

BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES 2021-2022

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 – Décembre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN [978-2-550-93499-8] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2022

TABLE DES MATIÈRES

<u>MISE EN CONTEXTE</u>	5
<u>BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022</u>	7
1. Les actions de la Société à l'égard des services offerts aux personnes handicapées dans le cadre de sa mission	7
2. Les actions de la Société à l'intention de son personnel ou visant la gestion interne	10
<u>AUTRES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2021-2022</u>	12
<u>BILAN 2021-2022 DE L'ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ INSCRIT AU PLAN D'ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX 2021-2024 DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</u>	13
<u>BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022 DE L'ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ AU PLAN D'ENGAGEMENTS 2021-2024</u>	14
<u>CONCLUSION</u>	15
<u>NOUS JOINDRE</u>	16

MISE EN CONTEXTE

Ce document présente le bilan des réalisations 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 de la Société d'habitation du Québec pour favoriser une meilleure intégration et une participation accrue des personnes handicapées dans ses champs de responsabilité.

Couvrant la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 inclusivement, ce bilan présente le statut et les résultats pour chacune des actions entreprises par la Société à l'égard des personnes handicapées au regard de sa mission, des services qu'elle rend à la population et de son personnel.

Il comprend également une reddition de comptes sur l'engagement que la Société a pris dans le plan de mise en œuvre 2021-2024 de la politique **À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité**. Cet engagement permettra d'améliorer la connaissance des logements adaptables.



BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022

1. Les actions de la Société à l'égard des services offerts aux personnes handicapées dans le cadre de sa mission

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2021-2022 (31 MARS 2022)	STATUT DES ACTIONS
Difficulté pour les personnes handicapées à accéder aux services, aux documents publics ou aux activités de la Société	Services offerts aux personnes handicapées	1. 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 n'a été reçue.	➔ <i>En continu</i>
		2. Fournir, sur demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées	Nombre de demandes reçues et traitées pour des documents adaptés	• Aucune demande de documentation adaptée n'a été reçue.	➔ <i>En continu</i>
		3. Ajouter dans les principaux documents offerts au public une mention selon laquelle il est possible, sur demande, de les obtenir en médias adaptés	Nombre de documents comportant la mention	• Aucun document n'a été produit.	☒ <i>Non atteint</i>
		4. Tenir des activités externes dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements	Nombre d'activités tenues dans des lieux adaptés aux besoins exprimés	• En raison de la pandémie, aucune activité n'a été tenue en présentiel; cette mesure n'a donc pas eu à être appliquée.	➔ <i>En continu</i>

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2021-2022 (31 MARS 2022)	STATUT DES ACTIONS
Méconnaissance, de la part du milieu, des bonnes pratiques en matière d'habitation et de logement évolutif	Mission globale	5. Diffuser des outils ou des articles faisant la promotion des meilleures pratiques sur le site Web ou les médias sociaux	Nombre d'outils et d'articles publiés	Aucun article ni outil n'ont été diffusés.	☒ Non atteint

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2021-2022 (31 MARS 2022)	STATUT DES ACTIONS
Difficulté pour les personnes handicapées de se prévaloir du Programme d'adaptation de domicile	Mission globale	6. Mettre en place des mesures permettant d'améliorer le processus entourant le traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile dans un contexte de crise sanitaire : A- Concevoir et offrir des formations adaptées au mode virtuel B- Collaborer avec les universités pour contribuer à la formation des futurs ergothérapeutes C- Apporter des modifications pour améliorer le traitement des options 2 et 3 du programme	Nombre de nouvelles mesures adoptées (cible : 3)	A- Le contenu et les modalités de la formation ont été revus afin de l'adapter au mode virtuel ; A- Une formation en mode virtuel a été offerte à des groupes d'inspecteurs selon un calendrier établi tout au long de l'année ; A- Une formation en mode virtuel adaptée aux ergothérapeutes a été offerte selon un calendrier établi tout au long de l'année. B- Une nouvelle collaboration a été établie avec une université (Université de Sherbrooke) pour faire une présentation dans le cadre d'un cours. C- Les communications écrites envoyées à la clientèle ont été améliorées.	✓ Atteint

2. Les actions de la Société à l'intention de son personnel ou visant la gestion interne

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2021-2022 (31 MARS 2022)	STATUT DES ACTIONS
Possible méconnaissance des réalités des clientèles et des membres du personnel handicapés (s'il y a lieu) de la part des employés	Formation et bien-être du personnel	7. Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{er} au 7 juin) par la diffusion d'une manchette dans l'intranet	Diffusion d'une manchette	Manchette diffusée le 1 ^{er} juin 2021.	☒ Atteint
		8. Diffuser dans l'intranet, à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre, une manchette dirigeant vers des vidéos d'histoires à succès sur le site de l'OPHQ	Diffusion d'une manchette	Manchette diffusée le 3 décembre 2021.	☒ Atteint
		9. Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et le Bilan des réalisations auprès de l'ensemble du personnel et les rendre accessibles sur le site Web et dans l'intranet	Diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et du Bilan des réalisations	Bilan des réalisations 2020-2021 et Plan d'action à l'égard des personnes handicapées diffusés le 6 juin 2022.	☐ Non atteint

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2021-2022 (31 MARS 2022)	STATUT DES ACTIONS
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)	Formation et bien-être du personnel	10. Créer un comité avec des répondants en matière d'accessibilité de chacune des directions	Date de création du comité	Le comité en matière d'accessibilité a été mis sur pied le 25 février 2021.	 Atteint
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche des personnes handicapées de la part des gestionnaires		11. Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès des gestionnaires	Nombre de projets déposés	2 projets d'emploi ont été déposés.	 Atteint
Méconnaissance de l'approvisionnement accessible (article 61.3 de la Loi) de la part du personnel		12. Faire connaître aux personnes responsables de l'approvisionnement le bulletin sur l'approvisionnement accessible à l'intention des ministères et organismes produit par l'OPHQ	Nombre de partages de l'outil au personnel responsable de l'approvisionnement	4 partages.	 En continu

AUTRES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2021-2022

La Société administre plusieurs programmes s'adressant aux personnes handicapées. Elle intervient depuis de nombreuses 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 Société 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), du Programme d'adaptation de domicile Montréal (PADM) ainsi que par des subventions pour l'adaptabilité du logement (SUAL), des subventions pour l'adaptation de domicile (SAD) et par les programmes AccèsLogis Québec (ACL) et AccèsLogis Montréal (ACM).

Pour l'année 2021-2022, 4 963 interventions ont été réalisées par la Société et par la Ville de Montréal dans le cadre des trois volets du PAD (Adaptation, Réparation et Remplacement), dont 32 en 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 2022, 818 logements avaient été construits, 3 772 logements étaient en voie de réalisation et 433 unités avaient été adaptées par l'entremise des programmes de la Société et de la Ville de Montréal¹.

Au 31 mars 2022, 132 472 interventions² de la Société avaient profité à des personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie

Au cours de l'année 2021-2022, la Société a poursuivi sa participation au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Dans le cadre de la deuxième phase du projet, la Société a travaillé en collaboration avec la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère des Transports et Revenu Québec à réduire le nombre de démarches nécessaires pour se prévaloir des programmes et mesures. Les travaux s'échelonneront jusqu'en 2025-2026.

La Société a également contribué à promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées 2021 en diffusant une nouvelle dans son site Web pour sensibiliser l'ensemble de sa clientèle à la réalité des personnes handicapées dans l'objectif de bâtir une société plus inclusive.

1. Ces données correspondent au nombre de logements pour des personnes handicapées livrés ou en voie de réalisation dans le cadre des programmes ACL, LAQ – volet Social et communautaire et ACM ainsi qu'aux unités adaptées par l'entremise du PAD, volet I (adaptation de domicile) et du PADM.

2. Ce nombre inclut les volets II (Aînés) et III (Déficience physique, intellectuelle et visuelle, Personnes autistes et Personnes ayant des problèmes de santé mentale) du programme ACL, le programme LAQ – volet Social et communautaire, les trois volets du PAD, le nombre de logements pour personnes handicapées du Programme de supplément au loyer, le nombre de logements adaptés en HLM et le programme Logements adaptés pour aînés autonomes. Il tient compte aussi du PADM et de ACM.

BILAN 2021-2022 DE L'ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ INSCRIT AU PLAN D'ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX 2021-2024 DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

Le plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (plan d'engagements 2021-2024) vise à donner un nouvel élan à la politique gouvernementale À part entière, adoptée en 2009. Ce plan propose une action gouvernementale forte, concertée et structurante, par la coordination des actions des ministères et organismes concernés.

La Société contribue au plan d'engagements 2021-2024 par l'un des douze nouveaux engagements.

Le tableau suivant présente l'état d'avancement de cet engagement.



BILAN DES RÉALISATIONS 2021-2022 DE L'ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ AU PLAN D'ENGAGEMENTS 2021-2024

ENGAGEMENT	RESPONSABLE	COLLABORATEUR	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2021-2022
10- Améliorer l'adaptabilité des logements subventionnés (HLM) et des nouveaux logements financés par la Société d'habitation du Québec	Société d'habitation du Québec	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	31 mars 2024	En cours	Les travaux ont commencé. L'équipe travaille actuellement à la détermination des critères définissant un logement adaptable, un immeuble accessible et un logement situé sur un parcours sans obstacles.

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
Édifice Marie-Guyart
Aile Jacques-Parizeau, 4^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Montréal

Société d'habitation du Québec
500, rue Sherbrooke Ouest
17^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6

Par téléphone ou par courriel

Centre des relations avec la clientèle (CRC)

Renseignements

Horaire de bureau

Lundi, mardi, jeudi et vendredi
8 h 30 à 16 h 30

Mercredi
10 h à 16 h 30

Téléphone

1 800 463-4315, option 1

Courriel

[Utilisez notre formulaire en ligne.](#)

Plaintes

Vous êtes insatisfait ou insatisfaite d'un service rendu par la Société 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 Société ;
- 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 Société (contenus, fonctionnalités, propositions d'améliorations, etc.) ainsi que pour recevoir une version adaptée de ce document.

