unité administrative responsable et l'échéancier de réalisation sont indiqués.

ACTIONS 2011-2012 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE/CONTEXTE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
AU REGARD DE LA MISSION					
Concertation et partenariat	De nombreux intervenants publics, privés et communautaires concernés par la question de l'accès des personnes handicapées à un logement adapté à leurs besoins.	Offrir, sur une base régulière, des occasions d'échanges afin d'avoir une connaissance et une compréhension communes de certaines contraintes ou de certains besoins que les personnes handicapées peuvent éprouver dans le domaine de l'habitation ainsi que des solutions pouvant être mises de l'avant.	* Poursuivre les travaux du CISAUH.	Direction de la planification, de la recherche et du développement	En continu
			* Poursuivre la diffusion et la mise en œuvre du <i>Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social</i> et poursuivre les activités du comité de suivi.	Direction de la planification, de la recherche et du développement	En continu
		Bonifier l'état de situation, recenser les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et fixer des objectifs pour les réduire.	Collaborer avec l'OPHQ au suivi du Plan global de mise en œuvre et à la politique <i>À part entière</i> .	Direction de la planification, de la recherche et du développement ainsi que les autres directions concernées	Mars 2012

* Cette mesure contribue aussi aux engagements pris lors de la mise en œuvre de la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

ACTIONS 2011-2012 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE/CONTEXTE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Programmes et processus	Connaissances à parfaire sur les obstacles qui freinent l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ.	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ et assurer une meilleure adéquation de leurs besoins avec ces programmes.	* Inventorier les obstacles à l'accessibilité ou à l'intégration des personnes handicapées.	Direction de la planification, de la recherche et du développement	Mars 2012
			* S'il y a lieu, concrétiser des mesures correctives lors de la révision des programmes et de leurs processus de livraison.	Direction de la planification, de la recherche et du développement, Direction de l'amélioration de l'habitat, Direction de l'habitation communautaire et Direction générale de l'habitation sociale	En continu

* Cette mesure contribue aussi aux engagements pris lors de la mise en œuvre de la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.



ACTIONS 2011-2012 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE/CONTEXTE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Programmes et processus (suite)	Connaissances à parfaire, de la part du personnel et des partenaires et mandataires directement associés à la livraison des programmes de la SHQ, sur les caractéristiques et les besoins des personnes handicapées ainsi que sur les solutions à privilégier en matière d'accessibilité et d'adaptation résidentielles.	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ et assurer une meilleure adéquation de leurs besoins avec ces programmes.	* Promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et mandataires de la SHQ.	Direction de l'expertise technique	En continu
			Collaborer avec le ministère du Travail à l'élaboration du règlement visant l'amélioration, sur une période de dix ans, de l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles à caractère public construits avant décembre 1976.	Direction de l'expertise technique	À déterminer selon les directives du ministère du Travail
AU REGARD DES SERVICES					
Traitement des plaintes	Dans une perspective d'amélioration des services offerts aux citoyens, nécessité de traiter les plaintes reçues relativement à l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts et de faire un suivi.	Lorsqu'il y a lieu, proposer des solutions pour chaque plainte et réduire ainsi les obstacles existants, relatifs à l'accès des personnes handicapées aux programmes et aux services ainsi qu'aux documents publics de la SHQ.	Comptabiliser et traiter les plaintes reçues. Analyser et proposer, lorsqu'il y a lieu, des solutions aux unités administratives concernées.	Direction des services à la clientèle	En continu

ACTIONS 2011-2012 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE/CONTEXTE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Communication et information	Nécessité d'adapter les moyens de communication pour répondre aisément et efficacement aux demandes de renseignements ainsi qu'aux plaintes formulées par les personnes handicapées.	Selon la nature de leurs limitations, répondre de façon plus adéquate aux demandes de renseignements et aux plaintes des personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel du Centre des relations avec la clientèle (CRC) à la situation des personnes ayant des limitations qui affectent leur capacité à communiquer ou à comprendre les messages.	Direction des services à la clientèle	Mars 2012
	Difficulté chez certaines personnes handicapées à consulter le site Web de la SHQ.	Faciliter la consultation du site Web de la SHQ par les personnes handicapées.	Adapter le site Web de la SHQ de manière à se conformer aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité d'un site Web.	Direction des communications, en collaboration avec la Direction générale de l'administration	En continu et en fonction des exigences prescrites par le Secrétariat du Conseil du trésor
Accueil	Difficulté chez certaines personnes handicapées à accéder aux bureaux de la SHQ.	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la SHQ.	Maintenir l'accessibilité des lieux de travail des bureaux de Québec et de Montréal.	Direction des services à la clientèle et Direction générale de l'administration	Mars 2012

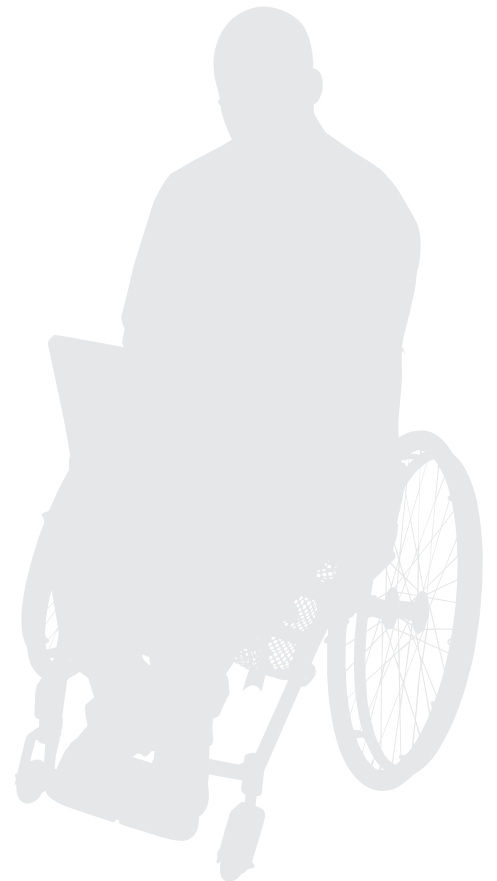


ACTIONS 2011-2012 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE/CONTEXTE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
À TITRE DE GESTIONNAIRE D'ORGANISME PUBLIC					
Embauche des personnes handicapées	Faible taux de représentation des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ.	Favoriser l'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles, dont les personnes handicapées.	Proposer en priorité des candidatures provenant de groupes cibles, dont celui des personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé.	Direction des ressources humaines	En continu et en fonction des besoins exprimés
		Assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle des autres candidats pour le recrutement et le maintien en emploi.	Maintenir les mesures d'accommodement à l'égard des personnes handicapées : 1. adapter les instruments d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé; 2. réaliser des travaux d'adaptation de l'environnement et des postes de travail.	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction générale de l'administration	En continu et en fonction des besoins exprimés
		Sensibilisation des gestionnaires à la représentativité des membres de groupes cibles.	Lors de la dotation d'un emploi, rappeler au gestionnaire les orientations gouvernementales en matière de représentativité des membres de groupes cibles.	Direction des ressources humaines	En continu

4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ confie à la Direction de la planification, de la recherche et du développement la responsabilité de coordonner le Plan d'action 2011-2012 de la SHQ à l'égard des personnes handicapées. Celle-ci s'assurera que les éléments du plan d'action s'agencent de façon cohérente et que les étapes liées à sa mise en œuvre et à sa mise à jour seront suivies. D'ailleurs, le plan d'action de la SHQ, qui sera préparé pour l'année 2012-2013, dressera un bilan des actions réalisées au cours de l'année 2011-2012. En outre, chaque direction est responsable de la réalisation des actions qui relèvent de ses domaines d'activité.





BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE
www.habitation.gouv.qc.ca