

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

SOCIÉTÉ D'HABITATION

DU QUÉBEC



Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification et du budget en collaboration avec la Direction des communications et des relations externes.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site habitation.gouv.qc.ca.

Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications et des relations externes au communications@shq.gouv.qc.ca.

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Pour plus d'information :

Direction des communications et des relations externes
de la Société d'habitation du Québec
Édifice Marie-Guyart
Aile Louis-Alexandre-Taschereau, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 418 643-4035

Sans frais : 1 800 463-4315

Télécopieur : 418 643-4560

Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

Site Web : habitation.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mai 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN [978-2-550-92060-1] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2022

INTRODUCTION

Adoptée en 2004, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1) accorde une importance accrue à la responsabilité de l'ensemble des acteurs publics et privés quant au défi d'intégration des personnes handicapées. Ainsi, conformément à l'article 61.1 de cette loi, les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation, depuis 2005, de produire et de rendre public un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 de la Société d'habitation du Québec sert de transition entre le plan d'action 2018-2021 et le prochain plan d'action pluriannuel. Il vise à mettre en œuvre des mesures structurantes et concrètes dans les différents champs d'intervention de la Société et à poser les assises pour les nouvelles exigences du décret n° 655-2021 du 5 mai 2021 visant à déterminer les éléments que doit comporter le plan d'action.

S'adressant aux employés et aux clientèles de la Société, le présent Plan dresse d'abord un portrait de l'organisation. Il fait ensuite connaître l'engagement de celle-ci à réduire les obstacles que vivent les personnes handicapées et précise les actions qui seront menées au sein de l'organisation.

Afin d'assurer un suivi de la réalisation de ces actions, une reddition de comptes est produite annuellement, et rendue publique.

Responsable du plan d'action

Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 de la Société a été confié à la Direction de la planification et du budget.

Ce mandat comporte les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan des réalisations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2020-2021, en collaboration avec les directions responsables des mesures;
- Créer un comité regroupant différentes directions afin d'actualiser et de bonifier les mesures existantes, et d'en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2021-2022 et le soumettre pour approbation aux autorités;
- Transmettre le Plan d'action à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le diffuser dans le site Web et dans l'intranet de la Société.

L'ORGANISATION EN BREF

Mission

En tant qu'organisme gouvernemental responsable de l'habitation, la Société a la responsabilité de la mise en œuvre des programmes et des services à la population en matière d'habitation. Sa mission consiste à répondre aux besoins en habitation des citoyens du Québec par une approche intégrée et durable.

Vision

La Société veut être reconnue comme la référence en habitation au Québec par son expertise et ses services aux citoyens.

Valeurs

Les valeurs qui guident la Société dans toutes ses activités et soutiennent sa prestation de services aux citoyens sont :

- **La qualité du service** : nous priorisons les besoins de la clientèle dans un souci constant d'offrir des services de qualité, adaptés et accessibles.
- **L'innovation** : nous encourageons les initiatives dans un esprit d'ouverture afin de développer des pratiques et des interventions novatrices, mais également de mobiliser nos équipes et les acteurs en habitation en vue d'adopter les meilleures pratiques dans tous les domaines d'activité.
- **La cohérence** : nous nous assurons que nos actions, comportements et décisions sont cohérents avec notre mission, notre vision, nos orientations et nos valeurs.
- **La collaboration** : nous travaillons ensemble et partageons l'information ainsi que notre expertise avec nos collègues, nos mandataires et nos partenaires, afin de renforcer la concertation et d'atteindre des objectifs qui nous sont communs.

Sa clientèle

La mission de la Société rejoint l'ensemble des citoyens du Québec, en particulier les locataires, les propriétaires, les gestionnaires d'immeubles locatifs et en copropriété, les organismes voués au développement de l'habitation, qu'ils soient communautaires ou privés, ainsi que l'industrie de l'habitation. La majorité des programmes de la Société répondent à des besoins spécifiques, principalement à ceux des ménages les plus vulnérables, soit ceux ayant des capacités financières limitées ou vivant des problèmes particuliers liés à l'habitation. D'autres programmes et activités viennent soutenir le développement de l'habitation sous plusieurs formes, que ce soit dans l'enrichissement des connaissances, l'innovation technique et sociale en matière d'habitation et de construction, l'actualisation du cadre législatif et réglementaire, l'élaboration de stratégies gouvernementales ou le soutien aux acteurs du milieu de l'habitation. À cet égard, la clientèle de la Société rejoint celle des organismes publics, privés et communautaires œuvrant dans le secteur de l'habitation.

La poursuite du soutien des personnes handicapées

La Société adhère depuis longtemps aux principes d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées¹. Son objectif est d'éliminer ou d'amoindrir les obstacles architecturaux auxquels les personnes handicapées se heurtent quotidiennement dans leur logement ou lors de déplacements. Concrètement, elle intervient auprès de ces personnes pour leur permettre, notamment, d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins, à un prix abordable, ou encore d'avoir accès à de petits centres commerciaux, communautaires ou d'affaires. La Société les soutient principalement à l'aide :

- du Programme d'adaptation de domicile;
- du Programme de logement sans but lucratif (Programme HLM);
- du programme AccèsLogis Québec, auquel peuvent s'ajouter la Subvention pour l'adaptabilité du logement lors de la construction et la Subvention pour adaptation de domicile;
- du Programme de supplément au loyer;
- du programme Petits établissements accessibles.

1. [Convention relative aux droits des personnes handicapées.](#)

Un plan d'action s'inscrivant en continuité avec les ambitions de la Société en matière d'occupation et de vitalité des territoires

Dans l'accomplissement de sa mission, la Société préconise une approche qui assure la cohérence des interventions en habitation, la cohésion de ces dernières avec les grandes missions et orientations de l'État ainsi que la concertation de l'ensemble des acteurs impliqués. Son approche intégrée et durable prend en considération les dimensions sociale, économique et environnementale de l'habitation. À cet égard, la Société adhère aux principes d'occupation et de vitalité des territoires.

Ses réponses aux priorités régionales ciblées dans son Plan d'action pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022² touchent entre autres les personnes handicapées :

OVT 1

La Société entend organiser à l'intention d'instances régionales pertinentes (ex. : conférences administratives régionales) des webinaires afin de présenter l'éventail des programmes dont elle a la responsabilité et la façon dont elle intervient au bénéfice des citoyens, ce qui permettra de mieux faire comprendre la manière dont son action se déploie sur le terrain. Ces programmes concernent principalement la construction de nouveaux logements, la rénovation et l'adaptation de logements existants, l'aide à la personne et l'accession à la propriété.

OVT 2

La Société invite les intervenants régionaux à préciser et à documenter leurs besoins en matière de logement sur leur territoire. À cet égard, le cas échéant, la SHQ pourra les soutenir dans leurs démarches.

2. [Plan d'action pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022.](#)

Participation de la Société au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

Afin de réduire les difficultés diverses qu'éprouvent les personnes handicapées et leur famille, la Société participe à un projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

Ce projet est porté par l'OPHQ et inclut la participation de plusieurs ministères et organismes.

Les programmes de la Société concernés par le projet sont :

- Le Programme d'adaptation de domicile;
- La Subvention pour adaptation de domicile du programme AccèsLogis Québec.



OBSTACLES IDENTIFIÉS ET MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2021-2022

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 de la Société est composé de deux parties :

- ses actions à l'égard des services offerts aux personnes handicapées dans le cadre de sa mission;
- ses actions à l'intention de son personnel ou visant la gestion interne.

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

Obstacle identifié

Difficulté pour les personnes handicapées à accéder aux services, aux documents publics ou aux activités de la Société.

Objectif

Faciliter l'accès aux services, aux documents publics ou aux activités de la Société.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Respecter les standards d'accessibilité gouvernementaux lors du dépôt de documents sur le site Web	Nombre de plaintes reçues quant à l'accès aux documents	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022
Fournir, sur demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées	Nombre de demandes reçues et traitées pour des documents adaptés	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022
Ajouter dans les principaux documents offerts au public une mention selon laquelle il est possible, sur demande, de les obtenir en médias adaptés	Nombre de documents comportant la mention	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022
Tenir des activités externes dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements	Nombre d'activités tenues dans des lieux adaptés aux besoins exprimés	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022

Obstacle identifié

Méconnaissance, de la part du milieu, des bonnes pratiques en matière d'habitation et de logement évolutif.

Objectif

Promouvoir les meilleures pratiques en matière d'habitation et de logement évolutif.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Diffuser des outils ou des articles faisant la promotion des meilleures pratiques sur le site Web ou les médias sociaux	Nombre d'outils et d'articles publiés	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022

Obstacle identifié

Difficulté pour les personnes handicapées de se prévaloir du Programme d'adaptation de domicile.

Objectif

Mettre en place des mesures permettant d'améliorer le processus entourant le traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile dans un contexte de crise sanitaire.

MESURES RETENUES	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
1- Concevoir et offrir des formations adaptées au mode virtuel 2- Collaborer avec les universités pour contribuer à la formation des futurs ergothérapeutes 3- Apporter des modifications pour améliorer le traitement des options 2 et 3 du programme	Nombre de nouvelles mesures adoptées (cible : 3)	Direction de l'amélioration de l'habitat	31 mars 2022

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

Obstacle identifié

Possible méconnaissance des réalités des clientèles et des membres du personnel handicapés (s'il y a lieu) de la part des employés.

Objectif

Sensibiliser le personnel aux réalités et aux besoins des personnes handicapées.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{er} au 7 juin) par la diffusion d'une manchette dans l'intranet	Diffusion d'une manchette	Direction des communications et des relations externes, avec la collaboration de la Direction des ressources humaines	7 juin 2021
Diffuser dans l'intranet, à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre, une manchette dirigeant vers des vidéos d'histoires à succès sur le site de l'OPHQ	Diffusion d'une manchette	Direction des ressources humaines, avec la collaboration de la Direction des communications et des relations externes	3 décembre 2021
Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et le Bilan des réalisations auprès de l'ensemble du personnel et les rendre accessibles sur le site Web et dans l'intranet	Diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et du Bilan des réalisations	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022

Obstacle identifié

Faible connaissance de la part du personnel des outils et du soutien existants pour faciliter la communication efficiente avec les personnes handicapées (communication orale et écrite).

Objectif

Soutenir les employés dans la production de documents accessibles.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Créer un comité avec des répondants en matière d'accessibilité de chacune des directions	Date de création du comité	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2022

Obstacle identifié

Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche des personnes handicapées de la part des gestionnaires.

Objectif

Sensibiliser les gestionnaires aux mesures favorisant l'employabilité des personnes handicapées et en faire la promotion.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès des gestionnaires	Nombre de projets déposés	Direction des ressources humaines	31 mars 2022

Obstacle identifié

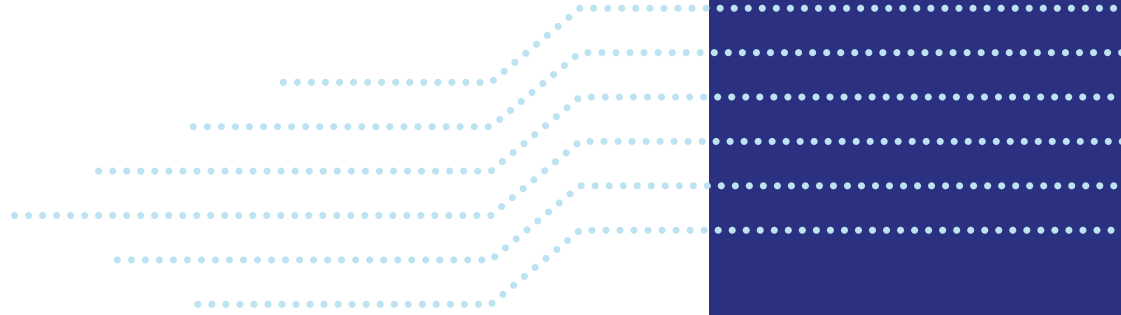
Méconnaissance de l'approvisionnement accessible (article 61.3 de la Loi) de la part du personnel.

Objectif

Soutenir et sensibiliser le personnel responsable de l'approvisionnement relativement à l'accessibilité des biens et des services.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Faire connaître aux personnes responsables de l'approvisionnement le bulletin sur l'approvisionnement accessible à l'intention des ministères et organismes produit par l'OPHQ	Nombre de partages de l'outil au personnel responsable de l'approvisionnement	Direction des ressources informationnelles et matérielles	31 mars 2022





**Société
d'habitation**

Québec 