

**PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES
PERSONNES
HANDICAPÉES
2020-2021**

**Régie
du logement**

Québec



Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux en collaboration avec la Direction générale adjointe de la planification stratégique et des technologies de l'information.

Une version accessible de ce document est sur le site www.rdl.gouv.qc.ca.

Table des matières

I. INTRODUCTION.....	5
II. CADRE LÉgal ET ENGAGEMENT.....	5
III. PORTRAIT DE L'ORGANISATION.....	6
IV. SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	6
V. PERSONNEL.....	7
VI. GROUPE DE TRAVAIL.....	7
VII. MESURES RÉCURRENTES.....	7
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX.....	8
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES ET DE PERSONNE À PERSONNE.....	8
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	9
SOUTIEN À L'EMPLOI.....	10
VIII. BILAN DU PLAN D'ACTION 2019-2020.....	10
OBSTACLES IDENTIFIÉS.....	11
PLAN DES MESURES D'URGENCE.....	11

<u>PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES</u>	<u>11</u>
<u>DEMANDES D'ACCOMMODEMENT REÇUES ET TRAITÉES.....</u>	<u>12</u>
<u>BILAN DES ENGAGEMENTS 2019-2020</u>	<u>14</u>
<u>IX. PLAN D'ACTION 2020-2021.....</u>	<u>16</u>
<u>X. TABLEAUX DU PLAN D'ACTION 2020-2021.....</u>	<u>17</u>
<u>XI. PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT</u>	<u>23</u>
<u>XII. DÉVELOPPEMENT DURABLE.....</u>	<u>24</u>
<u>XIII. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....</u>	<u>24</u>
<u>ANNEXE 1 : LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT.....</u>	<u>25</u>
<u>ANNEXE 2 : COORDONNÉES DES SERVICES D'INTERPRÉTATION.....</u>	<u>27</u>
<u>ANNEXE 3 : BILAN DE L'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE DE NOS BUREAUX</u>	<u>28</u>

I. INTRODUCTION

Le plan d'action à l'égard de personnes handicapées 2020-2021 est établi conformément à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la Loi). Il fait état des efforts réalisés par la Régie du logement au cours de l'exercice 2019-2020 et présente les mesures qui seront prises au cours de l'exercice 2020-2021 en vue d'identifier, de réduire ou d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Il rapporte également le processus d'approvisionnement de la Régie ainsi que le lien de ce processus avec la *Loi sur le développement durable*.

II. CADRE LÉGAL ET ENGAGEMENT

Afin de mieux cerner les enjeux du plan d'action, il importe de rappeler les obligations légales inscrites à l'article 61.1 de la Loi. Ces obligations sont les suivantes :

Chaque ministère et organisme public qui emploient au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan [...] doit être produit et rendu public annuellement.

La Régie s'engage à poursuivre ses efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration sociale et physique des personnes présentant un handicap. Elle s'engage aussi à préserver, autant que possible, ses acquis actuels.

III. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

La Régie du logement, créée le 1^{er} octobre 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Elle a pour mission de décider des litiges relatifs au bail d'habitation, d'informer les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations, de favoriser la conciliation et de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements.

Pour remplir sa mission, la Régie mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services. Elle s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts par la Régie. Dans cet esprit, la Régie prend les mesures nécessaires afin que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

IV. SECTEURS D'ACTIVITÉ

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Les audiences sont entendues par des régisseurs ou des greffiers spéciaux, selon la nature des demandes.

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande, lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation peut être tenue.

La Régie donne également accès à de l'information qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans les 25 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire.

V. PERSONNEL

La Régie est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Au 31 mars 2020, l'effectif régulier et non régulier de la Régie s'élevait à 256 personnes, dont 54 titulaires d'emplois supérieurs (incluant le président et le vice-président), 10 cadres, 23 professionnels (incluant 9 juristes), 156 fonctionnaires et 13 étudiants. Parmi les fonctionnaires, on retrouvait 139 personnes de soutien (agentes de secrétariat, agents de bureau, préposés aux renseignements, etc.) et 17 personnes de niveau technique.

VI. GROUPE DE TRAVAIL

Le personnel de la Régie participe de manière active et complémentaire afin de favoriser l'accès aux renseignements, aux lieux publics et aux services dispensés par l'organisation. Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié à la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux. Madame Patricia Lamas est la répondante de la Régie auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). L'OPHQ évalue la conformité des plans d'action.

Le groupe de travail de la Régie est en restructuration à la suite d'une réorganisation de la Régie. Ce groupe de travail veillera au suivi des obstacles et des mesures identifiées.

VII. MESURES RÉCURRENTES

Le plan d'action de la Régie s'inscrit en continuité avec les plans d'action élaborés lors des années précédentes. Cette continuité témoigne de l'engagement de la Régie à préserver ses acquis et à poursuivre ses efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration sociale et physique des personnes handicapées.

Accessibilité des lieux

Les 25 bureaux et les 3 points de service de la Régie possèdent au moins l'une des facilités suivantes : rampe d'accès, stationnement adapté, portes automatiques ou toilettes adaptées. Nos bureaux et points de service sont situés¹ à :

Baie-Comeau
Drummondville
Gaspé
Gatineau
Granby
Joliette
Laval
Longueuil
Matane

Montréal, centre-ville
Montréal, Village olympique
Québec
Rimouski
Rivière-du-Loup
Roberval
Rouyn-Noranda
Saguenay
Salaberry-de-Valleyfield
Saint-Hyacinthe

Saint-Jean-sur-Richelieu
Saint-Jérôme
Saint-Joseph-de-Beauce
Sept-Îles
Shawinigan
Sherbrooke
Thetford Mines
Trois-Rivières
Val-d'Or

Communications téléphoniques et de personne à personne

Dans le cadre des communications téléphoniques, la Régie sensibilise ses préposés aux renseignements aux approches qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes : parler lentement, prononcer clairement, trouver des termes clairs et vulgarisés pour bien transmettre l'information à la clientèle.

Le service de relais Bell (SRB) est offert aux personnes ayant des déficiences auditives, des déficiences de la parole ou des déficiences visuelles. Ce service permet aux utilisateurs de télécriteurs ou ATS et aux entendants de communiquer par téléphone par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés.

¹ Les adresses complètes se trouvent à l'annexe 1.

Le personnel de la Régie veille à la qualité de la communication avec des personnes handicapées. Le personnel est invité à adopter un comportement éthique et à endosser les valeurs organisationnelles qui sont : l'impartialité, la compétence, l'intégrité, l'engagement et l'humanité. Cela se traduit par un service à la clientèle respectueux et efficace pour l'ensemble des citoyens. De plus, depuis le 1^{er} décembre 1998, la Régie assume les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes pour tous les services judiciaires qu'elle offre au public. À cet effet, toute personne peut solliciter l'assistance d'un tel interprète en consultant les services offerts dans sa région.

L'annexe 2 présente une liste de services d'interprétation disponibles dans les régions du Québec.

Environnement de travail

À l'entrée en fonction d'une personne handicapée, une démarche est entreprise afin d'adapter son poste de travail et de mettre en place la technologie nécessaire pour que cette personne puisse participer et évoluer dans l'organisation.

- La Régie adapte les postes de travail de son personnel ayant des incapacités, soit par l'ajustement du mobilier, par l'achat de mobilier adapté ou par l'acquisition de logiciels spécifiques (ex. : logiciel « *Dragon naturally speaking* »² et « *ZoomText* »³).
- Les postes informatiques sont adaptés aux non-voyants et permettent la reconnaissance des caractères « *Jaws* »⁴.
- La Régie fait appel, au besoin, à un service d'ergothérapie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et par la suite.

² « *Dragon NaturallySpeaking* » permet de dicter à l'ordinateur avec une précision de transcription.

³ « *ZoomText* » est un logiciel de grossissement de caractères, il agrandit et rehausse l'information affichée à l'écran de l'ordinateur.

⁴ « *Jaws* » (*Job Access With Speech*) est un lecteur d'écran sous *Windows*, produit par la société *Freedom Scientific* en partenariat avec *Microsoft*. Il transforme un texte affiché sur un écran en un texte oral ou un texte en braille, et permet d'interagir avec le système d'exploitation et les logiciels.

- La Régie adapte les nouveaux locaux afin de s'assurer que ses installations répondent aux personnes à mobilité réduite, tant pour ses employés que pour ses clients (ex. : évier ajustés aux fauteuils roulants, accès aux locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite).
- Le télétravail peut être offert, au besoin.

Soutien à l'emploi

Au 31 mars 2020, la Régie comptait 18 employés handicapés avec le statut d'emploi régulier parmi les 181 effectifs réguliers en place. La proportion de personnes handicapées était alors de 9,94 %. En 2019-2020, malgré une nouvelle embauche, le taux de représentativité de personnes handicapées a subi une légère baisse par rapport à celui de l'année précédente, lequel était de 12,8 %.

Bien que l'offre de stage soumise par la Régie en 2019-2020 dans le cadre du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)* ne fût pas retenue pour financement, la Régie a recruté un nouvel employé régulier handicapé. La Régie contribue au développement de l'employabilité des personnes handicapées par le biais, entre autres, de l'embauche d'étudiants.

VIII. BILAN DU PLAN D'ACTION 2019-2020

La Régie a atteint certains des objectifs inscrits dans son plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées. En particulier, elle a maintenu le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle. Elle a aussi fourni l'équipement adapté au besoin des employés handicapés. De plus, à la suite d'une demande de la Régie, le Village olympique a ajouté des espaces de stationnement supplémentaires pour les personnes handicapées.

Obstacles identifiés

L'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées est une étape cruciale dans la préparation du plan d'action.

La Régie n'a pu consulter ses employés handicapés au cours de l'exercice 2019-2020 en raison de la pandémie COVID-19 et du mouvement de personnel qui sont venus interrompre ses activités régulières. Elle a pu néanmoins consulter le personnel de chacun des bureaux afin de dresser le bilan sur l'accessibilité qui se trouve à l'annexe 3.

La Régie est soucieuse de faciliter l'accès à ses installations. Toutefois, les obstacles observés ne relèvent pas toujours de sa responsabilité, mais bien de celle des propriétaires-locateurs et de la SQI. La Régie entreprend régulièrement des démarches afin d'améliorer l'accessibilité de l'ensemble de ses bureaux et afin de s'assurer que les problèmes soumis à la SQI sont pris en charge et corrigés rapidement.

Plan des mesures d'urgence

Le bureau du Village olympique possède un plan de mesures d'urgence dans lequel apparaissent les noms des accompagnateurs mandatés pour assister les personnes handicapées en cas d'urgence. Les autres bureaux sont couverts par le plan de mesures d'urgence du propriétaire-locateur ou de la SQI. Le plan des mesures d'urgence du Village olympique est mis à jour en fonction des effectifs en place. La Régie s'impose la responsabilité de vérifier la disponibilité des plans et leur mise à jour.

Plaintes reçues et traitées

Le plan d'action de la Régie tient compte de la 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

documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, la Régie n'a reçu qu'une seule plainte reliée à la réalité des personnes handicapées. La plainte concernait la disposition des chaises dans la salle d'attente, disposition qui contraignait les déplacements des fauteuils roulants. La plainte a été transmise à la Direction des ressources financières, immobilières et matérielles et de la gestion contractuelle. Cette dernière a répondu à la plaignante, et des mesures ont été prises pour corriger la situation.

Tableau 1 — Nombre de plaintes reçues et traitées

Année financière	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020
Nombre de plaintes reçues	0	0	0	1
Nombre de plaintes traitées	0	0	0	1

Demandes d'accommodement reçues et traitées

La Régie prend les mesures requises afin d'assurer un service de qualité aux personnes handicapées. Les services sont adaptés selon la nature de l'incapacité de la personne requérante.

Voici les formats adaptés pouvant être offerts par la Régie :

- Gros caractère d'imprimerie
- Format audio
- Braille
- Communication écrite simplifiée
- Fichier électronique
- Sous-titrage visible ou codé
- Vidéodescription

- Ajout d'un médaillon pour l'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL)
- Document vidéo en LSQ ou en ASL.

En 2019-2020, la Régie n'a reçu aucune demande nécessitant des mesures d'accommodement (formats adaptés).

Tableau 2 — Nombre de demandes de mesures d'accommodement

Année financière	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020
Nombre de demandes reçues (pour obtenir un document en format adapté)	0	1	0	0
Nombre de documents offerts en format adapté (à la suite d'une demande)	0	1	0	0

En 2019-2020, la Régie a reçu 16 demandes de services d'interprétariat pour personne handicapée.

Tableau 3 — Nombre de demandes de service d'interprétariat

Année financière	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020
Nombre de demandes de service d'interprétariat pour personnes handicapées	15	9	14	16

Bilan des engagements 2019-2020

Les deux tableaux suivants présentent le bilan du plan d'action 2019-2020 de la Régie.

Tableau 4 — Bilan des mesures 2019-2020 (engagements 1 et 2)

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Résultats
<u>Engagement 1</u> Embauche de personnes handicapées.	Poursuivre l'embauche de personnes handicapées.	Poursuivre l'embauche de personnes handicapées.	Taux de représentativité	9,94 %
<u>Engagement 1</u> <i>Embauche de personnes handicapées.</i>	<i>Poursuivre l'embauche de personnes handicapées.</i>	Participer au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	Nombre de projets soumis Nombre de projets retenus pour financement	1 projet soumis 0 projet retenu pour financement
<u>Engagement 2</u> Accueil et services de qualité	Offrir un accueil et des services de qualité aux personnes handicapées.	Maintenir le service d'interprétation aux personnes ayant une incapacité auditive, une incapacité visuelle ou un trouble du langage.	Nombre de demandes et % de demandes acceptées	16 demandes 100 %
<u>Engagement 2</u> <i>Accueil et services de qualité</i>	<i>Offrir un accueil et des services de qualité aux personnes handicapées.</i>	Ajouter une capsule dans l'intranet pour sensibiliser les employés aux besoins particuliers des personnes ayant un trouble grave de santé mentale, une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.	Capsule diffusée	Non réalisée
<u>Engagement 2</u> <i>Accueil et services de qualité</i>	<i>Offrir un accueil et des services de qualité aux personnes handicapées.</i>	Dispenser aux nouveaux préposés à l'information une formation portant le thème « Comment servir les personnes ayant une incapacité ».	Formation dispensée	Non réalisée

Tableau 5 — Bilan des mesures 2019-2020 (engagements 3 et 4)

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Résultats
<p><u>Engagement 3</u> Accessibilité des lieux et du site Web aux personnes handicapées.</p>	Assurer l'accessibilité des lieux et du site Web aux personnes handicapées.	S'assurer que les locaux dans lesquels la Régie reçoit sa clientèle soient accessibles aux personnes handicapées.	Pourcentage des locaux accessibles	Partiellement réalisé (voir annexe 3)
<p><u>Engagement 3</u> Accessibilité des lieux et du site Web aux personnes handicapées.</p>	Assurer l'accessibilité des lieux et du site Web aux personnes handicapées.	S'assurer de l'accessibilité du site Web aux personnes handicapées.	Répondre aux normes gouvernementales émises par le Conseil du Trésor	Réalisé
<p><u>Engagement 4</u> Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de qualité.</p>	Produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées de qualité.	Consulter les employés handicapés afin d'identifier des mesures porteuses pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.	Nombre d'employés handicapés consultés	Non réalisé Aucun employé consulté

IX. PLAN D'ACTION 2020-2021

Le plan d'action 2020-2021 s'inscrit dans la lignée des plans d'action précédents et introduit quatre nouvelles mesures :

- L'élaboration d'un sondage en ligne visant à consulter les personnes handicapées employées par la Régie.
- La création d'une section sur le site Web de la Régie concernant les droits et les recours des personnes handicapées en matière de bail de logement résidentiel.
- L'ajout, dans la prochaine Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement, de l'engagement à fournir tout document adapté en fonction du handicap du demandeur.
- La participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Au cours de l'année 2020-2021, pour les besoins de la consultation, la Régie effectuera un sondage en ligne à l'aide d'un formulaire interactif auprès de ses employés handicapés. Des questions seront posées pour mieux connaître la réalité vécue par ces personnes. Les résultats qui ressortiront de cette consultation pourraient permettre le développement de nouvelles mesures.

La Régie ajoutera une section sur son site Web présentant des renseignements juridiques adaptés aux situations que peuvent vivre les personnes handicapées locataires.

De plus, la Régie est en processus de rédaction de sa prochaine Déclaration de services aux citoyens et en profitera pour confirmer son engagement à produire, à la suite d'une demande précise, tout document adapté au handicap de la personne le requérant.

Enfin, la Régie espère souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées malgré la situation particulière de pandémie de la COVID-19. À cet effet, la Régie prévoit diffuser une manchette sur son site intranet et d'y faire la promotion du jeu-questionnaire de sensibilisation conçu par l'OPHQ.

X. TABLEAUX DU PLAN D'ACTION 2020-2021

Le plan d'action 2020-2021 s'articule autour de 4 axes d'intervention :

- Accessibilité à l'égalité en emploi et intégration des personnes handicapées.
- Accessibilité des immeubles et mesures d'urgence.
- Accessibilité des services, des documents, de l'intranet et du site Web.
- Participation sociale des personnes handicapées.

Tableau 6 — Axe 1 : Accessibilité à l'égalité en emploi et intégration des personnes handicapées

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Embauche des personnes handicapées	Favoriser l'égalité en emploi	Veiller au maintien de la cible gouvernementale ⁵	Maintien, dans l'effectif régulier, d'un taux de représentativité de 2 % ou plus	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel
Intégration des personnes handicapées	Faciliter l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définie et mise en place lors de son embauche	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Direction où la personne handicapée exerce ses fonctions
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Vérifier systématiquement l'accès des lieux lors d'activités ou de rencontres exceptionnelles	Vérification systématique de l'accès lors de la réservation ou de la location d'un lieu	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Direction où la personne handicapée exerce ses fonctions
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Continuer à tenir compte du critère d'universalité lors du choix des produits (approvisionnement) ⁶	Politique d'achat favorisant systématiquement la version universelle des produits	En continu	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles

⁵ Le Gouvernement exige que le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier soit de 2 %. Cette cible a été atteinte et dépassée au cours des exercices précédents. Il s'agit donc ici de s'imposer un devoir de surveillance pour continuer à respecter la cible et à maintenir les acquis actuels.

⁶ Il peut s'agir, par exemple, de taille-crayons électriques avec ventouses plutôt que de simples taille-crayons.

Tableau 7 — Axe 2 : Accessibilité des immeubles et mesures d'urgence

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Difficulté à accéder aux locaux de la Régie	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la Régie	Poursuivre les pourparlers avec la SQI et les propriétaires-locateurs dans le but de remédier aux obstacles identifiés à l'annexe 3	Nombre de correctifs apportés	En continu	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles
<i>Difficulté à accéder aux locaux de la Régie</i>	<i>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la Régie</i>	Pour chacun des bureaux et des points de service, ajouter un logo dans la section Info-bureaux du portail Web pour indiquer la présence ou l'absence des mesures de l'annexe 3	Nombre de points de service modifiés	31 mars 2021	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux Direction des ressources immobilières
<i>Difficulté à accéder aux locaux de la Régie</i>	<i>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la Régie</i>	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux bureaux de la Régie	Nombre de plaintes reçues et traitées	En continu	Tous les départements

Tableau 8 — Axe 3 : Accessibilité des services, des documents de travail, de l'intranet et du site Web

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web	Veiller au maintien des normes émises par le Conseil du Trésor (conformité du site Web et de l'intranet) ⁷	Pourcentage du contenu conforme	En continu	Direction des technologies et des services de soutien à la mission
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents, à l'intranet et au site Web de la Régie	Nombre de plaintes reçues et traitées	En continu	Direction des technologies et des services de soutien à la mission
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Continuer à offrir des services adaptés (interprétariat, adaptation des postes de travail, etc.)	Nombre de demandes reçues et traitées	En continu Mars 2021	Direction générale adjointe de la planification stratégique

⁷ Les trois standards sont le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01), le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI-008-02) et le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-03).

Tableau 8 (suite) — Axe 3 : Accessibilité des services, des documents de travail, de l'intranet et du site Web

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web	Ajouter l'engagement à fournir des documents adaptés à la <i>Déclaration de services aux citoyens (DSC)</i>	Ajout de l'engagement dans la DSC	Mars 2021	Direction générale adjointe de la planification stratégique et des technologies de l'information
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Création d'une section sur le site Web de la Régie dédiée aux informations sur le droit locatif en lien avec les personnes handicapées	Création de la section	Mars 2021	Direction des affaires juridiques

Tableau 9 — Axe 4 : Participation sociale des personnes handicapées

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel	Participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées	Nombre et type d'activités réalisées	1 ^{er} au 7 juin 2020	Tous les départements
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	<i>S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel</i>	Sensibiliser, au besoin, le personnel aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées	Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Département où exerce la personne handicapée
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	<i>S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel</i>	Consulter les employés handicapés afin d'identifier les mesures porteuses pour réduire les obstacles à leur participation sociale	Élaboration d'un sondage en ligne Nombre d'employés auquel le sondage a été soumis Taux de réponse au sondage	Mars 2021	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux

XI. PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

La Loi, à son article 61.3, oblige la Régie à tenir compte, dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. En conséquence, la Régie entreprend une démarche proactive afin de réduire ou d'éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public :

- En fonction des projets d'aménagement à venir, la Régie s'assurera que les nouveaux locaux soient conformes aux normes de conception sans obstacle du « Code de construction ».
- Si possible, la Régie accorde la priorité aux achats et à la location de biens et de services accessibles.
- La Régie choisit un produit ou un service en tenant compte des incapacités de certaines personnes.
- La Régie privilégie certains produits et services inclusifs⁸ (ex. : taille-crayons électriques avec ventouses, calculatrice grosse touche).
- Au besoin, la Régie fournit des produits et services adaptés⁹ à son personnel.

⁸ Inclusifs : conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par tout le monde, quelles que soient leurs aptitudes.

⁹ Adaptés : conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par certaines personnes en tenant compte de leurs incapacités.

XII. DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Régie tient compte, dans son processus d'approvisionnement, de l'accessibilité de biens et de services qu'elle achète et qu'elle loue.

Par sa politique d'approvisionnement, la Régie souhaite définir les règles en matière de fourniture de biens et de services, et orienter la stratégie et les actions en faveur du développement durable.

Ainsi, la Régie poursuit le développement et la promotion d'une culture de prévention et établit des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. Elle met toutes ses ressources en œuvre pour respecter les normes d'accès pour les personnes handicapées.

La Régie prévient et réduit les inégalités sociales et économiques. Elle prend des mesures pour améliorer l'accessibilité aux équipements et aux services.

XIII. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2020-2021 a été approuvé par le Président de la Régie du logement. Conformément à l'article 61.1 de la Loi, ce plan d'action est rendu public en version électronique sur le site Web de la Régie. Ce plan d'action est également diffusé à l'ensemble du personnel de la Régie par le biais de l'intranet.

ANNEXE 1 : Liste des bureaux de la Régie du logement

Sauf indication contraire, nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

BAIE-COMEAU

625, boulevard Laflèche
1^{er} étage, bureau 1 810
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

1680, boulevard Saint-Joseph
2^e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ

96, montée de Sandy Beach
1^{er} étage, bureau 1.05
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU (HULL)

Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4^e étage, bureau 4 100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY

77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE

430, rue De Lanaudière
1^{er} étage, bureau 160,
Joliette (Québec) J6E 7X1

LAVAL

1434, boulevard Daniel-Johnson
2^e étage
Laval (Québec) H7V 4B5

LONGUEUIL

Édifice Montval au 201,
Place Charles-Lemoyne, Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Village olympique

5199 Sherbrooke Est
Pyramide Ouest, (D)
(à l'angle de Viau)
Rez-de-chaussée, local 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

MONTRÉAL – Centre-ville

1425, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7
Pour information et audience seulement.

QUÉBEC

Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Québec (Québec) G1R 2B5
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

RIMOUSKI

337, rue Moreault
Rez-de-chaussée, bureau 05
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice de Rivière-du-Loup
33, rue de la Cour, bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

ROBERVAL

755, boulevard Saint-Joseph
Bureau 2.13-A
Roberval (Québec) G8H 2L4
*Ouvert les jeudis de 10 h à 12 h et
de 13 h à 15 h.*

ROUYN-NORANDA

255, avenue Principale
Bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Ouvert les lundis, mardis et jeudis.

SAGUENAY

3950, boulevard Harvey
Bureau RC-05
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

Galeries Saint-Hyacinthe
3225, av. Cusson
Entrée 1, local 2540
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 0H7

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME

Galeries des Laurentides
500, boulevard des Laurentides
Entrée arrière-P-8, local 1497
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES

456, rue Arnaud
Bureau RC.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN

212, 6^e Rue de la Pointe
Bureau RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
*Ouvert les mercredis
de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.*

SHERBROOKE

200, rue Belvédère Nord
Bureau 3.04
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES

100, rue Lavolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR

595, 6^e avenue
Bureau 103
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6
Ouvert les lundis, mercredis et vendredis.

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

151, rue Salaberry Ouest
Bureau 1.20
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information :

MATANE

Édifice Bon Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8
*Ouvert le dernier vendredi du mois
de 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h.*

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0
*Ouvert le dernier mardi de chaque mois
de 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h.*

THETFORD MINES

693, rue St-Alphonse Nord
Thetford Mines
(Québec) G6G 3X3
*Ouvert les jeudis
de 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h.*

ANNEXE 2 : Coordonnées des services d'interprétation

Les coordonnées des services d'interprétation ont été mises à jour en mars 2020.

Régions	Services
Montréal, Laval et Montérégie	<p>Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) 4315, rue Frontenac Est, local 300 Montréal (Québec) H2H 2M4 Voix : 514 285-8877 – ATS : 514 285-8877</p>
Montréal, Laval et Montérégie	<p>Service d'interprétation en ASL (American Sign Language) Centre de la Communauté Sourde du Montréal Métropolitain (CCSMM) 2200, boulevard Crémazie Est Montréal (Québec) H2E 2Z8 514 903-2200</p>
Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie, Îles de la Madeleine, Mauricie, Saguenay, Lac-Saint-Jean, Lanaudière et Laurentides	<p>Service régional d'interprétariat de l'est du Québec Inc. 9885, boulevard de l'Ormière Québec (Québec) G2B 3K9 Voix et ATS : 418 622-1037 ou 1 800 268-1037</p>
Estrie	<p>Service d'interprétation pour les personnes sources de l'Estrie (SIPSE) 359, rue King Est, local 203 Sherbrooke (Québec) J1G 1B3 Voix : 819 563-4357 – ATS : 819 563-6177</p>

ANNEXE 3 : Bilan de l'accessibilité physique de nos bureaux

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Baie-Comeau	√	√	√	√
Drummondville	√	√	√	√
Gaspé	√	√	√	√
Gatineau	√	√	√	√
Granby	√	√	√	√
Joliette	√		√	√
Laval	√	√	√	√
Longueuil	√	√	√	√
Matane	√	√	√	√
Montréal centre-ville	√	√	√	√

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Montréal, Village olympique	√	√	√	√
Québec	√	√	√	√
Rimouski	√	√	√	√
Rivière-du-Loup	√	√	√	√
Roberval		√	√	√
Rouyn-Noranda	√		√	√
Saguenay	√	√	√	√
Salaberry-de-Valleyfield	√	√		√
Saint-Hyacinthe	√	√	√	√
Saint-Jean	√	√	√	√
Saint-Jérôme	√	√	√	√

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Saint-Joseph-de-Beauce	√	√	√	√
Sept-Îles	√	√	√	√
Shawinigan	√	√	√	√
Sherbrooke	√	√	√	√
Theftford Mines	√	√	√	√
Trois-Rivières	√	√	√	√
Val-D'Or				√

Pour joindre la Régie du logement :

Régions de Montréal, de Laval et de Longueuil :

Téléphone : **514 873-BAIL (2245)**

Télécopieur : **514 864-8077**

Autres régions :

Téléphone : **1 800 683 -BAIL (2245)**

Télécopieur : 1 877 907-8077

Site Web : www.rdl.gouv.qc.ca