



**PLAN D'ACTION
2008-2009
DE LA SOCIÉTÉ
D'HABITATION DU QUÉBEC
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES**

Plan d'action 2008-2009
de la Société d'habitation du Québec
à l'égard des personnes handicapées

Le 22 mai 2008

Coordination et rédaction

Direction de la planification et du développement de programmes

Édition

Direction des communications

Publié par la Société d'habitation du Québec

Aile Saint-Amable

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

On peut télécharger ce document sur le site Internet de la SHQ : www.habitation.gouv.qc.ca.

Sur demande, ce document pourra être adapté en certains médias substitués, de façon intégrale ou résumée.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Bibliothèque et Archives Canada, 2008

ISBN 978-2-550-53256-9 (imprimé) / ISBN 978-2-550-53257-6 (pdf)

© 2008 Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	4
1. PORTRAIT DE L'ORGANISME.....	5
1.1 Mission et domaines d'activité.....	5
1.2 Clientèles cibles	5
1.3 Partenaires.....	6
2. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES EN 2007	7
2.1 Actions accomplies au regard de la mission.....	7
2.1.1 Révision des programmes et des processus	8
2.1.2 Recherche et transfert des connaissances.....	8
2.1.3 Sensibilisation du personnel, des partenaires et des mandataires au concept d'accessibilité universelle.....	9
2.1.4 Établissement et diffusion du <i>Cadre national sur le soutien communautaire en logement social</i>	10
2.1.5 Appui à l'exercice d'actualisation de la politique d'ensemble <i>À part... égale</i>	11
2.1.6 Poursuite des travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation.....	11
2.1.7 Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles publics construits avant décembre 1976.....	12
2.2 Actions accomplies au regard des services.....	12
2.3 Actions accomplies comme gestionnaire d'un organisme public.....	13
2.3.1 Embauche des personnes handicapées	13
2.3.2 Accessibilité des locaux	14
3. ACTIONS POUR 2008-2009.....	15
4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	20

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

Avec l'adoption en décembre 2004 de nouvelles dispositions modifiant 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, les ministères et les organismes publics doivent produire un plan d'action annuel présentant les mesures envisagées pour réduire les obstacles que les personnes handicapées rencontrent dans leurs secteurs d'activité. C'est dans ce contexte que la Société d'habitation du Québec vous présente son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2008-2009.

Ce plan couvre la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009. Dans celui-ci, la Société réitérera son adhésion aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. D'ailleurs, ses interventions passées auprès de ces personnes en vue de leur permettre d'avoir accès à un logement accessible et adapté à leurs besoins le confirment. Les engagements présentés dans le présent plan s'inscrivent dans la poursuite des efforts entrepris à cet égard.

À cet effet, la Société s'assurera de promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès de ses mandataires et de ses partenaires. Cette action est importante dans le contexte des investissements annoncés en habitation en vertu du Plan québécois des infrastructures *Des fondations pour réussir*.

Finalement, considérant le caractère évolutif du plan d'action, les mesures prévues pour la prochaine année n'ont pas la prétention de couvrir tous les obstacles recensés. Nous croyons toutefois que leur réalisation constituera un pas notable pour l'intégration et la pleine participation des personnes handicapées à la société québécoise.

La présidente du conseil d'administration

Le président-directeur général

JACQUELINE EXUMÉ KAVANAGHT
Québec, mai 2008

ROBERT MADORE
Québec, mai 2008

1. PORTRAIT DE L'ORGANISME

Depuis 1967, la Société d'habitation du Québec (SHQ) travaille à l'amélioration des conditions d'habitation des Québécoises et des Québécois, en soutenant des projets de construction, de rénovation ou d'adaptation résidentielles. Elle intervient en collaboration avec des partenaires comme les municipalités, les offices d'habitation, les organismes à but non lucratif, les coopératives d'habitation, le secteur privé et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

La SHQ a mis en place plusieurs programmes destinés principalement à des ménages à faible revenu. Ces programmes visent les ménages qui ont des besoins particuliers de logement, comme les familles, les aînés en légère perte d'autonomie ou les personnes handicapées. 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. Pour réaliser sa mission, la Société dispose d'un effectif de 345 personnes et de revenus de plus de 700 millions de dollars.

1.1 Mission et domaines d'activité

La mission de la SHQ consiste à :

- faciliter l'accès à des conditions adéquates de logement en fonction des ressources financières et de la diversité des besoins des Québécoises et des Québécois.

À cette fin, la SHQ a pour objets :

- d'aviser la 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 aux citoyens du Québec l'accession à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

1.2 Clientèles cibles

La SHQ intervient auprès des ménages à revenu faible ou modeste en leur apportant un soutien financier pour se loger ou encore en leur fournissant, directement ou par l'intermédiaire d'un propriétaire-bailleur privé ou d'un organisme à but non lucratif, un logement à coût abordable.

Dans le but de répondre à des problèmes de disponibilité de logements de qualité, plusieurs activités de la SHQ visent également l'amélioration de l'habitat. Ces activités touchent une clientèle plus diversifiée de ménages et l'aide offerte peut prendre la forme d'une subvention aux dépenses d'immobilisation, permettant ainsi une amélioration des conditions de logement tout en favorisant le maintien des personnes dans leurs logements.

La SHQ soutient aussi des ménages qui ont des besoins particuliers de logement. Il s'agit de personnes handicapées, de sans-abri ou encore de personnes nécessitant un hébergement d'urgence, comme les personnes victimes de violence familiale. Enfin, des organismes communautaires, des associations et des entreprises bénéficient d'une aide financière ou technique de la SHQ, grâce à des programmes de soutien à l'initiative communautaire ou d'appui à l'industrie.

1.3 Partenaires

Pour mettre en œuvre ses programmes, la SHQ s'associe à plusieurs partenaires, dont :

- les offices d'habitation;
- les coopératives d'habitation et les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les groupes de ressources techniques;
- les organismes communautaires du secteur de l'habitation;
- les intervenants de l'industrie;
- les municipalités locales et les municipalités régionales de comté (MRC);
- les ministères et les organismes gouvernementaux;
- la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL);
- les institutions financières.

2. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES EN 2007

Conformément au *Plan d'action 2007 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 entreprises en 2007 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 en vue de leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins et à un prix abordable. Son action se concrétise actuellement grâce aux programmes suivants.

- *Programme d'adaptation de domicile (PAD)* : la SHQ aide financièrement les personnes handicapées, sans égard à leurs revenus, à payer le coût des travaux nécessaires pour rendre accessible et adapter le logement qu'elles habitent. L'aide financière prend la forme d'une subvention qui varie selon que la personne handicapée fait partie d'un ménage propriétaire ou locataire.
- *Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)* : la SHQ accorde une aide financière aux personnes de 65 ans ou plus, à faible revenu, qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur maison ou à leur logement afin qu'elles puissent continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.
- *Habitation à loyer modique (HLM) et Supplément au loyer* : la SHQ met des logements sociaux à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent de la difficulté à bien se loger. Une partie de ces logements sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- *AccèsLogis Québec (ACL) et Logement abordable Québec (LAQ)* : la SHQ appuie financièrement la réalisation de logements communautaires et privés à loyer abordable. Les logements sont réalisés suivant des normes qui favorisent l'accès et l'intégration des personnes handicapées à leur milieu.
- *Subvention pour personne handicapée (SPH) et Subvention pour adaptation de domicile (SAD)* : ces deux types de subventions additionnelles sont offertes en complément de certains volets des programmes ACL et LAQ. Les subventions sont destinées aux personnes handicapées et leur objectif est de permettre aux personnes handicapées d'abolir ou d'amoindrir les barrières architecturales auxquelles elles font face quotidiennement dans leur logement.

Au total, ces interventions profitent à plus de 33 000 personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie.

2.1.1 Révision des programmes et des processus

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec a entrepris une révision globale de l'appareil d'État dans le but de recentrer son rôle et d'assurer de façon plus efficace et efficiente une prestation de services de qualité aux citoyens. S'inscrivant dans ce vaste projet, la SHQ a entrepris une révision de ses programmes et de ses processus dans une optique de simplification, d'harmonisation et de délégation accrue des activités de livraison. Cet exercice offre une occasion 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.

C'est dans ce contexte que la SHQ a fait des gestes concrets au cours des dernières années en ce qui concerne la gestion des programmes d'amélioration de l'habitat en introduisant une nouvelle façon de faire qui donne plus d'autonomie aux partenaires et qui s'appuie sur la prestation électronique de services. Au cours de la dernière année, beaucoup d'efforts ont été faits afin de faciliter et d'accélérer la réalisation d'un plus grand nombre de dossiers PAD.

Au cours de l'année 2007, des consultations ont été menées auprès de ses principaux partenaires en vue de réviser le programme PAD, un atelier Kaizen visant à revoir l'ensemble de son mode de livraison a été tenu et des travaux d'évaluation du programme se sont poursuivis. De ces actions a résulté un plan d'action dont l'objectif est d'améliorer le programme et son processus de livraison auprès des personnes handicapées, particulièrement en réduisant les délais d'attente et de livraison.

Huit chantiers de travail regroupant les intervenants du programme et touchant à tous ses aspects ont été mis sur pied. Certains chantiers sont terminés alors que les autres se poursuivront au cours de la prochaine année.

Les travaux relativement à l'allègement opérationnel, qui se sont déroulés sur environ deux ans et qui se sont terminés à l'automne 2007, ont permis de donner plus d'autonomie et de souplesse aux partenaires locaux. Ainsi, la SHQ a offert, dès l'automne 2007, la possibilité aux villes et aux municipalités régionales de comté (MRC) d'intégrer le PAD à la nouvelle façon de faire et ainsi de livrer le programme de façon plus autonome. En mars 2008, près des trois quarts (72 %) avaient déjà accepté.

Un autre changement important a été apporté en avril 2008 à la gestion du programme. Dorénavant, les demandes d'aide que la SHQ reçoit sont immédiatement envoyées aux partenaires concernés pour traitement.

Tout au long de la prochaine année, les travaux des chantiers toujours en cours se poursuivront. Également, une proposition visant à améliorer les normes du programme devrait être soumise au conseil d'administration de la SHQ.

2.1.2 Recherche et transfert des connaissances

Une action pertinente en habitation requiert une bonne connaissance des milieux et des divers besoins de la population, l'acquisition de savoirs pertinents ainsi que la diffusion de ces savoirs à tous les acteurs concernés. C'est dans cette perspective que la SHQ mène et soutient des activités de recherche et de transfert de connaissances.

La SHQ s'est ainsi dotée en 2006 d'un plan d'analyse et de recherche 2006-2009. Conformément à ce plan, au cours de la dernière année, elle a participé à la réalisation d'une étude sur les coûts liés à l'application du concept d'accessibilité universelle dans les immeubles de trois étages ou moins et l'a soutenue financièrement. La SHQ a également soutenu financièrement une étude-pilote sur les caractéristiques et les besoins en services de soutien et en logements adaptés dans le parc de logements sociaux de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ).

L'étude sur les coûts liés à l'application du concept d'accessibilité universelle dans les immeubles de trois étages ou moins a été réalisée par la Ville de Montréal. Celle-ci et la SHQ ont versé chacune quelque 4 500 \$ pour sa réalisation. L'étude pourra être utile pour adapter les normes des programmes de logements communautaires, soit *AccèsLogis Québec* et *Logement abordable Québec*. Au cours de l'année 2008-2009, la Direction de la planification et du développement de programmes s'assurera de diffuser les conclusions de l'étude aux directions et aux organismes concernés.

Pour sa part, l'étude-pilote sur les besoins en services de soutien et en logements adaptés dans le parc de logements sociaux de l'OMHQ est réalisée par le Centre de la santé et des services sociaux (CSSS) de la Vieille Capitale pour le compte de l'OMHQ et de l'Agence de santé et des services sociaux (ASSS) de la Capitale-Nationale. La SHQ et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont versé respectivement 25 000 \$ et 50 000 \$ pour la réalisation de cette étude.

Cette étude doit dresser un portrait sociosanitaire des résidents et des requérants en logement social, sur le territoire desservi par l'OMHQ. Elle doit également permettre de cartographier les concentrations de besoins. Cette nouvelle méthode, si elle s'avère concluante, pourra être appliquée à d'autres offices de taille comparable. L'étude doit se poursuivre au cours de la prochaine année.

Ces études ont pour but de parfaire les connaissances, entre autres sur les besoins de logement des personnes ayant des incapacités et les actions à privilégier pour améliorer les conditions de vie de ces personnes. Leurs résultats doivent fournir à la SHQ et aux principaux acteurs du secteur de l'habitation un meilleur éclairage pour le développement de leurs politiques et le choix de leurs interventions à l'égard des personnes handicapées.

2.1.3 Sensibilisation du personnel, des partenaires et des mandataires au concept d'accessibilité universelle

Des ateliers de sensibilisation ont été tenus en février et en octobre 2007. Les deux ateliers ont pris la forme d'une présentation offerte par le comité d'accessibilité universelle formé de l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) et de la Société Logique. La Société Logique a pour mission de promouvoir le développement et la création d'environnements universellement accessibles et d'intervenir dans ces domaines. L'atelier de février a été présenté à une vingtaine d'employés concernés par le concept d'accessibilité universelle alors que celui d'octobre fut présenté au conseil d'administration de la SHQ.

Au cours de la prochaine année, une attention particulière sera accordée par la SHQ à la promotion du concept d'accessibilité universelle auprès de ses mandataires et de ses partenaires. Dans le contexte des investissements annoncés en habitation notamment en vertu du Plan québécois des infrastructures *Des fondations pour réussir*, il est important que l'amélioration de l'accessibilité aux logements sociaux et communautaires existants soit prise en compte par tous les intervenants qui seront engagés dans la rénovation, l'amélioration et la modernisation de ces logements.

À cet effet, au cours de la prochaine année, il est envisagé d'inviter la Société logique, organisme à but non lucratif faisant la promotion de la création d'environnements universellement accessibles, à une rencontre d'élaboration du cadre normatif de rénovation. Ce cadre doit baliser les actions des partenaires et des mandataires de la SHQ lors de l'opération rénovation, amélioration et modernisation des logements sociaux et communautaires existants.

2.1.4 Établissement et diffusion du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*

La SHQ, au moyen de ses programmes d'habitation, 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. Pour occuper leur logement, ces personnes ont besoin de services particuliers de soutien communautaire. Il peut s'agir d'activités ou de services comme l'accompagnement pour bénéficier des services publics, d'une présence et d'une surveillance continues, d'interventions en situation de crise, d'entretien ménager et, 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 élaboré le *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*. Cette initiative vise à doter les réseaux de l'habitation sociale ainsi que de la santé et des services sociaux de leviers pour consolider et mettre au point les projets de logement social avec soutien communautaire, à organiser une réponse continue et complémentaire aux besoins des personnes et des milieux de vie, à mobiliser et à encourager le partenariat autour d'une clientèle commune ainsi qu'à assurer la pérennité des services.

Également, en collaboration avec le Regroupement des offices d'habitation du Québec, les colloques régionaux sous le thème *Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux* se sont poursuivis en 2007. Ces colloques s'inscrivent dans la mise en application du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*. Ils offrent aux intervenants des réseaux concernés l'occasion de se rencontrer afin d'accentuer ou d'établir des moyens de collaboration visant à assurer aux personnes vivant dans des logements sociaux des services de soutien et d'encadrement adéquats. Sept colloques ont eu lieu au cours de 2007, dans le Bas-Saint-Laurent, en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, à Montréal, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, sur la Côte-Nord, en Abitibi-Témiscamingue et en Outaouais. Ces sept colloques complétaient une série de 11 colloques qui ont regroupé quelque 1 400 intervenants des deux réseaux.

Le 21 mai 2008, une rencontre regroupant la SHQ, le MSSS ainsi que des représentants des offices municipaux d'habitation du Québec et des agences de la santé et des services sociaux de

chacune des régions du Québec a eu lieu afin d'évaluer les retombées des colloques et de donner les suites nécessaires à la mise en œuvre du Cadre.

Pour leur part, les organismes de logements communautaires (organismes sans but lucratif du domaine de l'habitation, groupes de ressources techniques et coopératives d'habitation) ont également été sensibilisés à la diversité des formules de collaboration disponibles entre les gestionnaires de logements communautaires et les intervenants du domaine de la santé et des services sociaux qu'offre le *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*. Sous la supervision du Réseau québécois des OSBL d'habitation, trois rencontres intitulées *Loger à la bonne enseigne* ont eu lieu dans les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de Québec–Chaudière–Appalaches et de Laval-Laurentides-Lanaudière.

Au cours de la prochaine année, trois autres colloques auront lieu dans les régions de l'Outaouais, de Montréal et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine–Bas-Saint-Laurent.

Le comité de suivi du Cadre sera également mis en place au cours de la prochaine année. Il veillera à s'assurer de sa mise en application harmonieuse dans toutes les régions et verra à proposer des correctifs appropriés au besoin.

2.1.5 Appui à l'exercice d'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*

En vertu des dispositions transitoires incluses dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) devait actualiser la politique d'ensemble *À part... égale*, publiée en 1984.

C'est ainsi que l'OPHQ a déposé, le 17 décembre 2007, la proposition de politique *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. La proposition de politique constitue un cadre de référence afin d'orienter les actions de la société québécoise à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille.

La mise à jour de la politique a débuté en 2006. Elle s'est appuyée sur une démarche de concertation à laquelle ont été associés, entre autres, les ministères et les organismes gouvernementaux ainsi que le milieu associatif. À cette fin, 17 tables thématiques de concertation ont été mises sur pied. La SHQ a participé à deux de ces tables; l'une sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu et l'autre, sur les ressources résidentielles. Les tables thématiques avaient pour mandat de bonifier les états de situation, de recenser les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et de fixer des objectifs de réduction de ces obstacles.

Au cours de la prochaine année, la SHQ entend collaborer avec l'OPHQ à l'élaboration du plan de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

2.1.6 Poursuite des travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation

En 2005, certains groupes associatifs membres de la COPHAN, comme l'AGRIPH, la Société Logique et l'Association des paraplégiques du Québec, ont exprimé à la SHQ leur intérêt à travailler en partenariat sur des questions relatives à l'accessibilité universelle. En réponse à cette demande, la SHQ a créé le Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH).

Toutefois, au cours de l'année 2007-2008, il n'y a eu aucune rencontre du CISAUH, compte tenu de la participation de la SHQ à la démarche de concertation réalisée pour l'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*.

Les travaux du CISAUH ont repris en 2008. Une première réunion a eu lieu le 4 avril et une autre est prévue pour le 18 septembre.

2.1.7 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 à l'Assemblée nationale, le 20 juin 2007, un rapport intitulé *Pour une meilleure accessibilité*. Le rapport traite de l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976. Les bâtiments visés dans le rapport sont ceux qui sont assujettis à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (chapitre S-3) ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1), mais qui ne sont pas assujettis au Code du bâtiment adopté en septembre 1976.

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

Ces planifications devaient être terminées au plus tard huit mois après le dépôt du rapport à l'Assemblée nationale. Toutefois, le ministère du Travail a décidé de prolonger le délai afin de convier les ministères et les organismes publics concernés à une rencontre d'information sur la planification à élaborer. Cette rencontre a eu lieu le 16 avril 2008. Il y a été convenu que les ministères et organismes publics concernés devaient présenter leur planification au cours de l'automne 2008.

2.2 Actions accomplies au regard des services

La SHQ se préoccupe d'assurer un accès adéquat aux informations sur ses programmes et ses services. Tout d'abord, elle maintient une collaboration avec l'Audiothèque qui permet aux personnes ayant une déficience visuelle d'avoir accès par téléphone aux informations sur ses

principaux programmes d'aide. Les services de renseignements téléphoniques et de traitement des plaintes sont également offerts aux personnes ayant une déficience auditive, par l'intermédiaire du Service de relais Bell.

En juin 2007, une refonte graphique du site Web de la SHQ a permis d'améliorer l'accessibilité en appliquant certaines règles relatives à la grosseur des caractères, à la mise en page, à l'inclusion d'équivalents textuels pour les images et au repérage d'information. Une refonte du logiciel de gestion de l'intranet (l'Agora) est prévue pour l'automne 2008.

De plus, une nouvelle direction, la Direction des services à la clientèle, a vu le jour en 2008. Cette direction a le mandat de coordonner, au cours de la prochaine année, la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens* de la SHQ. En vertu de ce mandat, la SHQ s'assurera de revoir et d'améliorer certains services destinés à la clientèle ayant des incapacités sur le plan tant physique qu'intellectuel.

Pour sa part, le Bureau des plaintes a comptabilisé les plaintes reçues en regard du programme PAD dans une catégorie unique. Cette façon de faire permet de mieux cerner les problèmes reliés au programme et ainsi de proposer des solutions adéquates.

Aussi, dans un souci d'offrir un meilleur service à la clientèle, deux intervenants ayant été formés pour travailler avec des personnes qui ont des incapacités ont été recrutés pour travailler au nouveau Centre Info-client. Les autres employés devraient également être formés afin de servir adéquatement cette clientèle.

2.3 Actions accomplies comme gestionnaire d'un organisme public

2.3.1 Embauche des personnes handicapées

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec a fixé 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 2007, la SHQ a poursuivi ses efforts visant à accroître le taux de représentation des groupes cibles au sein de son personnel. Ainsi, qu'il s'agisse de postes permanents ou occasionnels, les membres des groupes cibles, dont les personnes handicapées qui figurent sur une liste de déclaration d'aptitudes, ont été présentés en priorité aux gestionnaires désirant pourvoir des postes.

La SHQ a mis en place des mesures d'accommodement à l'égard des personnes handicapées qui souhaitent être ou qui sont à son emploi. De concert avec le Secrétariat du Conseil du trésor, elle adapte les instruments d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé afin d'assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle des autres candidats de faire valoir ses compétences et ses aptitudes lors des examens et des entrevues de sélection. Au besoin, la SHQ réalise également des travaux d'adaptation de l'environnement et des postes de travail. De plus, elle fournit l'assistance d'interprètes, lorsque cela est requis.

Au cours du dernier exercice, aucune des candidatures de personnes handicapées qui ont été présentées ne répondait au profil de l'emploi recherché. Le taux de représentativité des personnes handicapées s'est donc maintenu à 0,3 % au 31 mars 2008. Il est à noter que les résultats relatifs au taux de représentativité peuvent être partiels. En fait, ils incluent seulement les personnes qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

2.3.2 Accessibilité des locaux

Les bureaux de la SHQ de Québec et de Montréal n'offrent pas de service d'accueil. Cependant, des téléphones sont mis à la disposition des personnes qui ne possèdent pas de carte d'accès, près des principales portes d'entrée de ses locaux. Les appareils permettent de joindre un membre du personnel et d'accéder aux locaux de la SHQ de façon sécuritaire.

Au cours de la prochaine année, la SHQ s'assurera d'améliorer la situation et offrira, à cet effet, un service d'accueil dans ses bureaux de Québec et de Montréal.

3. ACTIONS POUR 2008-2009

Cette section présente les actions retenues, pour la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, afin de réduire les obstacles que les personnes handicapées rencontrent dans le secteur d'activité de la SHQ. Ces actions ont été déterminées à la lumière des gestes faits ou des travaux amorcés au cours de la dernière année en tenant compte des orientations gouvernementales, notamment celles qui sont énoncées dans la *Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public*.

Pour ce présent plan d'action, les priorités de la SHQ sont regroupées en actions au regard de la mission et des services ainsi qu'en actions prévues à titre de gestionnaire d'un organisme public. Pour chacune d'elles, l'obstacle existant ou l'élément de contexte justifiant une intervention, les objectifs, l'unité administrative responsable et l'échéancier de réalisation sont indiqués.

ACTIONS 2008-2009 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles - contexte	Objectifs	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
AU REGARD DE LA MISSION					
Concertation et partenariat	De nombreux intervenants publics, privés et communautaires interpellés par la question de l'accès des personnes handicapées à un logement adapté à leurs besoins.	Offrir sur une base régulière des occasions d'échanges afin d'avoir une connaissance et une compréhension communes de certaines contraintes ou de certains besoins vécus par les personnes handicapées ainsi que des solutions pouvant être mises de l'avant à cet égard dans le domaine de l'habitation.	Poursuivre les travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation. Poursuivre la diffusion et la mise en œuvre du <i>Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social</i> et mettre en place son comité de suivi.	Direction de la planification et du développement de programmes Direction de la planification et du développement de programmes	En continu 2008-2009
		Bonifier l'état de situation, recenser les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et fixer des objectifs de réduction de ces obstacles en lien avec l'habitation.	Collaborer avec l'OPHQ à l'élaboration et au suivi du plan de mise en œuvre et la politique d'ensemble <i>À part entière</i> .	Direction de la planification et du développement de programmes, ainsi que les autres directions concernées	Mars 2011
Programmes et processus	Connaissances à parfaire sur les obstacles relatifs à l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ.	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ et assurer une meilleure adéquation de leurs besoins à l'intérieur de ces programmes.	Inventorier les obstacles à l'accessibilité ou à l'intégration des personnes handicapées. S'il y a lieu, apporter des mesures correctives lors de la révision des programmes et des processus de livraison de ces derniers.	Direction de la planification et du développement de programmes Direction de la planification et du développement de programmes, Direction de l'amélioration de l'habitat, Directions de l'habitation communautaire et Direction de l'habitation sociale	En continu En continu

ACTIONS 2008-2009 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles - contexte	Objectifs	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
Programmes et processus (suite)	Connaissances à parfaire, de la part du personnel et des partenaires et des mandataires directement associés à la livraison des programmes de la SHQ, sur les caractéristiques et les besoins des personnes handicapées ainsi que sur les solutions à privilégier en matière d'accessibilité et d'adaptation résidentielles.	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ et assurer une meilleure adéquation de leurs besoins à l'intérieur de ces programmes.	Promouvoir le concept d'accessibilité universelle aux employés, aux partenaires et aux mandataires de la SHQ. Élaborer une planification visant l'amélioration sur une période de dix ans de l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles sous la responsabilité de la SHQ.	Direction de la planification et du développement de programmes Directions de l'habitation sociale	Mars 2009 À déterminer selon les directives du ministère du Travail
Recherche et transfert des connaissances	Connaissances à parfaire sur les besoins de logement des personnes ayant des limitations fonctionnelles et les actions à privilégier pour améliorer les conditions de vie de ces personnes.	Avoir contribué à la production et à la diffusion de résultats de recherche concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	Coordonner ou soutenir financièrement la réalisation de travaux prévus dans le plan d'analyse et de recherche 2006-2009.	Direction de la planification et du développement de programmes	En continu sur la période couverte par le plan d'analyse de recherche 2006-2009
AU REGARD DES SERVICES					
Déclaration de services aux citoyens	Absence d'engagement particulier aux personnes handicapées dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> de la SHQ.	Préciser, lorsque cela est pertinent, des engagements concernant l'accès et l'adaptation des services pour les personnes handicapées dans la prochaine <i>Déclaration de services aux citoyens</i> de la SHQ.	Mettre à jour la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> de la SHQ en tenant compte des besoins et des mesures prises à l'égard des personnes handicapées.	Direction des services à la clientèle	Décembre 2009
Traitement des plaintes	Dans une perspective d'amélioration des services offerts aux citoyens, nécessité de traiter et de faire un suivi des plaintes reçues relativement à l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts.	Lorsqu'il y a lieu, proposer des solutions pour chaque plainte et réduire ainsi les obstacles existants relatifs à l'accès des personnes handicapées aux programmes et aux services ainsi qu'aux documents publics de la SHQ.	Comptabiliser et traiter les plaintes reçues. Analyser et proposer, lorsqu'il y a lieu, des solutions possibles aux unités administratives concernées.	Direction des services à la clientèle	En continu

ACTIONS 2008-2009 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles - contexte	Objectifs	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
Communication et information	Nécessité d'adapter les moyens de communication pour répondre aisément et efficacement aux demandes de renseignements ainsi qu'aux plaintes formulées par les personnes handicapées.	Répondre de façon plus adéquate aux demandes de renseignements et aux plaintes formulées par des personnes handicapées, selon la nature de leurs incapacités.	Offrir au personnel du Centre Info-client une formation concernant les personnes ayant des incapacités affectant leur capacité à communiquer ou à comprendre des messages.	Direction des services à la clientèle	Mars 2009
	Difficulté chez certaines personnes handicapées à consulter le site Internet de la SHQ.	Faciliter la consultation du site Internet de la SHQ par les personnes handicapées.	Adapter le site Internet de la SHQ de manière à se conformer aux standards gouvernementaux. Effectuer la refonte du logiciel de gestion de l'intranet	Direction des communications, en collaboration avec la Direction des services administratifs Direction des services administratifs	En continu et en fonction des exigences prescrites par le Secrétariat du Conseil du trésor Mars 2009
Accueil	Difficulté chez certaines personnes handicapées à accéder aux bureaux de la SHQ	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la SHQ	Offrir un service d'accueil aux bureaux de Québec et de Montréal	Direction des services à la clientèle	Mars 2009
À TITRE DE GESTIONNAIRE D'ORGANISME PUBLIC					
Embauche des personnes handicapées	Faible taux de représentation des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ.	Favoriser l'embauche des personnes appartenant aux groupes cibles, dont les personnes handicapées.	Proposer en priorité des candidatures provenant de groupes cibles, dont les personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé.	Direction des ressources humaines	En continu et en fonction des besoins exprimés

ACTIONS 2008-2009 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles - contexte	Objectifs	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
		Assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle des autres candidats pour le recrutement et le maintien en emploi.	Maintenir les mesures d'accommodement à l'égard des personnes handicapées : 1) adapter les instruments d'évaluation aux besoins individuels des candidats lors du recrutement d'un nouvel employé; 2) réaliser des travaux d'adaptation de l'environnement et des postes de travail.	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction des services administratifs	En continu et en fonction des besoins exprimés
		Sensibiliser les gestionnaires à la représentativité des membres de groupes cibles.	Lors de la dotation d'un emploi, rappeler au gestionnaire les orientations gouvernementales en matière de représentativité des membres de groupes cibles.	Direction des ressources humaines	En continu

4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ confie au directeur de la planification et du développement de programmes la responsabilité de coordonner le Plan d'action 2008-2009 de la SHQ à l'égard des personnes handicapées. Celui-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 2009-2010 dressera un bilan des actions réalisées au cours de l'année 2008-2009. En outre, chaque direction est responsable de la réalisation des actions qui relèvent de ses domaines d'activité.



**BÂTISSONS
DU MIEUX-
VIVRE**

www.habitation.gouv.qc.ca