

SOCIÉTÉ
D'HABITATION
DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION
2010-2011
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES

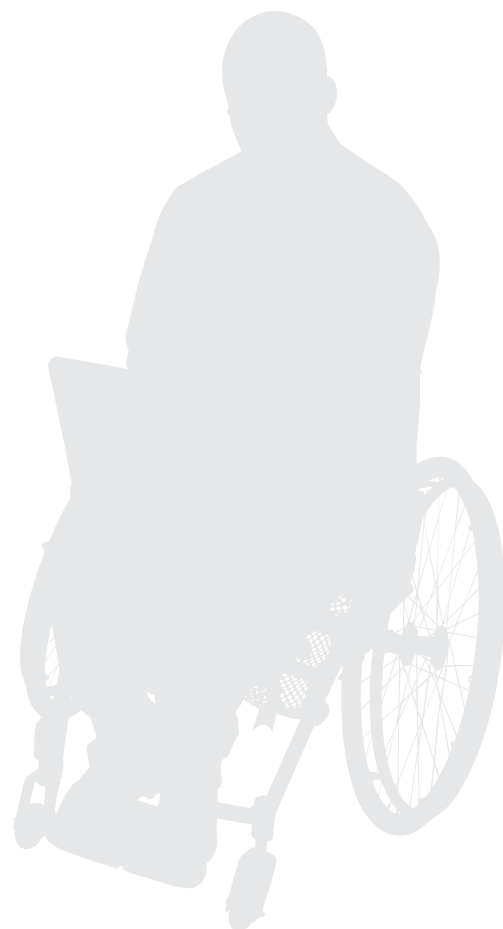


Maison L'Oasis, une coopérative d'habitation de 21 logements destinés à des personnes âgées en perte d'autonomie, située à Saint-Jean-Port-Joli.



PRODUIT PAR
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

MAI 2010



CRÉDITS

Coordination et rédaction

Direction de la planification, de la recherche et du développement

Édition

Direction des communications

Graphisme

Siamois graphisme

Photo de la page couverture

Xavier Dachez

Adopté par le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec le 22 juin 2010

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 sur le site Web de la SHQ au www.habitation.gouv.qc.ca.

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

ISBN 978-2-550-59402-4 (imprimé)

ISBN 978-2-550-59403-1 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010



Ce document est imprimé sur du papier 100 % recyclé



TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
1. PORTRAIT DE L'ORGANISME	6
1.1 Mission et domaine d'activité	6
1.2 Clientèles cibles	6
1.3 Partenaires et mandataires	7
2. BILAN DES ACTIONS MENÉES EN 2009-2010	7
2.1 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DE LA MISSION	7
2.1.1 Partenaires et mandataires : développement d'une connaissance et d'une compréhension commune du concept d'accessibilité universelle	7
2.1.2 Révision des programmes et des processus	9
2.1.3 Recherche et transfert des connaissances	10
2.2 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DES SERVICES	10
2.2.1 <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	10
2.2.2 Traitement des plaintes	11
2.2.3 Communication et information	11
2.2.4 Accueil	11
2.3 ACTIONS ACCOMPLIES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC	11
2.3.1 Embauche de personnes handicapées	11
3. ACTIONS POUR 2010-2011	12
4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	17



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

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 (Loi), le gouvernement québécois s'est engagé à accroître progressivement l'accessibilité de l'ensemble des services publics aux personnes handicapées. Depuis, cette loi oblige les ministères et organismes publics à produire un plan d'action annuel visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. C'est dans ce contexte que la Société d'habitation du Québec (SHQ) présente son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2010-2011.

Dans ce plan, qui couvre la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, la SHQ réaffirme son adhésion aux principes de l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Elle intervient depuis plusieurs années auprès de ces personnes en vue de leur permettre d'accéder à des logements adaptés à leurs besoins. Avec la mise à jour de sa *Déclaration de services aux citoyens*, la SHQ a précisé certains de ses engagements concernant l'accès et l'adaptation des services pour les personnes handicapées.

En juin 2009, l'adoption de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées* est venue donner un nouveau souffle à la Loi. Quant au plan global de mise en œuvre qui en a découlé, il comprend des engagements formels des ministères et organismes publics concernés, dont la SHQ.

Le concept d'accessibilité universelle continuera d'être intégré dans les processus de développement des programmes et services de la SHQ, et ce, afin de s'assurer que ceux-ci puissent être utilisés par l'ensemble de la population, y compris par les personnes handicapées.

Finalement, les mesures prévues pour la prochaine année n'ont bien sûr pas le pouvoir de faire disparaître tous les obstacles. Toutefois, considérant le caractère évolutif du plan d'action et des engagements pris dans le plan global de mise en œuvre de la politique, nous croyons que la mise en place de ces mesures contribuera à faire progresser, de manière importante, l'intégration des personnes handicapées et leur participation à la société québécoise.

La présidente du conseil d'administration,

Le président-directeur général,

GINETTE FORTIN
Québec, juin 2010

JOHN MACKAY
Québec, juin 2010

1. PORTRAIT DE L'ORGANISME

Depuis 1967, la Société d'habitation du Québec (SHQ) travaille à améliorer les 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 municipalités, les offices d'habitation (OH), les organismes à but non lucratif (OBNL), les coopératives d'habitation, le secteur privé et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

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 notamment mis en place plusieurs programmes principalement destinés aux ménages à faible revenu – familles, aînés en légère perte d'autonomie ou personnes handicapées – ayant des besoins particuliers en matière de logement. En 2010-2011, la SHQ dispose d'un effectif autorisé de 372 équivalents temps complet (ETC) et d'un budget de 871,9 millions de dollars pour réaliser sa mission.

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, cette dernière a pour objet :

- d'aviser le ministre sur les besoins, les priorités et les 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 l'accession à la propriété immobilière pour les citoyens du Québec;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

Dans le cadre de sa mission, la SHQ participe aux nouvelles orientations gouvernementales. Parmi les récentes politiques publiques qui requièrent plus particulièrement sa contribution et

celle de ses partenaires, mentionnons celles qui concernent la solidarité et l'inclusion sociale, la modernisation des façons de faire et le développement durable.

1.2 CLIENTÈLES CIBLES

La SHQ intervient auprès des ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Le logement social et communautaire est surtout offert par l'entremise des programmes Habitations à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec (ACL) et Logement abordable Québec (LAQ). Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, notamment à des personnes handicapées, de trouver un logement adapté et accessible.

Grâce aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer (PSL), la SHQ peut offrir une aide financière aux personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat, afin qu'elles puissent demeurer dans leur logement.

La SHQ soutient les personnes handicapées, notamment à l'aide du Programme d'adaptation de domicile (PAD), les aînés en perte d'autonomie avec le programme Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA) et les autres clientèles qui vivent des problèmes particuliers, comme les sans-abri et les victimes de violence familiale, au moyen du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement ou du volet 3 du programme AccèsLogis Québec.

Par ailleurs, les programmes favorisant les initiatives communautaires liées au logement social permettent à des offices d'habitation, à des organismes communautaires et à des associations de bénéficier d'une aide financière ou technique pour soutenir, encadrer et animer leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation, quant à elle, touche une clientèle plus diversifiée. L'aide offerte peut prendre la forme d'une subvention pour réaliser des travaux de rénovation ou de construction, comme le prévoient, par exemple, les programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence. Par ailleurs, le Plan québécois des infrastructures consacre des sommes importantes à l'amélioration des logements à loyer modique.

Finalement, la SHQ contribue à sensibiliser l'industrie aux nouveautés en matière d'habitation et à stimuler son développement.

1.3 PARTENAIRES ET MANDATAIRES

En matière de logement, la SHQ collabore avec la SCHL ainsi qu'avec d'autres partenaires et mandataires, dont les suivants :

- les coopératives d'habitation;
- les groupes de ressources techniques;
- les institutions financières;
- les acteurs de l'industrie;
- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les offices d'habitation;
- les organismes communautaires;
- les organismes à l'œuvre auprès des personnes handicapées;
- les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les regroupements, associations, unions municipales et autres organismes liés à l'habitation;
- les regroupements qui représentent les divers segments de la clientèle.

2. BILAN DES ACTIONS MENÉES EN 2009-2010

Conformément au *Plan d'action 2009-2010 de la Société d'habitation du Québec à l'égard des personnes handicapées*, la SHQ s'est engagée à mener 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. La présente section dresse un bilan des actions qu'elle a entreprises en 2009-2010 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 de l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Elle intervient d'ailleurs depuis plusieurs années auprès de ces personnes pour leur permettre de trouver un logement adapté à leurs besoins et abordable. Ses actions découlent actuellement des programmes suivants :

- Programme d'adaptation de domicile. Ce programme accorde une aide financière au propriétaire d'un domicile où l'on doit exécuter des travaux d'adaptation pour corriger ou amoindrir l'incidence des barrières architecturales auxquelles se heurte la personne handicapée qui y habite.
- Logements adaptés pour aînés autonomes. Dans le cadre de ce programme, une aide financière est allouée aux personnes à faible revenu âgées de 65 ans ou plus pour que des modifications mineures soient apportées à leur logement et qu'elles puissent continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.
- Habitations à loyer modique et Supplément au loyer. La SHQ met des logements sociaux à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à se loger. Une partie de ces logements est adaptée aux besoins des personnes handicapées.
- AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. La SHQ appuie financièrement la transformation et la construction de logements communautaires et privés à loyer abordable. Les logements sont aménagés selon des normes qui en favorisent l'accès et qui facilitent l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu.
- Subvention pour personne handicapée et Subvention pour adaptation de domicile. Il s'agit de deux types de subventions complémentaires à certains volets des programmes ACL et LAQ. Elles sont destinées aux personnes handicapées et leur objectif est de permettre d'éliminer ou d'amoindrir les obstacles architecturaux auxquels elles se heurtent chaque jour dans leur logement.

Au total, ces divers programmes ont donné lieu à des interventions qui ont profité à plus de 39 000 personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie en 2009.

2.1.1 PARTENAIRES ET MANDATAIRES : DÉVELOPPEMENT D'UNE CONNAISSANCE ET D'UNE COMPRÉHENSION COMMUNE DU CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE*

La SHQ accorde une attention particulière à la mise en valeur de l'accessibilité universelle auprès de ses mandataires et de ses partenaires. Dans le contexte des investissements annoncés en habitation, notamment à la faveur du *Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir*, il est important que tous

* Cette activité contribue aussi aux engagements pris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*.

les acteurs responsables de la rénovation, de l'amélioration ou de la modernisation des logements sociaux et communautaires existants prennent en considération l'amélioration de l'accessibilité à ces logements.

2.1.1.1 POURSUITE DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERSECTORIEL SUR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE EN HABITATION*

Les travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH) se sont poursuivis en 2009-2010. Ainsi, deux rencontres ont eu lieu : une en septembre 2009 et l'autre en janvier 2010. Elles ont porté principalement sur le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, sur le nouveau Règlement d'attribution des logements à loyer modique et sur l'optimisation de l'utilisation de l'ensemble du parc de logements adaptés ou accessibles aux personnes handicapées.

Rappelons que le CISAUH regroupe des ministères, des organismes et des groupes représentant les personnes handicapées. Son objectif est de permettre l'échange d'information afin d'améliorer la situation des personnes handicapées ayant un lien avec les champs d'intervention de la SHQ. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), la Société Logique, la Confédération des organismes de personnes handicapées et l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées siègent au CISAUH.

2.1.1.2 DIFFUSION ET MISE EN ŒUVRE DU CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL*

Au moyen de ses programmes d'habitation, la SHQ soutient l'offre et l'aménagement de logements destinés à des personnes vulnérables en raison de leur état de santé ou de leur condition psychosociale, telles les personnes handicapées. Ces personnes ont besoin de services de soutien communautaire particuliers. Il peut s'agir d'un accompagnement pour bénéficier de services publics, d'une présence ou d'une surveillance continues, d'une intervention en situation de crise, de services d'entretien ménager ou, de façon plus générale, de tout ce qui concerne l'accompagnement social des individus ou des groupes.

La SHQ et le MSSS ont adopté le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social en 2007. Cette initiative vise à doter les réseaux de l'habitation sociale et de santé et de services sociaux de leviers pour consolider et pour développer des projets de logement social avec soutien communautaire. Elle permet également de répondre, d'une façon continue et complémentaire, aux besoins des personnes et des milieux de vie, de mobiliser et d'encourager le partenariat autour d'une clientèle commune et d'assurer la pérennité des services. Tous les logements occupés par des personnes qui font partie d'une des clientèles désignées dans le Cadre de référence, notamment les personnes ayant une déficience physique, intellectuelle ou des troubles envahissants du développement, font l'objet d'un suivi.

Dans un effort de sensibilisation pour établir des partenariats entre le réseau de l'habitation et celui de la santé et des services sociaux, la SHQ et le MSSS ont cofinancé une série de colloques régionaux. Les deux réseaux ont tenu conjointement un colloque intitulé *Loger à la bonne enseigne* en octobre 2009 sous le thème de la collaboration. Le programme de la rencontre incluait un état de situation sur l'implantation du Cadre de référence et l'exposé de quelques exemples régionaux de collaboration touchant notamment des personnes handicapées ou âgées.

Un comité de suivi a été mis en place en 2009. Il est composé de membres de la SHQ, du MSSS et de représentants d'organismes du réseau de l'habitation tels le Regroupement des offices d'habitation du Québec, la Confédération québécoise des coopératives d'habitation, l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et le Fonds québécois d'habitation communautaire. Son mandat est de voir à la mise en place harmonieuse du Cadre de référence partout au Québec. Les membres du comité se sont d'ailleurs rencontrés en novembre 2009 pour prendre connaissance des résultats de la première année d'implantation. Voici quelques faits saillants : 1) Au total, les agences ont dépensé 6,1 millions de dollars, soit 20 % de plus que l'engagement initial. 2) Cinq agences ont distribué des sommes grandement supérieures aux cibles que le MSSS avait fixées, alors que trois autres ont alloué moins d'argent que prévu. 3) Dans l'ensemble, 126 OH (25 695 logements) et 133 organismes à but non lucratif (6 994 logements) ont été ciblés. 4) Les principales clientèles visées sont les personnes âgées et les clientèles dites « multiproblématiques ».

* Cette activité contribue aussi aux engagements pris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*.



2.1.1.3 ENTRETIENS SUR L'HABITAT*

Les Entretien sur l'habitat de mai 2009 ont porté sur le thème des personnes handicapées et du logement. Cette activité a permis d'explorer la question de l'accès des personnes handicapées au logement, en s'attardant sur leurs besoins, sur les défis auxquels elles font face ainsi que sur les approches en matière de logement qui sont susceptibles de favoriser leur participation sociale.

Les trois principales présentations portaient sur : 1) les difficultés éprouvées et les stratégies connues en ce qui concerne la recherche d'une habitation accessible pour les personnes handicapées; 2) le concept d'accessibilité universelle et ses applications; 3) l'importance des organismes sans but lucratif dans le secteur de l'habitation pour le développement de ressources répondant aux besoins divers des personnes handicapées.

2.1.1.4 SUIVI DU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ*

Le gouvernement du Québec a officiellement adopté la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées* en juin 2009, et l'exercice de suivi des six engagements relevant de la SHQ dans le cadre du plan global de mise en œuvre s'est terminé en mai 2010.

Rappelons que les engagements de la SHQ sont conformes aux défis, aux priorités et aux leviers inscrits dans la politique, ainsi qu'aux mandats confiés à la SHQ. Pour chaque objectif lié à la réduction des obstacles, les moyens de mise en œuvre appropriés, les échéanciers correspondants et les indicateurs de l'atteinte des objectifs ont été déposés à l'OPHQ, qui exerce un suivi des engagements des ministères et organismes.

2.1.2 RÉVISION DES PROGRAMMES ET DES PROCESSUS*

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec a entrepris une révision globale des interventions de l'État dans le but de recentrer son rôle et d'assurer aux citoyens une prestation de services de qualité plus efficace et efficiente. Dans le contexte de ce vaste projet, la SHQ révisé elle aussi ses programmes

et ses processus afin de les simplifier, de les harmoniser et de déléguer davantage d'activités relatives à leur livraison. Cet exercice lui permet aussi d'apporter des mesures correctives pour mieux répondre aux besoins particuliers des clientèles, notamment en matière d'accessibilité et d'intégration des personnes handicapées.

2.1.2.1 MESURES CORRECTIVES APPORTÉES AUX PROGRAMMES*

Des modifications au PAD sont en vigueur depuis octobre 2009. Parmi celles-ci, on note : 1) l'abolition des plafonds d'aide distincts pour chaque mode d'occupation (propriétaires et locataires); cela se traduit concrètement par une élévation des plafonds d'aide pour l'adaptation de logements occupés par des locataires; 2) une aide supplémentaire pour des équipements spécialisés pouvant s'ajouter dans certains cas particuliers; 3) l'allocation de l'aide financière par personne admissible (et non par ménage); 4) l'admissibilité de certaines résidences pour personnes âgées; 5) l'assouplissement des critères de réinscription au Programme.

Certains changements ont été apportés aux volets SPH et SAD du programme ACL afin de définir leurs paramètres (montants et conditions de remise des subventions), de les harmoniser avec ceux du PAD et d'assurer leur complémentarité lors de la construction de nouveaux logements. Ces modifications sont entrées en vigueur en septembre 2009, en même temps que celles du PAD.

Aussi, la SAD constitue maintenant une subvention distincte au lieu d'une simple bonification de la SPH. L'organisme doit choisir l'une ou l'autre des subventions en fonction de sa clientèle. De nouveaux plafonds ont été fixés, soit 8 000 \$ par logement pour la SPH et 16 000 \$ par personne par logement pour la SAD. À ce dernier plafond s'ajoutent des subventions supplémentaires sous réserve du respect de critères du PAD.

2.1.2.2 MISE EN VALEUR DU CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LE CONTEXTE DE L'ÉLABORATION DU CADRE NORMATIF DE RÉNOVATION*

Des contacts ont été maintenus avec la Société Logique, un organisme à but non lucratif qui fait la promotion d'environnements accessibles à tous, afin de l'inviter à discuter de l'élaboration du cadre normatif de rénovation de la SHQ.

* Cette activité contribue aussi aux engagements pris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*.

2.1.2.3 RAPPORT DU MINISTRE DU TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES DES IMMEUBLES PUBLICS CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 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 a déposé, à l'Assemblée nationale en 2007, un rapport intitulé *Pour une meilleure accessibilité*. Ce document traite de l'accessibilité pour les personnes handicapées des bâtiments à caractère public (bâtiment d'habitation de plus de deux étages et de huit logements) construits avant décembre 1976.

Dans ce rapport, le ministre recommande, entre autres choses, que les ministères et organismes publics concernés, dont la SHQ, soient obligés de lui présenter une planification visant à améliorer, sur une période de dix ans, l'accessibilité pour les personnes handicapées des immeubles sous leur responsabilité ou celle de leur réseau. Cette planification doit tenir compte à la fois des besoins d'accès de la population et des contraintes exposées dans le rapport. L'ensemble de ces planifications permettront au ministère du Travail de déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles que l'on doit rendre accessibles aux personnes handicapées et les normes d'accessibilité à respecter pour ces immeubles.

La SHQ a donc fait parvenir sa planification globale au ministre du Travail en avril 2009. Celle-ci favorise l'accessibilité pour les personnes handicapées des bâtiments publics (HLM, COOP et OBNL à déficit d'exploitation) construits avant décembre 1976 et couvre une période de dix ans. L'approfondissement des connaissances et des besoins demeure une préoccupation constante pour la Société.

2.1.3 RECHERCHE ET TRANSFERT DES CONNAISSANCES

Une action pertinente en habitation requiert une bonne connaissance des milieux et des divers besoins de la population, l'acquisition de savoirs pertinents ainsi que la diffusion de ces savoirs aux acteurs concernés. C'est dans cette perspective que la SHQ mène et soutient des activités de recherche et de transfert de connaissances.

Au cours de 2009-2010, la SHQ a appuyé la production d'un document de réflexion sur les facteurs contribuant à l'augmentation, dans le secteur du logement social, de clientèles avec des incapacités importantes et un grand besoin d'aide. L'auteur explore les besoins émergents et tente de répondre aux questions des intervenants en logement social et communautaire sur les rôles respectifs des réseaux de l'habitation et de la santé. Ce document a été réalisé en décembre 2009 lors des consultations ACL dans le but de réviser le programme.

La SHQ a entrepris de mettre à jour et d'enrichir son étude sur la santé des résidents d'habitations à loyer modique (HLM) de 2001 à partir des données de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. L'étude permettra de mieux connaître non seulement les maladies et les limitations qui affectent les résidents, mais aussi les diverses incapacités et besoins de services qui en découlent. Les travaux sont en cours et devraient se terminer en 2011.

La Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes a réalisé un sondage auprès de 2 200 locataires d'HLM à l'été 2009 lors de l'évaluation du programme Habitations à loyer modique. Le sondage abordait notamment les problèmes de santé physique ou mentale de longue durée. On demandait aux locataires ayant des limitations (ex. : difficultés à entendre, à voir, à communiquer, à marcher, à monter un escalier, à apprendre, etc.) jusqu'à quel point leur état réduisait la quantité ou le genre d'activités qu'ils pouvaient exercer à la maison, au travail, à l'école et ailleurs. Les résultats de ce sondage enrichiront les connaissances au sujet des conditions de vie des locataires aux prises avec des incapacités de tout genre.

2.2 ACTIONS ACCOMPLIES AU REGARD DES SERVICES

2.2.1 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* est entrée en vigueur en décembre 2009. Elle contient deux nouveaux engagements qui concernent la prise en considération des besoins des personnes handicapées. Dans le premier, la SHQ s'engage à porter une attention particulière aux citoyens ayant une incapacité, alors que dans le deuxième, elle entend prendre les moyens pour rendre ses bureaux accessibles aux personnes handicapées.

* Cette activité contribue aussi aux engagements pris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*.

2.2.2 TRAITEMENT DES PLAINTES

Aucune plainte n'a été formulée jusqu'à présent concernant l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services de la SHQ.

2.2.3 COMMUNICATION ET INFORMATION

Puisque le personnel du Centre des relations avec la clientèle est quasi le même que l'an passé, aucune formation n'a été suivie cette année. De nouvelles personnes seront engagées pour septembre 2010. Elles auront plusieurs formations à suivre à leur arrivée à la SHQ, de sorte que la pertinence de cette formation sera réévaluée en 2011.

Pour que les personnes handicapées puissent consulter plus facilement le site Internet de la SHQ, une firme a réalisé une analyse du site en 2009. C'est au cours de l'année à venir que l'on procédera à une refonte du site en considérant les normes d'accessibilité des sites Web à l'égard des personnes handicapées.

2.2.4 ACCUEIL

En plus des portes d'entrée des troisième et quatrième étages de l'aile Saint-Amable qui ont été rendues accessibles l'an dernier, une autre porte d'entrée au troisième étage (aile Taschereau) a été munie d'un système d'ouverture automatique à l'usage du personnel autorisé et des visiteurs à mobilité réduite.

D'autres modifications ont été apportées au troisième étage de l'aile Taschereau : 1) changement du dispositif de fermeture de la porte dans la salle à café et abaissement de la machine à café; 2) agrandissement des entrées de bureaux, afin de faciliter l'accès des personnes handicapées au bureau de leurs collègues.

L'inventaire des obstacles au bureau de Montréal se fait en continu et se poursuivra en 2010.

Par ailleurs, lors de la réservation de salles pour des rencontres ou des formations, une vérification de l'accessibilité des lieux sera effectuée.

2.3 ACTIONS ACCOMPLIES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

2.3.1 EMBAUCHE DE PERSONNES HANDICAPÉES

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec fixe des objectifs relatifs à la 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 2009-2010, la SHQ a poursuivi ses efforts pour accroître le taux de représentation des groupes cibles au sein de son personnel. Ainsi, qu'il s'agisse de postes permanents ou occasionnels, les offres de service des membres des groupes cibles, dont les personnes handicapées figurant sur une liste de déclarations d'aptitudes, ont été présentées en priorité aux gestionnaires désirant pourvoir à des postes. Ainsi, plusieurs candidatures de membres de groupes cibles ont été proposées, mais aucune candidature de personnes handicapées n'a été retenue en 2009-2010.

La SHQ a mis en place des mesures d'accommodement pour les personnes handicapées qui travaillent chez elle ou qui souhaitent le faire. 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. Elle souhaite ainsi 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 améliore également l'ergonomie du poste de travail de toute personne qui en fait la demande à la Direction des ressources humaines. Les modifications peuvent toucher les aspects physique (clavier, écran) ou technique (reconnaissance vocale).

3. ACTIONS POUR 2010-2011

Cette section présente les actions qui ont été retenues pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, afin de réduire davantage les obstacles que les personnes handicapées doivent surmonter dans le secteur d'activité de la SHQ. Ces actions ont un lien avec les gestes posés ou les travaux amorcés au cours de la dernière année et elles tiennent compte des orientations gouvernementales, notamment celles de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Dans le présent plan d'action, les priorités de la SHQ sont regroupées en trois catégories : les actions qui relèvent de sa mission, celles qui font partie des services qu'elle offre et celles qui concernent son statut de gestionnaire d'un organisme public. Pour chacune de ces actions, l'obstacle existant ou l'élément justifiant une intervention ainsi que les objectifs, l'unité administrative responsable et l'échéancier de réalisation sont indiqués.

ACTIONS 2010-2011 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES OU CONTEXTE	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER
AU REGARD DE LA MISSION					
Concertation et partenariat	De nombreux acteurs publics, privés et communautaires sont concernés 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 que les personnes handicapées doivent surmonter ou de certains besoins qu'elles peuvent éprouver dans le domaine de l'habitation, ainsi que des solutions pouvant être mises en place.	* Poursuivre les travaux du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH).	Direction de la planification, de la recherche et du développement	En continu
			* Poursuivre la diffusion et la mise en œuvre du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et continuer les activités du comité de suivi.	Direction de la planification, de la recherche et du développement	En continu
		Avoir une meilleure connaissance de l'état de la situation, recenser les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et fixer des objectifs pour les réduire.	Collaborer avec l'Office des personnes handicapées du Québec au suivi du plan global de mise en œuvre et à la politique <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.</i>	Direction de la planification, de la recherche et du développement, ainsi que les autres directions concernées	Mars 2011

* Cette activité contribue aussi aux engagements pris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.*



ACTIONS 2010-2011 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (suite)

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES OU CONTEXTE	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER
Programmes et processus	Il faut parfaire les connaissances sur les obstacles qui freinent 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 avec ces programmes.	* Inventorier les obstacles à l'accessibilité ou à l'intégration des personnes handicapées.	Direction de la planification, de la recherche et du développement	En continu
			* S'il y a lieu, apporter des mesures correctives lors de la révision des programmes et de leurs processus de livraison.	Direction de la planification, de la recherche et du développement, Direction de l'amélioration de l'habitat, Direction de l'habitation communautaire et Direction de l'habitation sociale	En continu
	Le personnel de même que les partenaires et mandataires directement associés à la livraison des programmes de la SHQ doivent parfaire leurs connaissances 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 avec ces programmes.	* Promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ dans le contexte de l'élaboration du cadre normatif de rénovation, qui doit encadrer les investissements liés au Plan québécois des infrastructures. * Collaborer avec le ministère du Travail à l'élaboration du règlement visant l'amélioration, sur une période de dix ans, de l'accessibilité pour les personnes handicapées des immeubles à caractère public construits avant décembre 1976.	Direction de l'expertise technique Direction de l'expertise technique	Mars 2011 À déterminer selon l'objectif du ministère du Travail

* Cette activité contribue aussi aux engagements pris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.*

ACTIONS 2010-2011 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (suite)

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES OU CONTEXTE	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER
Recherche et transfert des connaissances	Il reste des connaissances à acquérir sur les besoins, en matière de logement, des personnes handicapées, et des actions doivent être privilégiées pour améliorer les conditions de vie de ces personnes.	Contribuer à la production et à la diffusion de résultats de recherche concernant la situation démographique et socioéconomique des personnes handicapées.	Coordonner ou soutenir financièrement la réalisation de travaux prévus dans le plan d'analyse et de recherche 2009-2011.	Direction de la planification, de la recherche et du développement	En continu durant la période couverte par le plan d'analyse de recherche 2009-2011
AU REGARD DES SERVICES					
Traitement des plaintes	Dans une perspective d'amélioration des services offerts aux citoyens, il est nécessaire de traiter les plaintes reçues relativement à l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts et de faire un suivi.	S'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, aux services et aux documents publics de la SHQ.	Comptabiliser et traiter les plaintes reçues. Analyser les solutions possibles et les proposer, s'il y a lieu, aux unités administratives concernées.	Direction des services à la clientèle	En continu



ACTIONS 2010-2011 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (suite)

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES OU CONTEXTE	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER
Communi- cation et information	Il est nécessaire d'adapter les moyens de communication pour répondre aisément et efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées ainsi qu'aux plaintes qu'elles formulent.	Selon la nature des limitations des personnes handicapées, répondre de façon plus adéquate à leurs demandes de renseignements et à leurs plaintes.	Offrir au personnel du Centre Info-client une formation concernant les personnes handicapées qui diminuent leur capacité à communiquer ou à comprendre des messages.	Direction des services à la clientèle	Mars 2011
	Certaines personnes handicapées éprouvent de la difficulté 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 ce qu'il soit conforme aux normes gouvernementales.	Direction des communications, en collaboration avec la Direction de l'administration	En continu et en fonction des exigences du Secrétariat du Conseil du trésor
			Mettre en place le nouveau logiciel de gestion des sites intranet et Internet.	Direction des communications, en collaboration avec la Direction de l'administration	Mars 2011
Accueil	Il est difficile pour certaines personnes handicapées d'accéder aux bureaux de la SHQ.	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux de la SHQ.	Améliorer l'accessibilité des lieux de travail du bureau de Québec et poursuivre l'inventaire des obstacles au bureau de Montréal. Vérifier l'accessibilité des salles réservées à l'extérieur de la SHQ.	Direction des services à la clientèle et Direction de l'administration	Mars 2011

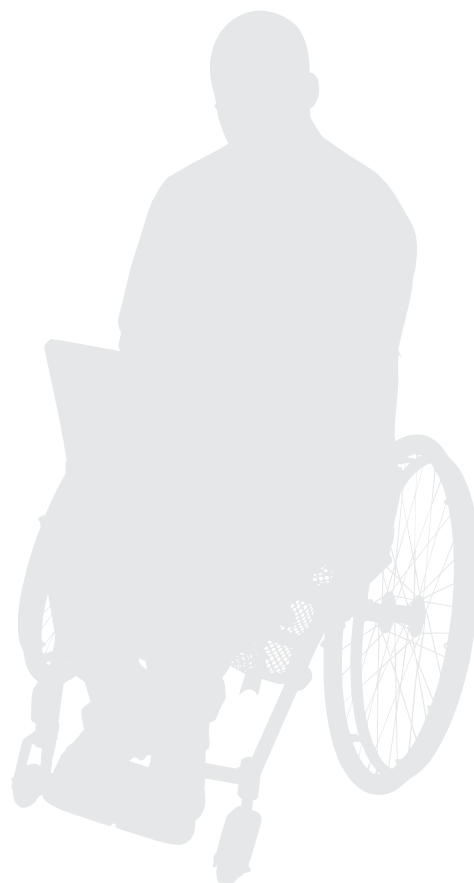
ACTIONS 2010-2011 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (suite)

ASPECTS VISÉS	OBSTACLES OU CONTEXTE	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	UNITÉS ADMINISTRATIVES RESPONSABLES	ÉCHÉANCIER
À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
Embauche de personnes handicapées	Les personnes handicapées sont peu représentées 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 l'administration	En continu et en fonction des besoins exprimés
		Sensibiliser les gestionnaires à la représentativité des membres de groupes cibles.	Lorsqu'il faut pourvoir à un poste, rappeler au gestionnaire les orientations gouvernementales en matière de représentativité des membres de groupes cibles.	Direction des ressources humaines	En continu



4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

La SHQ confie au directeur de la planification, de la recherche et du développement la responsabilité de coordonner la réalisation du *Plan d'action 2010-2011 de la Société d'habitation du Québec à l'égard des personnes handicapées*. Celui-ci 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. D'ailleurs, le plan d'action de la SHQ qui sera préparé pour l'année 2011-2012 dressera un bilan des actions menées en 2010-2011. En outre, chaque direction est responsable d'entreprendre les actions qui relèvent de ses domaines d'activité.





NOUS
**BÂTISSONS
DU MIEUX-
VIVRE**

www.habitation.gouv.qc.ca