



**PLAN D'ACTION 2007
DE LA SOCIÉTÉ
D'HABITATION DU QUÉBEC
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES**

Plan d'action 2007
de la Société d'habitation du Québec
à l'égard des personnes handicapées

Coordination et rédaction

Direction de la planification et de la recherche

Édition

Direction des communications

Publié par la Société d'habitation du Québec (SHQ)
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 substituts, de façon intégrale ou résumée.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN 978-2-550-49272-6 (imprimé) / ISBN 978-2-550-49273-3 (pdf)

© 2007 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 Les clientèles cibles.....	6
1.3 Les partenaires.....	6
2. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES EN 2006	7
2.1 Actions accomplies au regard de la mission.....	7
2.1.1 Poursuite des travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation.....	7
2.1.2 Révision des programmes et des processus	8
2.1.3 Recherche et transfert des connaissances.....	9
2.1.4 Établissement et diffusion d'un cadre national sur le soutien communautaire en logement social.....	10
2.1.5 Participation aux travaux de la Régie du bâtiment du Québec concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles publics construits avant 1976	10
2.1.6 Appui à l'exercice d'actualisation de la politique d'ensemble <i>À part... égale</i>	11
2.2 Actions accomplies au regard des services.....	11
2.3 Actions accomplies comme gestionnaire d'un organisme public.....	12
2.3.1 Embauche des personnes handicapées	12
2.3.2 Accessibilité des locaux	12
3. PRIORITÉS D'ACTION POUR 2007.....	13
4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	18

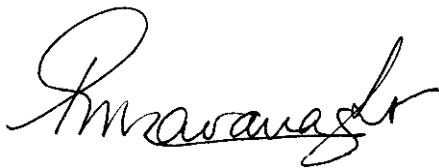
MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

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 2007.

La Société 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. Les engagements présentés dans le Plan d'action 2007 s'inscrivent dans la poursuite des efforts entrepris à cet égard.

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



JACQUELINE EXUMÉ KAVANAGHT
Québec, avril 2007

Le président-directeur général



ROBERT MADORE
Québec, avril 2007

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 ayant des besoins particuliers de logement, comme les familles, les aînés en perte légère 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 conseiller principal du gouvernement du Québec dans ce domaine. Pour réaliser sa mission, la Société disposait, au 31 décembre 2006, d'un effectif de 359 postes autorisés et de revenus de plus de 640,8 millions de dollars.

1.1 Mission et domaines d'activité

La mission de la SHQ consiste à :

- faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accès à des conditions adéquates de logement en tenant compte de leurs ressources financières, de la diversité de leurs besoins et de la conjoncture économique et sociodémographique;
- promouvoir l'amélioration des conditions générales de l'habitat au Québec;
- favoriser le développement et la reconnaissance du savoir-faire québécois en habitation.

À cette fin, la SHQ a pour mandat :

- de proposer des orientations et de soumettre des avis au gouvernement sur les besoins, les objectifs nationaux et les choix stratégiques en matière d'habitation au Québec;
- de définir les paramètres des programmes d'aide au logement social, communautaire et abordable ainsi que des programmes d'amélioration de l'habitat, d'encourager leur adaptation sur le plan local par des mandataires et des partenaires, le cas échéant, et de soutenir financièrement et techniquement leur mise en place;
- d'encourager l'initiative communautaire en habitation en favorisant de nouvelles approches afin d'obtenir une meilleure adéquation entre les besoins de la population et les programmes gouvernementaux;
- de promouvoir, de concert avec les partenaires privés et publics, le développement de l'industrie québécoise de l'habitation en l'aidant à améliorer sa productivité et à s'adapter aux exigences du marché intérieur et des marchés étrangers;

- de réaliser et de soutenir des activités de recherche et de développement, avec des partenaires, afin que ses interventions répondent adéquatement aux besoins de la population.

1.2 Les 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. L'Allocation-logement et le logement social – offert en vertu des programmes Habitation à loyer modique (HLM) et Supplément au loyer – sont les mesures qui permettent d'aider le plus grand nombre de ménages dans le besoin.

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 permettant aux ménages de ne pas y consacrer une part trop importante de leurs revenus.

La SHQ soutient aussi des ménages ou des personnes 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 Les partenaires

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

- la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL);
- les municipalités locales et les municipalités régionales de comté (MRC);
- 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 institutions financières;
- les ministères et les organismes gouvernementaux.

2. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES EN 2006

Conformément à son *Plan d'action 2006 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 2006 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 âgées 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 et Logement abordable Québec* : la SHQ appuie financièrement la réalisation de logements sociaux, 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.

Au total, ces interventions bénéficient à plus de 30 000 personnes handicapées ou en perte légère d'autonomie.

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

En 2005, certains groupes associatifs membres de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), comme l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), la Société Logique et l'Association des paraplégiques du Québec (APQ), ont exprimé à la SHQ leur besoin de travailler en partenariat avec elle sur des questions relatives à l'accessibilité universelle. En réponse à cette demande, les

autorités de la SHQ ont créé le Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH). Regroupant les groupes associatifs et les principaux acteurs gouvernementaux concernés, le CISAUH assume un rôle de conseil et, à cet égard, son mandat consiste à :

- documenter l'évolution du contexte de l'accessibilité en habitation;
- favoriser la compréhension des besoins et des contraintes des personnes ayant diverses incapacités physiques au regard de l'accessibilité universelle dans le domaine de l'habitation;
- informer, sensibiliser et bonifier les actions des intervenants du domaine;
- développer auprès des partenaires une sensibilité à la clientèle des personnes handicapées.

Les membres du CISAUH ont convenu que la première action à entreprendre était de sensibiliser le personnel de la SHQ au concept de l'accessibilité universelle. C'est ainsi que les membres de la direction (plus de vingt directeurs et membres de la haute direction) et quelque 200 autres employés de la SHQ ont assisté, respectivement en février et en mai 2006, à un exposé sur le concept d'accessibilité universelle. Cet exposé a été présenté grâce à la collaboration de représentants de l'AQRIPH, de la COPHAN et de la Société Logique.

En outre, les rencontres du CISAUH ont fourni au milieu associatif ainsi qu'aux représentants de la SHQ et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) une occasion d'échanger sur des problèmes ou des projets gouvernementaux concernant les personnes handicapées. La révision des processus et des programmes de la SHQ, le soutien communautaire en logement social, la révision de la politique d'ensemble *À part... égale* et les normes d'accessibilité des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec figurent parmi les principaux dossiers qui ont été abordés par le CISAUH depuis sa création. Ces échanges ont vraisemblablement permis d'avoir une meilleure connaissance et une compréhension commune 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.

2.1.2 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 ainsi que d'assurer de façon plus efficace et efficiente la 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 décentralisation accrues. 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 de la dernière année afin de faciliter et d'accélérer la réalisation d'un plus grand nombre de dossiers en vertu du Programme d'adaptation de domicile (PAD). Entre autres, l'accès du programme aux personnes à faible revenu a été facilité en permettant le recours à une aide exceptionnelle pouvant atteindre

23 000 \$, peu importe le type d'habitation¹. De plus, la liste de prix pour déterminer la valeur des travaux admissibles à une subvention a été indexée de 5,4 % afin de l'ajuster à la réalité actuelle du marché de la construction. Par ailleurs, un soutien financier a été accordé à certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux afin de produire les rapports d'ergothérapeutes. Cette mesure exceptionnelle et unique, prenant fin le 31 mars 2007, représente un potentiel de 1 275 dossiers pour lesquels la production du rapport d'ergothérapie servant à l'identification des besoins des personnes handicapées aidées sera accélérée. Ceci permettra d'entreprendre plus rapidement les travaux d'adaptation requis. Certaines étapes du processus administratif du programme ont aussi été retirées dans le but d'alléger la démarche et, conséquemment, de réduire les délais de traitement. Par exemple, le mandataire et l'ergothérapeute sont désormais responsables de déterminer le projet d'adaptation (pour ceux qui ont reçu une formation d'allégement opérationnel), sans obtenir préalablement l'approbation de la SHQ.

2.1.3 Recherche et transfert des connaissances

Le progrès en habitation exige d'avoir une connaissance approfondie des milieux et des divers besoins de la population, d'acquérir des savoirs pertinents et de les rendre disponibles à tous les acteurs. C'est dans cette perspective que la SHQ mène et soutient des activités de recherche et de transfert de connaissances.

Dans ce domaine d'intervention, la SHQ s'est dotée en 2006 d'un plan d'analyse et de recherche 2006-2009. Conformément à ce plan, la SHQ prévoit coordonner ou soutenir financièrement la réalisation d'études qui contribueront à parfaire les connaissances sur les besoins de logement des personnes aux prises avec des limitations fonctionnelles et les actions à privilégier pour améliorer les conditions de vie de ces personnes. Les travaux porteront notamment sur :

- les caractéristiques et les besoins des résidents et des requérants des habitations à loyer modique;
- les besoins en services de soutien et en logements adaptés dans le parc de logements sociaux et communautaires;
- les caractéristiques des personnes ayant des limitations d'activités et vivant à domicile;
- les coûts liés aux exigences d'accessibilité universelle dans les immeubles de trois étages ou moins.

Les résultats de ces travaux fourniront 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.

1. L'aide financière maximale versée en vertu du PAD varie selon que la personne handicapée fait partie d'un ménage propriétaire ou locataire du domicile. De façon générale, les montants maximaux sont de 16 000 \$ pour un ménage propriétaire, de 8 000 \$ pour un ménage locataire d'un logement et de 4 000 \$ pour un ménage locataire d'une chambre.

2.1.4 Établissement et diffusion d'un cadre national 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, la présence et la surveillance continues, l'entretien ménager, etc.

La SHQ et le MSSS élaborent actuellement un cadre national 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 pour développer 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, des colloques régionaux sous le thème *Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux* ont été organisés en 2006. Ces colloques s'inscrivent dans la mise en application du cadre national 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. Quatre colloques ont eu lieu au cours de 2006 : 1- Québec et Chaudière-Appalaches; 2- Montérégie; 3- Mauricie, Centre-du-Québec et Estrie; 4- Laval, Laurentides et Lanaudière. D'autres sont prévus pour la prochaine année.

2.1.5 Participation aux travaux de la Régie du bâtiment du Québec concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles publics construits avant 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 doit faire un rapport au gouvernement sur l'accessibilité des personnes handicapées aux immeubles 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. Le parc immobilier d'habitations à loyer modique étant constitué en partie de ce type de bâtiment, la SHQ a été invitée à participer, au sein d'un groupe de travail coordonné par la Régie du bâtiment du Québec, à la réalisation d'une étude portant sur les impacts relatifs à l'application de mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées aux immeubles construits avant le 1^{er} décembre 1976. Cette étude ayant été terminée en octobre dernier, le ministre du Travail doit déposer prochainement son rapport et déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles devant être rendus accessibles aux personnes handicapées ainsi que les normes d'accessibilité à respecter pour ces immeubles.

La SHQ entend faire un suivi rigoureux des recommandations du ministre du Travail dès que celles-ci seront connues. Elle veillera également à rendre accessibles les immeubles visés par le règlement dans les délais prescrits.

2.1.6 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) doit, au plus tard le 17 décembre 2007, actualiser la politique d'ensemble *À part... égale* publiée en 1984. La politique doit constituer 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 été amorcée en 2006. Elle s'appuie sur une démarche de concertation à laquelle sont associés entre autres les ministères et les organismes gouvernementaux ainsi que le milieu associatif. À cette fin, 17 tables thématiques de concertation nationale ont été mises sur pied. La SHQ participe à deux de ces tables; l'une porte sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu et l'autre, sur les ressources résidentielles. Les tables thématiques ont 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. Leurs travaux ont été amorcés au cours de l'automne 2006 et se poursuivront au cours des prochains mois. Ils appuieront la préparation du projet de politique.

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, et ce, par l'intermédiaire du Service de relais Bell.

Par ailleurs, la SHQ a mis en ligne en 2004 un site Web complètement renouvelé qui fournit des informations sur ses programmes et ses services en s'adressant de façon distincte aux locataires, aux propriétaires et aux travailleurs de l'industrie de l'habitation. Ce site a été conçu en intégrant les règles du Web Accessibility Initiative (WAI), qui ont pour but de faciliter l'accès à l'information aux personnes ayant des incapacités. Ces règles portent notamment sur la grosseur des caractères, la mise en page, l'inclusion d'équivalents textuels pour les images et le repérage d'information. Depuis sa refonte en 2004, le site Web de la SHQ a subi de nombreux changements. Afin de s'assurer qu'elle facilite toujours la consultation par les personnes handicapées, la SHQ a réalisé une analyse sommaire d'accessibilité en 2006. Cette analyse a révélé des problèmes d'accès pour certaines sections du site. La SHQ entend apporter les adaptations requises. À cette fin, elle veillera à se conformer aux standards gouvernementaux élaborés par le Secrétariat du Conseil du trésor².

2. Ces standards sont en cours d'élaboration au moment où le présent plan d'action est établi.

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 2006, 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 figurant sur une liste de déclaration d'aptitudes, ont été présentés en priorité aux gestionnaires désirant pourvoir des postes. Des sessions de sensibilisation sur le sujet ont aussi été offertes à tous les gestionnaires et aux professionnels en situation de gestion.

La SHQ dispense aussi de 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 assure l'assistance d'interprètes, lorsque cela est requis.

En dépit des actions accomplies au cours de la dernière année, le taux de représentativité des personnes handicapées parmi le personnel permanent de la SHQ est passé de 0,6 % en 2005 à 0,3 % en 2006. Cette baisse est attribuable à un départ. De plus, aucune candidature de personnes handicapées n'a pu être retenue lors des processus de recrutement de nouveaux employés. Il est à noter que les résultats relatifs au taux de représentativité ne constituent vraisemblablement pas un reflet juste de la réalité. En fait, ils incluent uniquement 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

Pour le bureau de Montréal, la SHQ offre un service d'accueil. Les personnes handicapées qui s'y présentent peuvent ainsi recevoir le soutien requis pour accéder à ses locaux. Au bureau de Québec, la SHQ met à la disposition des personnes qui ne possèdent pas de carte d'accès physique des téléphones près des principales portes d'entrée de ses locaux. Ces derniers permettent de joindre un membre du personnel et d'accéder aux locaux de la SHQ de façon contrôlée et sécurisée. Au cours de 2006, la SHQ s'est assurée que ces téléphones respectaient les normes d'accès des édifices publics. Une vérification à cet effet a été effectuée auprès de la Société immobilière du Québec (SIQ). Aucune modification ne s'est avérée nécessaire.

3. PRIORITÉS D'ACTION POUR 2007

Cette section présente les actions retenues, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007, 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 ainsi qu'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 visés, l'unité administrative responsable et l'échéancier de réalisation sont indiqués.

PRIORITÉS D'ACTION 2007 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles / contexte	Objectifs visés	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. Diffuser le Cadre national sur le soutien communautaire en logement social et poursuivre sa mise en œuvre par la tenue de colloques régionaux.	Direction de la planification et de la recherche Direction de la planification et de la recherche	En continu 2007-2008
		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.	Maintenir la collaboration de la SHQ aux travaux d'actualisation de la politique d'ensemble <i>À part... égale</i> , notamment par l'intermédiaire des tables de concertation thématique.	Direction de la planification et de la recherche ainsi que les autres directions concernées	2007-2008
Programmes et processus	Connaissance 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 de la recherche Direction du développement des programmes, Direction de l'amélioration de l'habitat, Direction de l'habitation communautaire et Direction générale de l'habitation sociale	En continu

PRIORITÉS D'ACTION 2007 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles / contexte	Objectifs visés	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
Programmes et processus (suite)	Connaissance à parfaire, de la part du personnel et des partenaires 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.	Offrir des ateliers de sensibilisation sur l'accessibilité universelle aux autorités et au personnel de la SHQ ainsi qu'aux organismes associés à la livraison des programmes de la SHQ.	Direction de la planification et de la recherche	2007
			Sensibiliser les organismes de soutien au développement à l'existence de subventions pour l'adaptation des logements destinés aux personnes handicapées, en vertu des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.	Direction de l'habitation communautaire	2007
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 de la recherche	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 Déclaration de services aux citoyens 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 Déclaration de services aux citoyens de la SHQ.	Mettre à jour la Déclaration de services aux citoyens de la SHQ en tenant compte des besoins et des mesures prises à l'égard des personnes handicapées.	Direction de la planification et de la recherche	2007-2008

PRIORITÉS D'ACTION 2007 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles / contexte	Objectifs visés	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
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.	Bureau des plaintes	En continu
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 Service de renseignements et du Bureau des plaintes une formation concernant les personnes ayant des limitations affectant leur capacité à communiquer ou à comprendre des messages.	Direction des communications et Bureau des plaintes	2007
	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 élaborés par le Secrétariat du Conseil du trésor ³ .	Direction des communications, en collaboration avec la Direction des technologies de l'information	En continu et en fonction des exigences prescrites par le Secrétariat du Conseil du trésor

3. Ces standards sont en cours d'élaboration au moment où le présent plan d'action est établi.

PRIORITÉS D'ACTION 2007 DE LA SHQ

Aspects visés	Obstacles / contexte	Objectifs visés	Actions retenues	Unités administratives responsables	Échéanciers
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
		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 de la gestion financière et matérielle et la Direction des technologies de l'information	En continu et en fonction des besoins exprimés
		Obtenir des informations utiles pour repérer les obstacles à l'embauche que rencontrent les personnes handicapées.	Produire annuellement un rapport sur les occasions d'embauche des membres de groupes cibles et les embauches effectives.	Direction des ressources humaines	Au 1 ^{er} avril de chaque année

4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ confie à madame Hélène Aubé, directrice de la planification et de la recherche, la responsabilité de coordonner son Plan d'action 2007 à l'égard des personnes handicapées. Celle-ci s'assurera que les éléments du plan d'action s'agentent de façon cohérente et que les étapes liées à sa mise en œuvre et à sa mise seront suivies. D'ailleurs, le plan d'action de la SHQ qui sera préparé pour l'année 2008 dressera un bilan des actions réalisées au cours de 2007. En outre, chaque direction est responsable de la réalisation des actions qui relèvent de ses domaines d'activité.

