

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

BILAN DES RÉALISATIONS 2017-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Bilan des réalisations 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées de la Société d'habitation du Québec

Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 1 800 463-4315
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca



(SHQ)



SocieteHabitationQuebec



HabitationSHQ

Coordination du contenu

Direction de la planification, des études et de la statistique

Coordination de l'édition et conception graphique

Direction des communications

Photographies et illustrations

Shutterstock

On peut télécharger ce document à partir du site Web de la
Société d'habitation du Québec au www.habitation.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-82878-5 (version en ligne)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec, 2018

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	1
BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION 2017-2018.....	3
TABLEAU 1 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DE LA MISSION DE LA SHQ	3
TABLEAU 2 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION....	4
TABLEAU 3 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DU PERSONNEL DE LA SHQ	6
AUTRES INTERVENTIONS EN 2017-2018	7
BILAN 2017-2018 DES ENGAGEMENTS DE LA SHQ INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE <i>À PART ENTIÈRE</i>	8
MISE EN CONTEXTE.....	8
TABLEAU : BILAN 2017-2018 DES ENGAGEMENTS DE LA SHQ INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX	9
COLLABORATION	11
CONCLUSION	11
NOUS JOINDRE	12



MISE EN CONTEXTE

Ce document présente le bilan des actions ciblées par la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées dans ses champs de responsabilité.

Il présente le statut, les résultats et les suites à donner pour chacune des actions réalisées ou entreprises par la SHQ à l'égard des personnes handicapées au regard de sa mission, des services qu'elle rend à la population et de son personnel. Ce bilan couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 inclusivement.

Ce bilan comprend également une reddition de comptes sur les engagements que la SHQ a pris à l'égard des personnes handicapées dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG). Ces derniers, orientés davantage vers le réseau de l'habitation¹, contribuent concrètement à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

1. Par *réseau de l'habitation*, on entend le réseau des ministères et organismes dont les actions ont des incidences en habitation.



BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION 2017-2018

TABLEAU 1 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DE LA MISSION DE LA SHQ

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2017-2018	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU
Difficulté à traiter les dossiers du Programme d'adaptation de domicile (PAD) dans des délais raisonnables.	Maintenir le délai de traitement moyen d'un dossier du PAD à moins de 24 mois.	Réduire davantage le délai de traitement des dossiers du PAD.	En continu	En cours	Délai de traitement moyen.	22,1 mois.	Un nouveau formulaire d'inscription a été conçu. Il devrait permettre une amélioration du délai de traitement moyen d'un dossier du PAD puisque la sélection de la clientèle sera plus efficiente.
Absence d'intégration des exigences en lien avec le concept d'accessibilité universelle dans le parc de logements sociaux et communautaires.	Modifier et bonifier les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux et communautaires afin de promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ.	Apporter les ajustements nécessaires au <i>Guide de construction</i> relatif aux projets AccèsLogis Québec (ACL) afin d'assurer la cohérence entre les exigences énoncées et les nouvelles exigences réglementaires.	En continu	En cours	Nombre d'ajustements au Guide.	En janvier 2018, les exigences en accessibilité et en adaptation ont été identifiées avec un logo pour faciliter leur repérage dans le Guide.	La SHQ n'a pas encore analysé s'il y avait lieu d'apporter d'autres modifications au <i>Guide de construction</i> relatif aux projets AccèsLogis Québec (ACL).
Difficulté d'accès à un logement abordable pour les personnes handicapées.	Offrir des logements abordables aux personnes handicapées.	Réserver des unités pour la clientèle des personnes handicapées dans le cadre du programme Supplément au loyer, pour lequel de nouvelles unités ont été annoncées en 2017-2018.	En continu	En cours	Nombre d'unités réservées à la clientèle des personnes handicapées.	984 unités réservées en 2017-2018.	

TABEAU 2 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2017-2018	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU
Difficulté 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 concernant les accès aux services. Analyser et proposer, lorsqu'il y a lieu, des solutions aux unités administratives concernées.	En continu	En cours	Nombre de plaintes comptabilisées et traitées.	0 plainte.	Il n'y a pas eu de plaintes concernant l'accès aux services.
Manque d'accessibilité des documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ.	Améliorer l'accessibilité de ces documents.	Adapter des documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ de manière à se conformer au standard gouvernemental sur l'accessibilité Web.	En continu	En cours	Nombre de documents téléchargeables adaptés.	8 documents.	Titre des documents : • Plan stratégique 2017-2021 • Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées • Bilan des réalisations 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées • État de la situation sur la mérule pleureuse au Québec • L'habitation en bref 2017 • Rapport annuel de gestion 2016-2017 • Défis et pistes d'intervention pour la préservation et l'amélioration du parc de maisons de chambres privées au Québec • Vers une nouvelle approche d'intervention en habitation : bilan de la consultation menée entre juin et décembre 2016.

TABEAU 2 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2017-2018	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU
Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par la SHQ.	Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées.	Dans les appels d'offres, prévoir une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs et en tenir compte dans le processus de décision.	En continu	En cours	Proportion d'appels d'offres qui contiennent une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs.	À venir.	Aucun appel d'offres fait par la SHQ en 2017-2018 ne concernait des services pouvant toucher les personnes handicapées.
Manque de diffusion des initiatives (ponctuelles et découlant des programmes de la SHQ) en lien avec les personnes handicapées.	Informar les personnes handicapées des programmes et des initiatives les concernant.	Rédiger et publier sur le site Web de la SHQ des articles traitant de sujets et d'initiatives en lien avec les personnes handicapées.	En continu	En cours	Nombre d'articles rédigés et publiés.	3 communiqués.	Titre des communiqués publiés sur le site Web de la SHQ : • 24 nouveaux logements abordables, dont 10 pour des personnes à mobilité réduite, à Montmagny • Début des travaux de construction du projet d'habitation Le Cœur du village à Saint-Esprit • Inauguration à Rouyn-Noranda de 25 nouveaux logements pour des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

TABEAU 3 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DU PERSONNEL DE LA SHQ

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2017-2018	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU
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.	Lors du recrutement de personnel, communiquer avec l'ensemble des personnes handicapées dont les noms se trouvent sur des listes de déclaration d'aptitudes ou sur des banques de personnes qualifiées.	En continu et en fonction des besoins exprimés	En cours	Nombre de personnes handicapées ayant été jointes.	450 personnes handicapées jointes.	Le nombre de personnes handicapées jointes inclut les personnes handicapées dont le nom paraît dans la banque de personnes qualifiées ainsi que celles dont le nom paraît dans le système de gestion des listes de déclaration d'aptitudes. Certaines personnes ont pu être contactées plusieurs fois pour différents postes.
	Assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle d'autres candidats pour le recrutement et le maintien en emploi.	Adapter les moyens d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un(e) nouvel(le) employé(e).	En continu et en fonction des besoins exprimés	En cours	Nombre de moyens d'évaluation adaptés.	Aucune demande d'adaptation des moyens d'évaluation n'a été requise.	
		Adapter l'environnement et les postes de travail des personnes handicapées recrutées.	En continu et en fonction des besoins exprimés	En cours	Nombre de travaux d'adaptation effectués.	Aucune adaptation n'a été nécessaire.	

AUTRES INTERVENTIONS EN 2017-2018

La SHQ administre plusieurs programmes s'adressant aux personnes handicapées. Elle intervient depuis plusieurs années auprès de ces dernières pour leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins, et ce, à un prix abordable.

Les interventions de la SHQ visent notamment à éliminer ou à amoindrir les obstacles architecturaux auxquels les personnes handicapées sont confrontées quotidiennement dans leur logement. Elle les soutient entre autres par l'entremise du Programme d'adaptation de domicile (PAD) ainsi que par des subventions pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et des subventions pour l'adaptation de domicile (SAD) du programme AccèsLogis Québec (ACL).

Pour l'année 2017-2018, 5 340 interventions dans le cadre des trois volets du PAD ont été réalisées par la SHQ. De plus, la SHQ a engagé, pour cette même année, une somme de 512 402 \$ pour le remplacement d'équipements spécialisés, appareils élévateurs et rampes d'accès, rendus en fin de vie utile ou qui n'étaient plus conformes aux normes actuelles.

Au 31 mars 2018, 3 376 logements avaient été construits² et 1 043 domiciles avaient été adaptés par l'entremise des programmes de la SHQ³.

Au 31 mars 2018, 110 547 interventions⁴ de la SHQ avaient profité à des personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie.

Par ailleurs, en 2017-2018, la SHQ a donné une formation PAD aux inspecteurs mettant en œuvre le programme afin de les outiller et de leur présenter les bonnes pratiques en la matière. Ces nouveaux outils développés et présentés aux inspecteurs devraient avoir un effet positif sur les délais de traitement des dossiers et le nombre de personnes jointes.

En outre, des capsules d'information destinées aux ergothérapeutes qui interviennent dans des projets subventionnés par le PAD sont également en cours de développement. Elles ont pour but de faciliter la compréhension des modalités du programme et leur consultation.

2. Ce nombre inclut les logements habités par des personnes handicapées et ceux qui pourraient éventuellement l'être et qui sont en voie de réalisation ou qui ont été livrés dans le cadre du programme ACL.

3. PAD, ACL et Logement abordable – volet Social et communautaire.

4. Ce nombre inclut les volets II et III des programmes ACL et LAQ, les trois volets du PAD, le nombre de logements pour personnes handicapées du PSL, le nombre de logements adaptés en HLM et le programme Logements adaptés pour aînés autonomes.

A background image showing a person in a wheelchair, with a hand resting on the wheel. The image is faded and serves as a backdrop for the text.

BILAN 2017-2018 DES ENGAGEMENTS DE LA SHQ INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE **À PART ENTIÈRE**

MISE EN CONTEXTE

La SHQ contribue au PEG 2015-2019 de la politique gouvernementale **À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité** avec six engagements sous sa responsabilité.

Le tableau suivant présente le suivi pour chacun de ces engagements.

TABEAU : BILAN 2017-2018 DES ENGAGEMENTS DE LA SHQ INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
56. Sous réserve des demandes provenant du milieu, établir de nouveaux partenariats entre la SHQ et le réseau de la santé dans le but d'intensifier la réalisation et d'assurer le maintien des projets de logements autonomes, avec ou sans soutien, destinés à des personnes handicapées ayant des besoins particuliers ou importants.	SHQ, MSSS	2019	En continu	Depuis 2015, lorsque la SHQ reçoit une demande de subvention pour la réalisation d'un projet de logements abordables dans le cadre du programme ACL, volet III pour personnes handicapées, elle demande systématiquement un avis au MSSS.
57. Sous réserve des demandes provenant du milieu, favoriser l'accès au programme ACL aux clientèles composées de personnes handicapées, dont celles ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un trouble de santé mentale.	SHQ	2017	En continu	54 logements destinés à ces clientèles ont été livrés en 2017-2018.
Étape 1 Maintenir les exigences du <i>Guide de construction</i> sur les logements adaptables construits dans le cadre du programme ACL.			En continu	Les exigences ont été maintenues. En 2018, les exigences ont été signalées par un logo dans le Guide pour un meilleur repérage lors de la mise à jour.
Étape 2 Maintenir l'octroi de la SUAL et de la SAD, notamment pour une clientèle volet III.			En continu	Ces subventions ont été maintenues.
Étape 3 Considérer la présence d'unités destinées à une clientèle composée de personnes handicapées dans le cadre de l'analyse des projets soumis.			En continu	Les projets soumis à la SHQ sont analysés en fonction des besoins du milieu. De plus, une demande d'avis est adressée au MSSS.

TABEAU : BILAN 2017-2018 DES ENGAGEMENTS INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (SUITE)

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
58. Maintenir le délai moyen de traitement d'un dossier du PAD inférieur à 24 mois.	SHQ	2016	Réalisé	En 2017-2018, le délai de traitement moyen des demandes dans le cadre du PAD était de 22,1 mois. En parallèle, la SHQ poursuit les travaux qu'elle a amorcés dans le cadre de son plan d'analyse de conformité pour établir plus précisément la durée de chaque étape du processus et il sera alors possible de cibler, au besoin, les mesures nécessaires pour diminuer encore davantage les délais de traitement des dossiers du programme.
59. Favoriser l'adaptation de logements et l'accessibilité des immeubles en milieu d'habitations à loyer modique.	SHQ	2019	En continu	Le <i>Cadre normatif de rénovation</i> a été mis à jour afin d'y ajouter des exigences et des suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité pour promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ. Lorsque des demandes d'adaptation et d'accessibilité de logement sont adressées à la SHQ par ses mandataires, elles sont traitées de façon prioritaire à l'intérieur des budgets disponibles. Dans le cadre des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation, l'accessibilité des immeubles aux personnes à mobilité réduite est prise en compte. Ainsi, des modifications sont apportées aux bâtiments et aux logements, au cas par cas, en fonction des demandes spécifiques des locataires handicapés ainsi que des travaux d'amélioration sur les immeubles. Ces travaux sont définis par les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux.
60. Évaluer l'opportunité de mettre en place, au sein du réseau des logements sociaux et communautaires, une approche de gestion des attributions de logements adaptés/adaptables disponibles afin de faciliter la recherche de logements pour les personnes handicapées.	SHQ	2018	En cours	Dans le cadre de son Plan stratégique 2017-2021, la SHQ entend revoir et simplifier l'accessibilité aux services dans une approche « parcours client ». Profitant du contexte de regroupements des offices d'habitation, un groupe de travail se penchera sur la possibilité d'appliquer, au sein du réseau des logements sociaux et communautaires, une approche de gestion facilitant la recherche de logements pour les personnes handicapées tout en respectant la confidentialité des renseignements personnels.
61. Évaluer diverses options afin d'inciter les propriétaires privés ayant des logements adaptés/adaptables à faire appel au réseau de logements sociaux lorsque ces logements se libèrent.	SHQ	2019	Non débuté	Les actions seront entreprises à la suite de l'analyse décrite à la mesure 60. Dès lors, l'échéance suivra celle de la mesure 60, qui suit le Plan stratégique de la SHQ et ne sera donc pas entamée avant 2021.

COLLABORATION

En plus de mettre en œuvre l'ensemble de ses engagements, la SHQ a collaboré ou poursuit sa collaboration à la réalisation de deux autres engagements du PEG sous la responsabilité d'autres ministères et organismes, soit :

ENGAGEMENT 13

- Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (responsables : ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ); collaboratrice : SHQ).

Chantier C :

- Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité motorisées dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation, faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions qui auront été retenues (responsables : Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et OPHQ; collaborateurs : MSSS et SHQ).

ENGAGEMENT 62

- Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements (responsables : RBQ et OPHQ; collaborateurs : MSSS et SHQ).

Étapes :

- Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie);
- Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions retenues sur l'adaptabilité des logements;
- Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis.

CONCLUSION

Au cours des prochaines années, la SHQ continuera à déployer des efforts pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et ainsi faire progresser leur intégration et leur pleine participation au sein de la société québécoise.

NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE OU SUR PLACE

QUÉBEC

Société d'habitation du Québec

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5E7

[S'y rendre](#)

MONTRÉAL

Société d'habitation du Québec

500, boulevard René-Lévesque Ouest
5^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

[S'y rendre](#)

PAR TÉLÉPHONE

CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (CRC)

RENSEIGNEMENTS

Horaire de bureau

8 h 30 à 12 h | 13 h à 16 h 30

Téléphone

800 463-4315

Télécopieur Québec

418 643-2533

Télécopieur Montréal

514 873-8340

Veuillez noter que le mercredi,
le CRC est en service à partir de 10 h.

PLAINTES

Vous êtes insatisfait ou insatisfaite d'un service
rendu par la SHQ ou l'un de ses partenaires et
vous souhaitez déposer une plainte?

Consultez notre section du site Web prévue à
cet effet.

Vous y trouverez notamment :

- le processus de dépôt d'une plainte
- la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes à la SHQ
- le formulaire en ligne pour porter plainte

N'oubliez pas que la formulation d'une plainte
est une démarche sérieuse! Assurez-vous d'avoir
franchi toutes les étapes proposées avant de
passer à l'action.

ÉQUIPE WEB

Vous pouvez joindre l'[équipe Web](#) pour toute question concernant le site de la SHQ
(contenus, fonctionnalités, propositions d'améliorations, etc.).

**BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE**

