

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2025

SOCIÉTÉ D'HABITATION

DU QUÉBEC



Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification et du budget en collaboration avec la Direction des communications et des relations externes.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site habitation.gouv.qc.ca.

Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications et des relations externes au communications@shq.gouv.qc.ca.

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Pour plus d'information :

Direction des communications et des relations externes
de la Société d'habitation du Québec
Édifice Marie-Guyart
Aile Louis-Alexandre-Taschereau, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 418 643-4035
Sans frais : 1 800 463-4315
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infosshq@shq.gouv.qc.ca
Site Web : habitation.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mars 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN [978-2-550-94021-0] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2023

INTRODUCTION

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1) exige des ministères et des organismes publics qui emploient au moins 50 personnes qu'ils produisent et rendent public un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 de la Société d'habitation du Québec permettra la réalisation de mesures structurantes et concrètes assurant le respect des nouvelles exigences du décret n° 655-2021 du 5 mai 2021, qui vient déterminer les éléments obligatoires que doivent comporter les plans d'action à l'égard des personnes handicapées.

Plus particulièrement, les plans d'action doivent maintenant inclure des mesures :

- de promotion, visant à prévenir des situations de discrimination ;
- d'accessibilité :
 - aux services offerts ;
 - au travail ;
 - aux immeubles, aux lieux et aux installations ;
 - à l'information et aux documents ;
- d'approvisionnement en biens et en services accessibles ;
- d'adaptation :
 - aux situations particulières (d'urgence, de santé publique, de sécurité civile) ;
 - dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées (lois, règlements, normes, directives, programmes et services sous la responsabilité de l'organisation) ;
- de sensibilisation, d'information et de formation du personnel et des mandataires concernant ces mesures.

Finalement, les plans d'action doivent intégrer des mécanismes de suivi et d'évaluation.

S'adressant aux membres du personnel et aux clientèles servies, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 de la Société d'habitation du Québec dresse d'abord un portrait de l'organisation. Il fait ensuite connaître l'engagement de la Société à réduire les obstacles que vivent les personnes handicapées et précise les actions qui seront menées au sein de l'organisation.

Le présent Plan d'action s'étend sur une période de trois ans, soit du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2025. La Société assurera un suivi périodique de l'état de réalisation des actions en produisant annuellement un bilan et en le publiant sur son site Web.

Responsable du Plan d'action

Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié au Secteur de la performance et de l'amélioration continue.

Ce mandat comporte les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan annuel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées en collaboration avec les directions responsables des mesures ;
- Créer un comité regroupant différentes directions afin d'actualiser et de bonifier les mesures en continu, puis en élaborer des nouvelles ;
- Rédiger le Plan d'action 2022-2025 et le soumettre pour approbation aux autorités ;
- Transmettre le Plan d'action à l'Office des personnes handicapées du Québec et le diffuser dans le site Web et dans l'intranet de la Société.



L'ORGANISATION EN BREF

Mission

En tant qu'organisme gouvernemental responsable de l'habitation, la Société a la responsabilité de la mise en œuvre des programmes et des services à la population en matière d'habitation. Sa mission consiste à répondre aux besoins en habitation des citoyennes et citoyens du Québec par une approche intégrée et durable.

Vision

La Société veut être reconnue comme la référence en habitation au Québec par son expertise et ses services aux citoyennes et citoyens.

Valeurs

Les valeurs qui guident la Société dans toutes ses activités et soutiennent sa prestation de services aux citoyens sont :

- **La qualité du service :** nous priorisons les besoins de la clientèle dans un souci constant d'offrir des services de qualité, adaptés et accessibles.
- **L'innovation :** nous encourageons les initiatives dans un esprit d'ouverture afin de développer des pratiques et des interventions novatrices, mais également de mobiliser nos équipes et les acteurs en habitation en vue d'adopter les meilleures pratiques dans tous les domaines d'activité.
- **La cohérence :** nous nous assurons que nos actions, comportements et décisions sont cohérents avec notre mission, notre vision, nos orientations et nos valeurs.
- **La collaboration :** nous travaillons ensemble et partageons l'information ainsi que notre expertise avec nos collègues, nos mandataires et nos partenaires, afin de renforcer la concertation et d'atteindre des objectifs qui nous sont communs.

Clientèle

La mission de la Société joint l'ensemble des citoyennes et citoyens du Québec, en particulier les locataires, les propriétaires, les gestionnaires d'immeubles locatifs et en copropriété, les organismes voués au développement de l'habitation, qu'ils soient communautaires ou privés, ainsi que l'industrie de l'habitation. La majorité des programmes de la Société répondent à des besoins spécifiques, principalement à ceux des ménages les plus vulnérables, soit ceux ayant des capacités financières limitées ou vivant des problèmes particuliers liés au logement. D'autres programmes et activités viennent soutenir le développement de l'habitation sous plusieurs formes, que ce soit dans l'enrichissement des connaissances, l'innovation technique et sociale, l'actualisation du cadre législatif et réglementaire, l'élaboration de stratégies gouvernementales ou le soutien aux acteurs du milieu. À cet égard, la clientèle de la Société rejoint celle des organismes publics, privés et communautaires œuvrant dans le secteur de l'habitation.

La poursuite du soutien envers les personnes handicapées

La Société adhère depuis longtemps aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées¹. Son objectif est d'éliminer ou d'amoindrir les obstacles architecturaux auxquels les personnes handicapées se heurtent quotidiennement dans leur logement ou lors de déplacements. Concrètement, elle intervient auprès de ces personnes pour, notamment, leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins à un prix abordable ou encore à de petits centres commerciaux, communautaires ou d'affaires lors de leurs déplacements. La Société les soutient principalement à l'aide :

- du Programme d'adaptation de domicile ;
- du programme AccèsLogis Québec, auquel peuvent s'ajouter la Subvention pour l'adaptabilité du logement lors de la construction et la Subvention pour l'adaptation de domicile ;
- du programme Petits établissements accessibles.

1. [Convention relative aux droits des personnes handicapées.](#)

Un plan d'action s'inscrivant dans la continuité des ambitions de la Société en matière de développement durable

Dans l'accomplissement de sa mission, la Société préconise une approche qui assure la cohérence des interventions en habitation, la cohésion de ces dernières avec les grandes missions et orientations de l'État ainsi que la concertation avec l'ensemble des acteurs concernés. Son approche intégrée et durable prend en considération les dimensions sociale, économique et environnementale de l'habitation. À cet égard, la Société adhère notamment aux principes d'occupation et de vitalité des territoires.

Ses réponses aux priorités régionales ciblées dans son Plan d'action pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022² touchent entre autres les personnes handicapées :

OVT 1

La SHQ entend organiser à l'intention d'instances régionales pertinentes (ex. : conférences administratives régionales) des webinaires afin de présenter l'éventail des programmes dont elle a la responsabilité et la façon dont elle intervient au bénéfice des citoyens, ce qui permettra de mieux faire comprendre la manière dont son action se déploie sur le terrain. Ces programmes concernent principalement la construction de nouveaux logements, la rénovation et l'adaptation de logements existants, l'aide à la personne et l'accession à la propriété.

OVT 2

La SHQ invite les intervenants régionaux à préciser et à documenter leurs besoins en matière de logement sur leur territoire. À cet égard, le cas échéant, la SHQ pourra les soutenir dans leurs démarches.

2. [Plan d'action pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022 \(prolongé et en vigueur pour une période pouvant aller jusqu'au 31 décembre 2024\).](#)

Participation de la Société au Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

Afin de réduire les difficultés diverses qu'éprouvent les personnes handicapées et leurs familles, la Société participe à un projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

Ce projet est porté par l'Office des personnes handicapées du Québec et inclut la participation de plusieurs ministères et organismes.

Les programmes de la Société concernés sont :

- Le Programme d'adaptation de domicile ;
- Le programme AccèsLogis Québec (par la Subvention pour l'adaptation de domicile).

OBSTACLES IDENTIFIÉS ET ACTIONS RETENUES

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 de la Société comprend deux sections :

- les actions relatives aux services offerts aux personnes handicapées et à sa mission ;
- les actions à l'intention de son personnel et visant la gestion interne.



Section 1 : Les actions relatives aux services offerts aux personnes handicapées et à la mission de la Société

Obstacle identifié

Faible connaissance de la part du personnel des outils et du soutien existants pour faciliter la communication efficiente avec les personnes handicapées (communication orale et écrite)

Objectif

Soutenir les employées et employés dans la production de documents accessibles

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Tenir des rencontres en matière d'accessibilité avec un comité formé de représentants de chacune des directions	Nombre de rencontres tenues	Deux rencontres par année	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Diffuser auprès du personnel et rendre disponible dans l'intranet le document <i>Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques</i>	Nombre de nouvelles diffusées	Une nouvelle en 2022-2023 et une nouvelle en 2024-2025		

Obstacle identifié

Difficulté pour les personnes handicapées à accéder aux services, aux documents publics ou aux activités de la Société

Objectif

Faciliter l'accès aux services, aux documents publics ou aux activités de la Société

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Respecter les standards d'accessibilité gouvernementaux lors du dépôt de documents sur le site Web	Nombre de plaintes reçues quant à l'accès aux documents	Aucune plainte	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Fournir, sur demande, des documents adaptés aux besoins des personnes handicapées	Pourcentage des demandes pour des documents adaptés ayant été traitées	100 % des demandes		
Tenir les événements organisés par la Société dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements	Pourcentage des événements tenus dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés	100 % des événements		

Obstacle identifié

Manque d'adaptabilité et d'accessibilité des logements HLM construits avant les années 2000 pour les personnes handicapées

Objectif

Permettre aux personnes handicapées de demeurer dans leur milieu de vie tout en leur offrant un logement abordable

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLE	ÉCHÉANCES
Élaboration d'un guide de régénération dans le cadre du Programme de rénovation des HLM	Date de fin d'élaboration du guide	Avant le 31 mars 2023	Direction de l'expertise technique	31 mars 2023
Diffusion d'un guide de régénération dans le cadre du Programme de rénovation des HLM	Date de diffusion du guide	Avant le 31 mars 2024		31 mars 2024

Obstacle identifié

Méconnaissance du programme Petits établissements accessibles

Objectif

Assurer la remise en marche du programme Petits établissements accessibles et augmenter le nombre de partenaires municipaux participant à sa mise en œuvre

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLE	ÉCHÉANCES
Réaliser les travaux de relance du programme Petits établissements accessibles	Pourcentage des travaux de relance réalisés	100 % des travaux	Direction de l'amélioration de l'habitat	31 mars 2023
Solliciter de nouveau les partenaires (municipalités, MRC) afin qu'ils signent l'entente de gestion pour l'administration du programme Petits établissements accessibles sur leur territoire	Pourcentage des partenaires ayant signé une entente de gestion pour la mise en œuvre du programme	90 % des partenaires		31 mars 2024



Section 2 : Les actions de la Société à l'intention de son personnel et visant la gestion interne

Obstacle identifié

Manque d'adaptation de l'aménagement des lieux et des équipements

Objectif

Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire aux employées et employés handicapés

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCE
Lors d'aménagements ou de réaménagements, tenir compte des conditions favorisant l'accessibilité des lieux pour l'ensemble du personnel	Pourcentage des aménagements ou réaménagements tenant compte de l'accessibilité	100 % des aménagements ou réaménagements	Direction des ressources informationnelles et matérielles	En continu
Procéder, grâce au service d'ergonomie, à l'évaluation du poste de travail d'une personne handicapée nouvellement en poste ou qui en fait la demande et mettre à sa disposition les équipements et les outils adaptés à ses besoins	Pourcentage des demandes en ergonomie ayant été évaluées et traitées	100 % des demandes	Direction des ressources informationnelles et matérielles en collaboration avec la Direction des ressources humaines	

Obstacle identifié

Possible inaccessibilité de certains biens aux personnes handicapées dans le cadre de leur travail

Objectif

Offrir des biens accessibles aux employées et employés vivant avec un handicap

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Dans le processus d'acquisition, se référer au guide d'accompagnement de l'Office des personnes handicapées du Québec <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i>	Pourcentage du personnel qui participe au processus d'acquisition se référant au guide	100 % du personnel	Direction des ressources informationnelles et matérielles	31 mars 2023

Obstacle identifié

Méconnaissance des mesures d'urgence adaptées pour les personnes handicapées

Objectif

Mettre à jour le Plan des mesures d'urgence en ciblant l'incidence sur les personnes handicapées ou à mobilité réduite considérant la nouvelle approche de travail en mode hybride (Québec et Montréal)

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCES
Diffuser une nouvelle dans l'intranet pour informer tous les employés et employés de la mise à jour du Plan des mesures d'urgence	Date de diffusion de la nouvelle	Avant le 31 mars 2023	Direction des ressources informationnelles et matérielles avec la collaboration de la Direction des communications et des relations externes	31 mars 2023
Lors de l'accueil des personnes handicapées, faire la présentation du Plan des mesures d'urgence	Pourcentage des personnes handicapées nouvellement en poste ayant reçu la formation	100 % des personnes handicapées nouvellement en poste	Direction des ressources informationnelles et matérielles en collaboration avec la Direction des ressources humaines	En continu

Obstacle identifié

Faible représentation des personnes handicapées parmi le personnel

Objectif

Favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées au sein de la Société

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Promouvoir l'accessibilité à l'emploi auprès des gestionnaires	Nombre de communications auprès des gestionnaires	1 communication par année	Direction des ressources humaines	31 mars 2025

Obstacle identifié

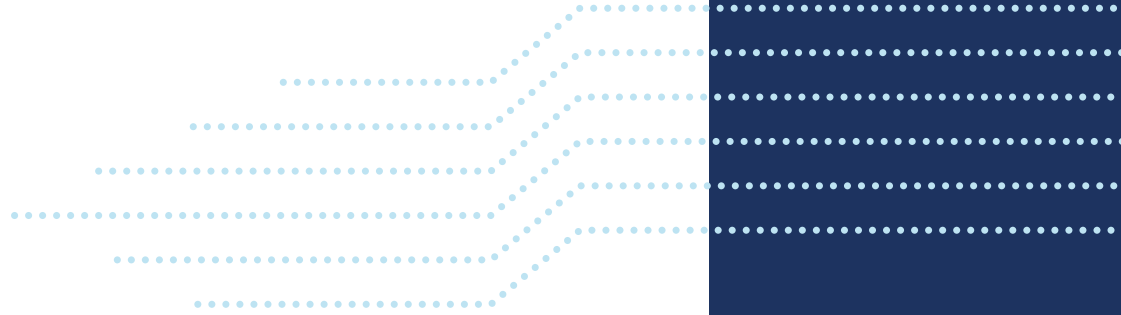
Possible méconnaissance des réalités des clientèles et des membres du personnel handicapés de la part des employées et employés

Objectif

Sensibiliser le personnel et les mandataires de la Société aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCES
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{er} au 7 juin) par la diffusion d'une nouvelle dans l'intranet	Nombre de nouvelles diffusées	1 nouvelle par année	Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Souligner la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre par la diffusion dans l'intranet d'une nouvelle dirigeant vers les vidéos d'histoire à succès sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec	Nombre de nouvelles diffusées	1 nouvelle par année	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Diffuser auprès du personnel le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, ses mises à jour et les bilans des réalisations, et les rendre accessibles sur le site Web et dans l'intranet	Nombre de documents diffusés	5 documents (Plan, 2 mises à jour du Plan et 2 bilans)	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCES
Diffuser auprès des mandataires l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées »	Dates de diffusion de l'autoformation	2 diffusions	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Diffuser auprès de l'équipe du Centre des relations avec la clientèle l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées »	Pourcentage de l'équipe du Centre des relations avec la clientèle ayant suivi la formation	100 % de l'équipe	Direction des communications et des relations externes avec la collaboration de la Direction des ressources humaines	31 mars 2025
Faire connaître au personnel la formation « Je suis une personne (handicapée) » (capsule vidéo de 30 minutes)	Pourcentage du personnel ayant consulté la nouvelle intranet	25 % du personnel	Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction des communications et des relations externes	3 décembre 2023



**Société
d'habitation**

Québec

