

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION  
2014-2017  
À L'ÉGARD  
DES PERSONNES  
HANDICAPÉES



## CRÉDITS

### **Coordination et rédaction**

Direction de la planification,  
des programmes  
et des études stratégiques

### **Édition**

Direction des communications

### **Photographie**

Xavier Dachez

### **Photo de la page couverture**

Les Habitations Pignon sur roues, situées à Montréal, offrent 10 logements adaptés et des services de maintien à domicile à des personnes ayant une déficience motrice.

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 à partir du site Web de la SHQ  
au **[www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)**.

Sur demande, ce document peut être adapté, en tout ou en partie,  
à certains médias substitués.

### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015  
Bibliothèque et Archives Canada, 2015  
ISBN 978-2-550-69556-1 (PDF)

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
1. PORTRAIT DE L'ORGANISME	5
1.1 MISSION ET DOMAINE D'ACTIVITÉ	5
1.2 PARTENAIRES ET MANDATAIRES	6
2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014	6
3. ACTIONS PRÉVUES POUR 2014-2017	12
4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	14

# MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

La Société d'habitation du Québec (SHQ) est heureuse de présenter son plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier s'étend sur une période de trois ans, soit du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2017.

Conformément à sa mission, la SHQ réaffirme son adhésion aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Ses interventions ont pour objectif de contrer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées dans le but de favoriser leur intégration et leur pleine participation à la société québécoise.

Par l'entremise de ses différents programmes, la SHQ a notamment contribué à adapter les logements de plus de 18 000 ménages. De plus, environ 2 600 logements<sup>1</sup> (livrés ou en voie de l'être) ont fait l'objet d'une subvention pour personne handicapée<sup>2</sup> dans le cadre des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, volet social et communautaire.

Au cours des trois prochaines années, la SHQ continuera à déployer des efforts pour mieux répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap et ainsi faire progresser l'intégration et la participation des personnes handicapées à la société québécoise.

Le président-directeur général,

**MICHEL GAGNON**

Québec, novembre 2014

1. Ce nombre comprend les logements habités par des personnes handicapées et ceux qui pourraient éventuellement l'être.  
2. La Subvention pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et dans certains cas, la Subvention pour adaptation de domicile (SAD).

## INTRODUCTION

Le présent plan découle de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale qui prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes doit élaborer, adopter et rendre public annuellement un plan d'action visant à éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions.

Ce document présente le bilan des actions menées au cours de l'année 2013-2014 et précise celles qui seront entreprises durant la période 2014-2017.

## 1. 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. Elle collabore avec différents partenaires comme les groupes de ressources techniques, les municipalités, les offices d'habitation, les organismes sans but lucratif, les coopératives d'habitation, le secteur privé et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

La SHQ est aussi 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 et personnes ayant des besoins particuliers en matière de logement.

En ce qui concerne les personnes handicapées, la SHQ adhère pleinement et depuis longtemps aux principes d'amélioration de leurs conditions de vie. Concrètement, elle intervient depuis plusieurs années auprès de ces personnes pour leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins à un prix abordable. En effet, la SHQ les soutient, notamment à l'aide du Programme d'adaptation de domicile (PAD), de la Subvention pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et de la Subvention pour adaptation de domicile (SAD). Son objectif est d'éliminer ou d'amoindrir les obstacles architecturaux auxquels les personnes handicapées se heurtent quotidiennement, dans leur logement.

### 1.1 MISSION ET DOMAINE D'ACTIVITÉ

La mission de la SHQ consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement.

Selon la Loi sur la Société d'habitation du Québec, celle-ci a la responsabilité :

- d'aviser le ministre des besoins, des priorités et des 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 PARTENAIRES ET MANDATAIRES**

Le modèle actuel de prestation de services aux citoyens de la SHQ s'appuie sur un réseau bien établi de partenaires et de mandataires déployés sur l'ensemble du territoire. Ces derniers 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.

Parmi eux figurent :

- 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;
- les organismes communautaires;
- les organismes qui travaillent auprès des personnes handicapées.

## **2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014**

Le tableau ci-joint expose un bilan des actions menées en 2013-2014 par la SHQ au regard de sa mission, de ses services et de son personnel.

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES, S'IL Y A LIEU	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
AU REGARD DE LA MISSION							
<b>Concertation et partenariat</b>	Méconnaissance des caractéristiques et des besoins des personnes handicapées, de la part du personnel, des partenaires et des mandataires directement associés à l'application des programmes de la SHQ	Offrir des occasions d'échanges afin d'avoir une connaissance et une compréhension communes des contraintes que peuvent subir les personnes handicapées ou des besoins qu'elles peuvent éprouver, par rapport à l'habitation, ainsi que des solutions pouvant être mises en œuvre.	Poursuivre les travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH).	En continu	En continu	Une rencontre portant notamment sur la modernisation des programmes d'amélioration de l'habitat a eu lieu en 2013.	La Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques
			À l'occasion des Entretiens sur l'habitat, traiter des sujets qui concernent les personnes handicapées.	Mars 2014	Non réalisée	Cette activité a été reportée à une date ultérieure.	La Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques
			Dans le contexte des travaux du CISAUH, présenter la politique <i>L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .	Mars 2014	Non réalisée	Cette activité a été reportée à une date ultérieure.	La Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques
			Partager les connaissances qui touchent les personnes handicapées avec d'autres organisations intergouvernementales ou internationales (p. ex., dans le cadre de l'entente de collaboration avec ICADE).	En continu	En continu	Nous poursuivrons les échanges à ce sujet avec nos partenaires internationaux.	La Direction des affaires intergouvernementales et autochtones
<b>Programmes et processus</b>	Difficulté de traiter les dossiers du Programme d'adaptation de domicile (PAD) dans des délais raisonnables	Réduire le délai de traitement moyen d'un dossier du PAD à 24 mois avant le 31 mars 2016.	Poursuivre les travaux avec les partenaires de la SHQ pour réduire le délai de traitement des demandes d'adaptation de domicile.	En continu	Réalisée	En 2013-2014, le délai de traitement moyen des demandes soumises au PAD a été de 23 mois. La Société a donc atteint la cible qu'elle s'était fixée, soit celle de réduire ce délai à 24 mois pour 2016.	La Direction de l'amélioration de l'habitat en collaboration avec la Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES, S'IL Y A LIEU	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES	
Programmes et processus	Accès difficile aux programmes de la SHQ, pour les personnes handicapées	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux programmes de la SHQ et assurer une meilleure adéquation de ceux-ci avec leurs besoins.	S'il y a lieu, apporter des mesures correctives aux programmes et aux processus qui permettent de les appliquer, lors de leur révision.	En continu	En continu	Les travaux de modernisation des programmes se poursuivent en visant leur meilleure adéquation avec les besoins des clientèles cibles, dont les personnes handicapées.	La Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques	
			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 des mandataires de la SHQ.	Établir des principes directeurs sur l'accessibilité des immeubles et l'adaptation des logements dans le cadre du programme HLM et, par l'entremise de ces principes directeurs, informer les partenaires et les mandataires du projet de règlement sur l'adaptabilité des logements que la Régie du bâtiment du Québec prépare actuellement.	Mars 2014	Réalisée	Les principes directeurs ont été publiés dans le <i>Manuel de gestion du logement social</i> et dans le cadre normatif de rénovation du <i>Guide des immeubles</i> .	La Direction de l'expertise technique et du soutien à l'industrie de l'habitation en collaboration avec la Direction générale de l'habitation sociale
			Apporter les ajustements nécessaires au <i>Guide de construction</i> relatif aux projets AccèsLogis Québec afin d'assurer la cohérence entre les exigences énoncées dans la section portant sur l'accessibilité et l'adaptabilité et celles qui figurent dans le projet de règlement sur l'adaptabilité des logements.	Automne 2013	Réalisée	Le <i>Guide de construction</i> 2014 tient compte des nouvelles exigences énoncées dans le règlement sur l'adaptabilité des logements.	La Direction de l'habitation communautaire en collaboration avec la Direction de l'expertise technique et du soutien à l'industrie de l'habitation	

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES, S'IL Y A LIEU	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
AU REGARD DES SERVICES							
<b>Traitement des plaintes</b>	Accès difficile aux services, pour les personnes handicapées	Dans la perspective d'améliorer les services offerts aux citoyens, proposer, s'il y a lieu, des solutions pour chaque plainte et éliminer ainsi les obstacles relatifs à l'accès des personnes handicapées aux services et aux documents publics de la SHQ.	Comptabiliser et traiter les plaintes reçues. S'il y a lieu, analyser et proposer des solutions aux unités administratives concernées.	En continu	En continu et en fonction des besoins exprimés	Aucune plainte n'a été formulée concernant l'accès des personnes handicapées aux documents et services offerts.	Le Bureau des plaintes
<b>Communication et information</b>	Accessibilité déficiente des documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ	Améliorer l'accessibilité de ces documents.	Adapter les documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ de manière à ce qu'ils soient conformes au standard gouvernemental relatif à l'accessibilité de tels documents.	En continu	Réalisée	Les nouveaux documents déposés sur le site Web de la SHQ sont accessibles conformément au standard gouvernemental.	La Direction des communications



## BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES, S'IL Y A LIEU	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
<b>Accueil</b>	Accès difficile aux bureaux de la SHQ, pour certaines personnes handicapées	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la SHQ.	Rendre accessibles les lieux de travail de Québec et de Montréal.	En continu	Les actions sont entreprises selon les besoins constatés lors de l'entrée en fonction des personnes handicapées recrutées.	S. O.	La Direction du budget et des ressources matérielles
			Publier l'inventaire des obstacles que présentent les lieux de travail de Québec et de Montréal.	Mars 2014	Non réalisée	La SHQ n'a pas pu produire cet inventaire, puisqu'elle n'est pas propriétaire des lieux.	La Direction du budget et des ressources matérielles
<b>Processus d'approvisionnement de biens et de services</b>	Accès difficile à certains biens et services publics, pour les personnes handicapées	Garantir aux personnes handicapées l'accessibilité des biens et des services achetés ou loués, au moyen d'un processus d'approvisionnement approprié.	Maintenir les principes d'accessibilité énoncés dans la Directive sur l'approvisionnement et sur l'acquisition des services (professionnels et de nature technique) et des travaux de construction afin d'assurer aux personnes handicapées l'accessibilité des biens et des services achetés ou loués.	Mars 2014	Les directives sont modifiées selon l'information reçue du Secrétariat du Conseil du trésor.	S. O.	La Direction du budget et des ressources matérielles

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	STATUT DES ACTIONS	SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES, S'IL Y A LIEU	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC							
<b>Embauche de personnes handicapées</b>	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.	Au moment de pourvoir des postes, communiquer avec l'ensemble des personnes handicapées dont les noms figurent sur des listes de déclaration d'aptitudes.	En continu	En continu et en fonction des besoins exprimés	S. O.	La Direction des ressources humaines
		Assurer à toute personne handicapée une chance égale à celle des autres candidats d'être recrutée et maintenue en emploi.	Maintenir les mesures d'accommodement à l'égard des personnes handicapées :  1. adapter les instruments d'évaluation à la condition de chaque candidat, lors du processus de sélection en vue du recrutement d'un nouvel employé; 2. adapter l'environnement et le poste de travail des personnes handicapées recrutées.	En continu	En continu et en fonction des besoins exprimés	En 2013-2014, une rencontre avec une personne sourde et muette a eu lieu selon une formule adaptée à sa condition.	La Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction du budget et des ressources matérielles
			Dans le contexte des travaux du CISAUH, faire un inventaire des obstacles que rencontrent les personnes handicapées lors de la recherche d'un emploi.	Mars 2014	Non réalisée	Cette mesure est reconduite pour 2015.	La Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques

### 3. ACTIONS PRÉVUES POUR 2014-2017

Le présent Plan d'action présente les priorités de la SHQ en trois catégories : les actions de la SHQ au regard de sa mission, celles qui concernent les services à la population et celles qui ont trait à son personnel. Pour chacune de ces actions, l'obstacle ou l'élément justifiant une intervention sont indiqués de même que l'objectif, l'indicateur de suivi, l'unité administrative responsable et l'échéancier de réalisation.

#### ACTIONS 2014-2017 DE LA SHQ

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE SUIVI	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
AU REGARD DE LA MISSION <sup>3</sup> DE LA SHQ					
Difficulté de 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 présentés au PAD.	En continu	Délai de traitement moyen	La Direction de l'amélioration de l'habitat
Respect mitigé des exigences relatives au concept d'accessibilité universelle, dans le parc de logements sociaux et communautaires	Modifier et bonifier, au besoin, 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 afin d'assurer la cohérence entre les exigences énoncées dans la section portant sur l'accessibilité et l'adaptabilité et les nouvelles exigences réglementaires.	En continu	Nombre d'ajustements apportés au <i>Guide de construction</i> relatif aux projets AccèsLogis Québec	La Direction de l'habitation communautaire en collaboration avec la Direction de l'expertise technique et du soutien à l'industrie de l'habitation
		Énoncer dans le cadre normatif de rénovation en cours de révision les exigences et les suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité.	Mars 2015	Nombre d'exigences et de pratiques énoncées dans le cadre normatif de rénovation	La Direction de l'expertise technique et du soutien à l'industrie de l'habitation

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

## ACTIONS 2014-2017 DE LA SHQ

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE SUIVI	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
<b>AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION</b>					
Accès difficile aux services, pour les personnes handicapées	Dans la perspective d'améliorer les services offerts aux citoyens, proposer, s'il y a lieu, des solutions pour chaque plainte et éliminer ainsi les obstacles relatifs à l'accès des personnes handicapées aux services et aux documents publics de la SHQ.	Comptabiliser et traiter les plaintes reçues, et analyser et proposer des solutions aux unités administratives concernées, s'il y a lieu.	En continu	Nombre de plaintes comptabilisées et traitées	Le Bureau des plaintes
Accessibilité déficiente des documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ	Améliorer l'accessibilité de ces documents.	Adapter les documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ de manière à ce qu'ils soient conformes au standard gouvernemental relatif à l'accessibilité de tels documents.	En continu	Nombre de documents téléchargeables adaptés	La Direction des communications
Faible diffusion de l'information sur les interventions de la SHQ qui concernent les personnes handicapées ou sur celles qui ont été rendues possibles grâce à ses programmes	Informar les personnes handicapées des programmes et des interventions les concernant.	Rédiger et publier des articles sur des sujets et des interventions qui concernent les personnes handicapées dans le magazine <i>Web Espace Habitat</i> et sur le site Web de la SHQ.	En continu	Nombre d'articles rédigés et publiés	La Direction des communications en collaboration avec la Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques

## ACTIONS 2014-2017 DE LA SHQ

OBSTACLES	OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIERS	INDICATEURS DE SUIVI	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES
AU REGARD DU PERSONNEL DE LA SHQ					
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.	Au moment de pourvoir des postes, communiquer avec l'ensemble des personnes handicapées dont les noms figurent sur des listes de déclaration d'aptitudes.	En continu et en fonction des besoins exprimés	Nombre de personnes handicapées ayant été jointes	La Direction des ressources humaines
		Adapter les instruments d'évaluation à la condition de chaque candidat, lors du processus de sélection en vue du recrutement d'un nouvel employé.	En continu et en fonction des besoins exprimés	Nombre d'instruments d'évaluation adaptés	La Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction du budget et des ressources matérielles
		Adapter l'environnement et le poste de travail de la personne handicapée nouvellement recrutée.	En continu et en fonction des besoins exprimés	Nombre d'adaptations effectuées	La Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction du budget et des ressources matérielles

### 4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ s'assurera que les éléments du présent plan d'action sont cohérents et que les étapes de sa mise en œuvre et de sa mise à jour seront suivies. Elle rendra public le bilan annuel de ses actions par l'entremise de son site Web.



**BÂTISSONS  
ENSEMBLE  
DU MIEUX-VIVRE**  
[www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca)

