

SOCIÉTÉ  
D'HABITATION  
DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION  
2012-2013  
À L'ÉGARD DES PERSONNES  
HANDICAPÉES







PRODUIT PAR  
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

FÉVRIER 2013



# CRÉDITS

## Coordination et rédaction

Direction des programmes, de la recherche et du partenariat

## Édition

Direction des communications

## Photographie

Xavier Dachez

## Photo de la page couverture

La Villa Desjardins, un immeuble de 7 logements pour les aînés en légère perte d'autonomie, est située à Forestville.

Société d'habitation du Québec

Aile Saint-Amable, 3<sup>e</sup> étage

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau

Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 1 800 463-4315 (sans frais partout au Québec)

Télécopieur : 418 643-4560

Courriel : [infoshq@shq.gouv.qc.ca](mailto:infoshq@shq.gouv.qc.ca)

On peut télécharger ce document sur le site Web de la SHQ au [www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca).

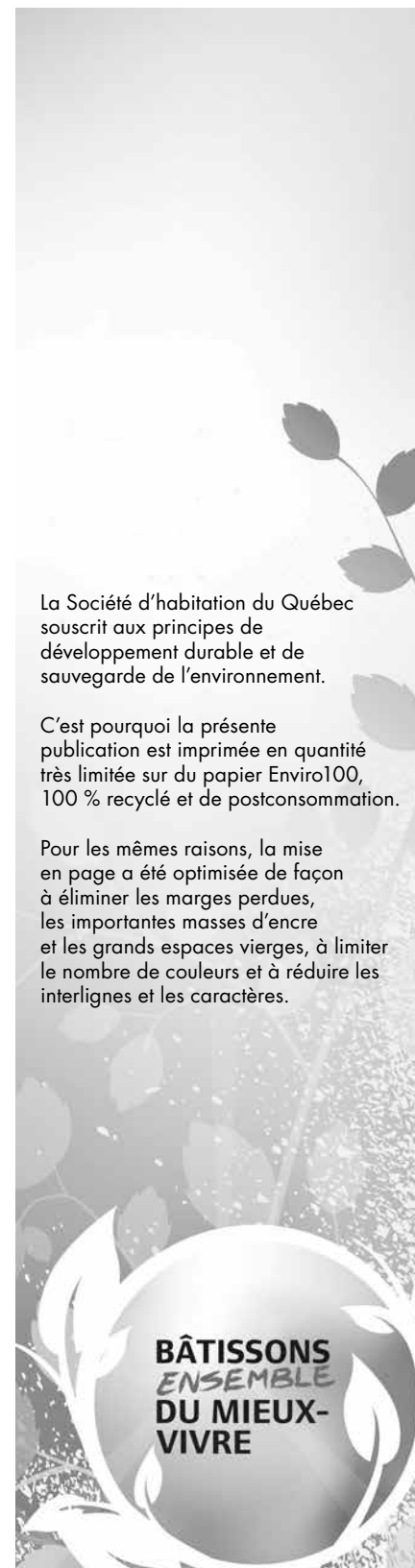
Sur demande, ce document peut être adapté, en tout ou en partie, à certains médias substitués.

ISBN 978-2-550-67256-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-67257-9 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013



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 Les clientèles cibles	6
1.3 Les partenaires et les mandataires	7
2. BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2011-2012	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 <i>Cadre de référence                 sur le soutien communautaire en logement social</i>	8
2.1.1.3 Suivi du plan global de mise en œuvre de la Politique <i>À part entière</i>	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 Communication et information	10
2.2.4 Accueil	10
2.3 ACTIONS ACCOMPLIES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC	10
2.3.1 Embauche des personnes handicapées	10
3. ACTIONS POUR 2012-2013	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 fait obligation aux ministères et organismes publics de 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 2012-2013.

Dans ce plan, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, 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, février 2013

Le président-directeur général,

**JOHN MACKAY, ing., ASC**  
Québec, février 2013

## 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. La SHQ dispose d'un effectif autorisé de 371 équivalents temps complet (ETC) et d'un budget de 993,5 millions de dollars pour réaliser sa mission.

### 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.

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 (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec (ACL) et Logement abordable Québec (LAQ). 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 (PAD). Elle soutient également les aînés en perte d'autonomie avec le programme Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA). 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 (HLM) 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 coopératives 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 offices d'habitation;
- les organismes communautaires;
- les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées;
- les organismes d'habitation à but non lucratif;
- 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 2011-2012

Conformément à son plan d'action 2011-2012 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 2011-2012 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 (PAD) : 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 (LAAA) : 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 (HLM) et Supplément au loyer (SL) : 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 (ACL) et Logement abordable Québec (LAQ) : 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 complémentaires à certains volets des programmes ACL et LAQ. Elles sont destinées aux personnes handicapées et leur objectif est de permettre d'éliminer ou d'amoindrir les obstacles architecturaux auxquels elles se heurtent chaque jour dans leur logement.

Au total, ces interventions ont profité à plus de 45 000 personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie en 2011.

## 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, en octobre 2011, le Rendez-vous de l'habitation de la SHQ s'est associé au Colloque sur l'habitat adapté présenté à l'occasion des Entretiens Jacques Cartier 2011. Pendant deux jours, près de 30 conférenciers ont présenté des pratiques innovantes en matière de logement adapté pour une clientèle ayant des besoins particuliers.

### 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 2011-2012. C'est ainsi qu'une rencontre s'est tenue en janvier 2012. L'ordre du jour incluait la présentation du Plan stratégique 2011-2016 de la SHQ et de son plan d'action 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées et une présentation de la nouvelle définition de l'accessibilité universelle.

Rappelons que le CISAUH regroupe 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. 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 ministère de la Santé et des Services sociaux (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. Toutefois, si on comptabilise les sommes allouées avant et après l'adoption du Cadre, on arrive à un montant total récurrent de 8,3 millions de dollars.

Cette initiative vise à doter les réseaux de l'habitation sociale et de la santé et des 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, plus de 300 ententes de coopération ont été conclues à ce jour. Elles ont permis d'aider au-delà de 36 000 personnes, en majorité des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes à problématiques multiples et les membres de familles en difficulté. Viennent ensuite les personnes souffrant de problème de santé mentale, les personnes itinérantes et les personnes handicapées.

Un comité de suivi, composé de membres de la SHQ, du MSSS et de représentants d'organismes du réseau de l'habitation tels le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH), l'Association des groupes de ressources techniques du Québec (AGRTQ) et le Fonds québécois d'habitation communautaire (FQHC), 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 2012.

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 amorcé une démarche visant à mettre sur pied des principes directeurs sur l'utilisation et l'entreposage des quadriporteurs dans le réseau du logement social. Le document est présentement en révision finale à la suite de la consultation des partenaires de la Table de concertation sur les HLM publics.

#### 2.1.2.2 PROMOTION DU CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE AUPRÈS DES PARTENAIRES DU LOGEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE

Lors du Colloque des gestionnaires techniques en mars 2012, une demi-journée de sensibilisation des partenaires consacrée aux concepts d'accessibilité universelle a été organisée. De plus, des liens utiles relatifs à ce sujet ont été mis en ligne sur le site Web de la SHQ.

#### 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.

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 à 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 ministre 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 adressait en avril 2009 sa planification globale pour une période de dix ans favorisant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans les bâtiments publics (HLM, coops et OSBL à déficit d'exploitation) construits avant décembre 1976.

Des modifications sont apportées au cas par cas pour rendre les bâtiments plus accessibles aux personnes handicapées.

## 2.2 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DES SERVICES

### 2.2.1 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La *Déclaration de services aux citoyens* est entrée en vigueur en décembre 2009. On y trouve deux 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 2011-2012.

### 2.2.3 COMMUNICATION ET INFORMATION

Le personnel du Centre des relations avec la clientèle est sensibilisé aux besoins des personnes handicapées et en mesure d'utiliser divers outils et moyens, dont le service Relais Bell, pour faciliter la communication avec celles-ci.

De plus, la SHQ a implanté une nouvelle plateforme technologique et la révision complète du site Web permet de répondre aux exigences du standard sur l'accessibilité d'un site Web. Les travaux se poursuivent pour répondre aux deux autres standards portant sur l'accessibilité d'un document téléchargeable et sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web, en fonction des échéanciers établis par le Secrétariat du Conseil du trésor.

### 2.2.4 ACCUEIL

Les portes d'entrée du troisième et du quatrième étage au bureau de la SHQ à Québec ont été munies d'un système d'ouverture automatique à l'usage du personnel autorisé et des visiteurs à mobilité réduite.

Des adaptations ont aussi été apportées dans l'aménagement des lieux de travail de la Direction des services à la clientèle à l'occasion de l'embauche d'une personne handicapée.

Mentionnons également que lors de la location de salles pour des événements organisés par la SHQ, cette dernière s'assure toujours que la salle est accessible aux personnes handicapées.

## 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 2011-2012, une personne handicapée est entrée en fonction à la SHQ à la suite d'une offre de mutation.

La SHQ s'est aussi 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. Par ailleurs, la SHQ fait systématiquement des travaux d'amélioration de l'ergonomie du poste de travail de toute personne qui entre en fonction. Les modifications peuvent toucher l'aspect physique (clavier, écran, bureau et chaise) ou technologique (reconnaissance vocale).

Enfin, de concert avec le Secrétariat du Conseil du trésor, la SHQ adapte les instruments d'évaluation aux besoins 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 2012-2013

Cette section présente les actions retenues, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, afin de réduire davantage les obstacles que les personnes handicapées rencontrent dans le secteur d'activité de la SHQ. Parmi ces obstacles, on peut noter les délais de traitement des dossiers du PAD, le manque d'accessibilité aux documents téléchargeables et au multimédia sur le site Web de la SHQ, la non-accessibilité des documents produits par la SHQ, la non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics, la difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ, etc.

Dans ce contexte, les actions retenues 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 pour les personnes handicapées. De plus, ces actions tiennent compte des recommandations et des commentaires émis par l'OPHQ, l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH) et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) relativement au Plan d'action de la SHQ 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées.

Aussi, 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 2012-2013 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
<b>AU REGARD DE LA MISSION</b>					
<b>Concertation et partenariat</b>	Manque de connaissances de la part du personnel, des partenaires et des mandataires directement associés à la livraison des programmes de la SHQ sur les caractéristiques et les besoins des personnes handicapées.	Offrir des occasions d'échanges sur une base régulière 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 Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH).	Direction des programmes, de la recherche et du partenariat	En continu
			Partager les connaissances qui touchent les personnes handicapées avec d'autres organisations intergouvernementales ou internationales (dans le cadre de l'entente de collaboration avec l'ICADE).	Direction des affaires intergouvernementales et autochtones	En continu
<b>Programmes et processus</b>	Délai moyen de traitement des dossiers du programme d'adaptation de domicile (PAD) de 28 mois en 2011-2012.	Réduction du délai moyen de traitement d'un dossier PAD à 24 mois d'ici le 31 mars 2016.	Poursuivre les travaux avec les partenaires de la SHQ pour réduire le délai de traitement des demandes d'adaptation de domicile.	Direction des programmes, de la recherche et du partenariat et Direction de l'amélioration de l'habitat	En continu
	Difficulté d'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.	* S'il y a lieu, apporter des mesures correctives lors de la révision des programmes et de leurs processus de livraison.	Direction des programmes, de la recherche et du partenariat	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 2012-2013 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Programmes et processus (suite)	Connaissance à parfaire sur les obstacles qui ont un impact sur l'accès des personnes handicapées au parc de logement social et communautaire ou sur leur qualité de vie.	Modifier, au besoin, et bonifier les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logement social et communautaire afin de promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ.	Rendre accessibles les principes directeurs sur l'utilisation et le rangement des tri-quadriporteurs dans le cadre des programmes HLM.	Direction de l'expertise technique, en collaboration avec la Direction générale de l'habitation sociale	Décembre 2012
			* Collaborer avec le ministère du Travail à l'élaboration du règlement visant à 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, en collaboration avec la Direction générale de l'habitation sociale	À déterminer par le ministère du Travail
			Diffuser la révision de l'annexe 19 et des formulaires du <i>Guide d'élaboration et de réalisation des projets</i> concernant la Subvention pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et la Subvention pour adaptation du domicile (SAD).	Direction de l'habitation communautaire	Juillet 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 2012-2013 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
<b>AU REGARD DES SERVICES</b>					
<b>Traitement des plaintes</b>	Difficultés d'accès aux services pour les personnes handicapées.	Dans une perspective d'amélioration des services offerts aux citoyens, 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 services ainsi qu'aux documents publics de la SHQ.	Comptabiliser et traiter les plaintes reçues. Analyser et proposer, s'il y a lieu, des solutions aux unités administratives concernées.	Direction des services à la clientèle	En continu
<b>Communication et information</b>	Manque d'accessibilité des documents téléchargeables du site Web de la SHQ.	Améliorer l'accessibilité de ces documents.	Adapter des documents téléchargeables se trouvant dans le site Web de la SHQ de manière à se conformer au standard gouvernemental sur l'accessibilité Web.	Direction des communications, en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles	En continu et en fonction des exigences du Secrétariat du Conseil du trésor
	Manque d'accessibilité des documents produits par la SHQ.	Améliorer l'accessibilité de ces documents.	Adapter des documents produits par la SHQ.	Direction des communications	Novembre 2012
<b>Accueil</b>	Difficulté chez certaines personnes handicapées à accéder aux bureaux de la SHQ.	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la SHQ.	Rendre les lieux de travail des bureaux de Québec et de Montréal accessibles.	Direction des services à la clientèle et Direction du budget et des ressources matérielles	En continu





## ACTIONS 2012-2013 DE LA SHQ

ASPECT VISÉ	OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE RETENUE	UNITÉ ADMINISTRATIVE RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
<b>À TITRE DE GESTIONNAIRE D'ORGANISME PUBLIC</b>					
<b>Embauche de personnes handicapées</b>	Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ.	Augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ.	Au moment de pourvoir un poste, demander au CSPQ de communiquer avec toutes les personnes handicapées dont le nom figure sur une liste de déclaration d'aptitudes.	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 : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. adapter les instruments d'évaluation aux besoins des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé;</li> <li>2. réaliser des travaux d'adaptation de l'environnement et des postes de travail lors de l'embauche d'une personne handicapée.</li> </ol>	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction du budget et des ressources matérielles	En continu et en fonction des besoins exprimés

## 4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ confie à la Direction des programmes, de la recherche et du partenariat la responsabilité de coordonner le Plan d'action 2012-2013 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 2013-2014, dressera le bilan des actions réalisées au cours de l'année 2012-2013. Enfin, chaque direction est responsable des actions qui relèvent de ses domaines d'activité.







**BÂTISSONS**  
*ENSEMBLE*  
**DU MIEUX-VIVRE**  
[www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)