

PLAN D'ACTION 2017-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Le *Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées*
a été réalisé par 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



Coordination du contenu et des données statistiques
Direction de la planification, des études et de la statistique

Coordination de l'édition et conception graphique
Direction des communications

Photographies
Frédéric Champoux (p. 8)
©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 : 978-2-550-79480-6 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec, 2018

MOT DE LA PRÉSIDENTE- DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec fierté que je vous présente le Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Lorsqu'elle élabore ses politiques, ses mesures ou ses programmes, la SHQ se préoccupe constamment de faciliter l'accès à ses services pour toutes ses clientèles, et particulièrement pour la clientèle vulnérable et les personnes handicapées. La SHQ désire, par ses actions et mesures, accroître la participation sociale de ces dernières et faire respecter davantage leurs droits. Elle s'assure que les mesures ciblées concordent avec les priorités de la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.*

Je suis heureuse de constater que la SHQ contribue, par le biais de ses différents programmes, à mieux répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap, et nous continuerons au cours de la prochaine année à déployer nos efforts en ce sens.

La présidente-directrice générale,

A handwritten signature in blue ink, reading "Guylaine Marcoux". The signature is fluid and cursive, with the first name "Guylaine" written in a larger, more prominent script than the last name "Marcoux".

M^e GUYLAINE MARCOUX

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	2
PORTRAIT DE L'ORGANISME.....	2
MISSION.....	2
CLIENTÈLE.....	2
PARTENAIRES ET MANDATAIRES.....	3
PLAN D'ACTION 2017-2018.....	4
AXE 1 : AU REGARD DE SA MISSION.....	5
AXE 2 : AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	6
AXE 3 : AU REGARD DE SON PERSONNEL.....	7
MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	9
NOUS JOINDRE.....	10



INTRODUCTION

Avec l'adoption, en décembre 2004, de nouvelles dispositions qui modifiaient la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, chapitre E-20.1), le gouvernement québécois s'est engagé à accroître progressivement l'accessibilité de l'ensemble des services publics aux personnes handicapées. Rappelons que le Plan découle de l'article 61.1 de la Loi, qui prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes élabore, adopte et rend public annuellement un plan d'action. Ce dernier doit déceler les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et décrire les mesures envisagées visant à les réduire dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. L'adoption, en juin 2009, de la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, est venue donner un nouveau souffle à cette loi.

Par ce plan, la SHQ réaffirme son adhésion aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes vivant avec un handicap.

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

PORTRAIT DE L'ORGANISME

Depuis 1967, la SHQ travaille à l'amélioration des conditions d'habitation de la population québécoise en soutenant des projets de construction, de rénovation et d'adaptation résidentielles. La SHQ intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Elle s'appuie sur un réseau bien établi de partenaires et de mandataires parmi lesquels figurent, entre autres, les offices d'habitation, les organismes sans but lucratif, les coopératives d'habitation, les villes et les municipalités.

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. Elle a mis en place plusieurs programmes, principalement destinés à des ménages à faible revenu – familles, aînés en légère perte d'autonomie ou ayant des besoins particuliers en matière de logement.

MISSION

Organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la SHQ contribue par ses actions au mieux-vivre des citoyens du Québec. Pour mener à bien sa mission, qui consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, la SHQ :

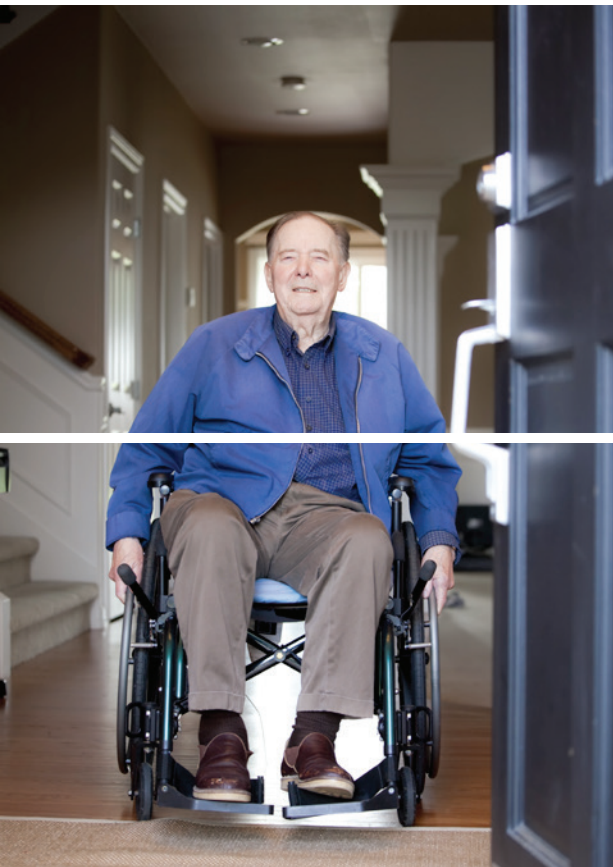
- avise le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- stimule les initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- offre des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- favorise l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- facilite l'accession des citoyens du Québec à la propriété;
- promeut l'amélioration de l'habitat.

Par sa mission, la SHQ partage avec la population ses préoccupations d'égalité, de diversité et de solidarité sociale. Elle affirme son engagement par des interventions à caractère social qui profitent notamment aux personnes handicapées.

Aussi, la SHQ adhère aux orientations gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait à l'itinérance, au développement durable, à l'occupation et à la vitalité du territoire de même qu'à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

CLIENTÈLE

La SHQ soutient principalement les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou toute organisation ayant des besoins particuliers en matière d'habitation et désirant obtenir un service de la SHQ, soit directement, soit par l'entremise d'un de ses partenaires ou mandataires.



PARTENAIRES ET MANDATAIRES

Le modèle actuel de prestation de services à la population de la SHQ s'appuie sur un réseau bien établi de mandataires et de partenaires déployé sur l'ensemble du territoire. Ceux-ci offrent les services de proximité aux citoyens avec le soutien et l'encadrement de la SHQ et sont liés par des ententes de gestion ou par la [Loi sur la Société d'habitation du Québec](#) (RLRQ, chapitre S-8).

Parmi ces mandataires et partenaires, nous trouvons :

- les offices d'habitation et leurs centres de services;
- les coopératives d'habitation et les organismes d'habitation sans but lucratif;
- les groupes de ressources techniques;
- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- des organismes communautaires;
- des organismes œuvrant auprès des personnes handicapées.

PLAN D'ACTION 2017-2018

Le présent plan présente les actions de la SHQ en trois axes : au regard de sa mission, au regard des services à la population et au regard de son personnel. Le Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées de la SHQ a été approuvé par le comité de direction.



AXE 1 : AU REGARD DE SA MISSION

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE SUIVI	UNITÉS RESPONSABLES
Difficulté de traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile (PAD) dans des délais raisonnables	Maintenir le délai moyen de traitement d'un dossier du PAD inférieur à 24 mois ¹	Réduire davantage les délais de traitement des dossiers du PAD ²	En continu	Délai moyen de traitement	Direction des programmes d'habitation
Absence d'intégration des exigences en lien avec le concept d'accessibilité universelle dans le parc de logements sociaux et communautaires	Modifier, au besoin, 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 mandataires de la SHQ	Apporter les ajustements nécessaires au Guide de construction des projets ACL afin d'assurer la cohérence entre les exigences sur l'adaptabilité qui y sont énoncées et les nouvelles exigences réglementaires	En continu	Nombre d'ajustements au <i>Guide</i>	Direction du développement et de l'expertise en habitation
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	Nombre d'unités réservées à la clientèle des personnes handicapées	Direction des programmes d'habitation

1. Cette cible est cohérente avec la recommandation 2 du rapport Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – L'habitation*.

2. La capacité à atteindre l'objectif fixé est en fonction des crédits accordés annuellement aux programmes d'amélioration de l'habitat.

AXE 2 : AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE SUIVI	UNITÉS RESPONSABLES
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 Analyser et proposer, lorsqu'il y a lieu, des solutions aux unités administratives concernées	En continu	Nombre de plaintes comptabilisées et traitées	Direction du secrétariat
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	Nombre de documents téléchargeables adaptés	Direction du secrétariat et Direction des communications
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	Proportion d'appels d'offres qui contiennent une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs	Direction du budget et des ressources matérielles
Manque de diffusion des initiatives de la SHQ en lien avec les personnes handicapées ou encore des initiatives rendues possibles grâce à ses programmes	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	Nombre d'articles rédigés et publiés	Direction des communications, en collaboration avec la Direction de la planification, des études et de la statistique

AXE 3 : AU REGARD DE SON PERSONNEL

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE SUIVI	UNITÉS RESPONSABLES
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	Communiquer avec l'ensemble des personnes handicapées dont les noms se trouvent sur des listes de déclaration d'aptitudes lors du recrutement de personnel	En continu et en fonction des besoins exprimés	Nombre de personnes handicapées ayant été contactées	Direction des ressources humaines
	Assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle d'autres candidats pour le recrutement et le maintien en emploi	Adapter les instruments 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	Nombre d'instruments d'évaluation adaptés	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction du budget et des ressources matérielles
	Assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle d'autres candidats pour le recrutement et le maintien en emploi	Adapter l'environnement et les postes de travail lors du recrutement d'un(e) nouvel(le) employé(e)	En continu et en fonction des besoins exprimés	Nombre de travaux d'adaptation effectués	Direction des ressources humaines, en collaboration avec la Direction du budget et des ressources matérielles

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ 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. Elle rendra public sur son site Web le bilan annuel des actions.



NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE

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

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

Veillez 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 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**