

LA SOCIÉTÉ
D'HABITATION
DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2021



COMPLÉMENT C AU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021

MISE À JOUR 2019-2020

**Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2021
de la Société d'habitation du Québec (mise à jour 2019-2020).**

Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 1 800 463-4315
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca



(SHQ)



SocieteHabitationQuebec



HabitationSHQ

Coordination du contenu et rédaction

Direction de la planification et des études stratégiques

Coordination de l'édition et conception graphique

Direction des communications

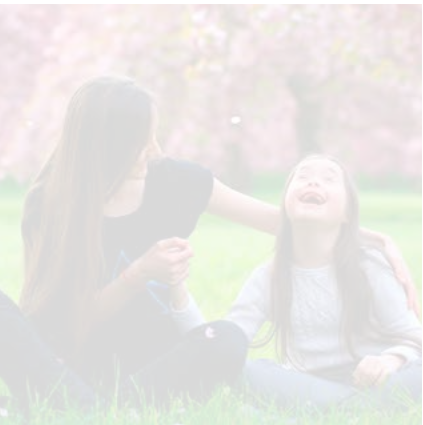
Photographies et illustrations

Frédéric Champoux, Shutterstock

On peut télécharger ce document à partir du site Web de la
Société d'habitation du Québec au www.habitation.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-84505-8 (version en ligne)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

© Gouvernement du Québec, 2019





LA SOCIÉTÉ
D'HABITATION
DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES
2018-2021
MISE À JOUR 2019-2020

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2021 (Plan) est un complément au Plan stratégique 2017-2021 (PS) de la Société d'habitation du Québec (Société). Ce dernier est le fruit d'une réflexion qui a mené l'organisation à revisiter sa mission, à préciser son périmètre d'intervention et à se repositionner en tant qu'organisme gouvernemental responsable de l'habitation.

Mission : Répondre aux besoins en habitation des citoyens du Québec par une approche intégrée et durable.

En inscrivant ses mesures à l'égard des personnes handicapées dans ses objectifs stratégiques, la Société s'est assurée de la cohérence de ses actions d'une part avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1) et, d'autre part, avec sa [planification stratégique 2017-2021](#) et les priorités de la [politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité](#).

Une reddition de comptes sur le plan d'action de la Société à l'égard des personnes handicapées est rendue publique annuellement.



Un soutien réaffirmé envers les personnes handicapées

La Société adhère depuis longtemps au principe 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 à des petits centres commerciaux, communautaires ou d'affaires. La Société les soutient principalement à l'aide :

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

La Société participe également au Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, ainsi qu'au Groupe de travail sur l'accessibilité des commerces aux personnes handicapées.

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



ENJEU 2

DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021

Une réponse adéquate aux besoins variés des citoyens et des collectivités

En tant qu'acteur de premier plan et afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens, la Société s'est fixé comme objectif d'ajuster ses interventions aux besoins évolutifs et variés des citoyens et des collectivités (PS 2.2). Les programmes sont le véhicule privilégié pour répondre aux besoins de ces derniers en matière d'habitation. Par conséquent, la Société doit s'assurer qu'ils demeurent pertinents, efficaces et efficients en fonction des besoins et des attentes de l'ensemble des citoyens.

Au cours des prochaines années, la Société favorisera l'adaptabilité des logements dans le cadre de son programme ACL afin d'améliorer l'offre de logements abordables pour les personnes handicapées (Action 1).

La Société entend également simplifier l'accès à ses services pour les citoyens (PS 2.3). Ainsi, concernant les personnes handicapées, elle poursuivra la mise en place de mesures permettant de réduire davantage les délais de traitement des dossiers du PAD (Action 2).

Avec le renouvellement de son offre de services, et pour faciliter l'accès aux personnes handicapées à ses services ainsi qu'à ses documents publics, la Société :

- poursuivra l'amélioration de l'accessibilité de son site Web (Action 3);
- fournira, sur demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées (Action 4);
- tiendra ses activités externes (colloques, journées d'information, etc.) dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements (Action 5).

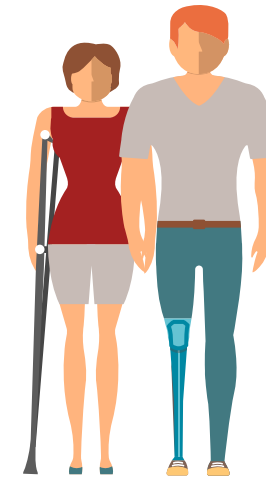
Enfin, dans la perspective d'améliorer constamment les services offerts aux personnes handicapées, la Société continuera de comptabiliser le nombre de plaintes traitées qui concernent cette clientèle (Action 6).

La Société maintient également l'objectif de mettre en place les conditions assurant la qualité et la pérennité du parc immobilier (PS 3.1) dans le but d'assurer le développement et l'innovation en habitation.

À cet effet, la Société apportera les ajustements nécessaires aux guides des programmes ACL et HLM afin d'en uniformiser les exigences en matière d'accessibilité et d'adaptabilité, et ce, en fonction de la réglementation en vigueur (Action 7).

Elle s'assurera également de faire la promotion du programme PEA en vue d'encourager le plus grand nombre de propriétaires de petits centres commerciaux, communautaires ou d'affaires à en bénéficier (Action 8).

Enfin, pour stimuler l'innovation en habitation (PS 3.2), la Société fera la promotion des meilleures pratiques en matière de logement évolutif par la publication d'outils et d'articles (Action 9).



ENJEU 3 DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021

Une transformation axée sur la performance

Pour la Société, le développement d'une culture organisationnelle basée sur ses valeurs est un enjeu d'importance. Parmi celles-ci figure la « qualité du service », c'est-à-dire de mettre en priorité les besoins de la clientèle dans un souci constant d'offrir des services de qualité, adaptés et accessibles.

Afin d'atteindre cet objectif (PS 5.1), la Société s'engage à soutenir son personnel dans la production de documents accessibles (Action 10). Une formation sur les façons de communiquer avec une clientèle handicapée sera également offerte aux employés concernés, notamment ceux qui, dans le cadre de leur travail, ont à communiquer fréquemment avec cette clientèle (communication orale et écrite) (Action 11).

La Société soutiendra également son personnel de l'approvisionnement par le partage d'un outil sur les pratiques d'approvisionnement accessible (Action 12).

La Société reconnaît également l'importance de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à l'emploi pour construire une société plus inclusive.

Dans un souci d'améliorer le bien-être physique de son personnel ayant un handicap, la Société formera les personnes directement concernées par l'accueil des nouveaux employés. Cette formation portera entre autres sur l'adaptation des postes de travail et des salles de réunion afin de mettre à la disposition des personnes handicapées du matériel adéquat (Action 13).



Un plan d'action s'inscrivant en continuité avec les ambitions de la Société en matière de développement durable

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 avec l'ensemble des acteurs concernés. Son approche intégrée et durable prend en considération les dimensions sociale, économique et environnementale de l'habitation. À cet égard, la Société adhère notamment aux principes d'occupation et de vitalité des territoires² ainsi qu'à ceux de développement durable³.

De ce fait, deux objectifs en développement durable (ODD) provenant de son [Plan d'action en développement durable 2017-2021](#) touchent, entre autres, les personnes handicapées :

ODD 1 :

Contribuer à des projets améliorant les connaissances sur les besoins en habitation des personnes âgées.

ODD 2 :

Susciter la participation des locataires de logements sociaux à des projets d'actions concertées visant à réduire les inégalités.

² [Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.](#)

³ [Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.](#)

SECTEURS D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (SHQ) ET OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Secteurs d'activité de la SHQ	Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	Lien avec les objectifs du Plan stratégique 2017-2021 de la SHQ	Actions SHQ
Mission globale	Difficulté d'accès à un logement abordable pour les personnes handicapées.	PS 2.2	Action 1
	Difficulté d'accès à de petits centres commerciaux, communautaires ou d'affaires pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	PS 3.1	Action 8
	Manque d'uniformité entre les exigences d'accessibilité et d'adaptabilité du programme HLM et celles d'AccèsLogis Québec.	PS 3.1	Action 7
	Méconnaissance, de la part du milieu, des bonnes pratiques en habitation et en matière de logement évolutif.	PS 3.2	Action 9
Services offerts aux personnes handicapées	Difficulté pour les personnes handicapées à accéder aux services, aux documents publics ainsi qu'à des activités de la Société.	PS 2.3	Action 2
		PS 2.3	Action 3
		PS 2.3	Action 4
		PS 2.3	Action 5
		PS 2.3	Action 6
Formation et bien-être du personnel	Faible connaissance de la part du personnel des outils et supports existants pour faciliter la communication efficiente avec les personnes handicapées (communication orale et écrite).	PS 5.1	Action 10
		PS 5.1	Action 11
		PS 5.1	Action 12
	Environnement de travail modérément adapté aux besoins d'une personne handicapée.	PS 5.1	Action 13



ENJEUX	ENJEU 1 Le positionnement stratégique de la Société et de son offre de services.	ENJEU 2 Une réponse adéquate aux besoins variés des citoyens et des collectivités.	ENJEU 3 Une transformation axée sur la performance.		
ORIENTATIONS	ORIENTATION 1 Assurer le leadership en habitation.	ORIENTATION 2 Améliorer la qualité de vie des citoyens.	ORIENTATION 3 Assurer le développement et l'innovation en habitation.	ORIENTATION 4 Revoir les façons de faire dans une approche d'amélioration continue.	ORIENTATION 5 Développer la culture organisationnelle en misant sur les valeurs de la Société.
OBJECTIFS STRATÉGIQUES	<p>PS 1.1 Renouveler l'offre de services.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – Trois nouveaux services d'information et d'accompagnement pour répondre aux besoins des citoyens • 2021 – Indice de la satisfaction de la clientèle sur l'offre de services d'au moins 8 sur 10 <p>PS 1.2 Enrichir les connaissances en habitation au Québec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – 100 % des actions du Plan de développement des connaissances en habitation 2018-2021 réalisées • 2021 – Publication annuelle de 17 portraits régionaux sur les conditions d'habitation des ménages et les interventions de la Société <p>PS 1.3 Établir des partenariats stratégiques en habitation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 – 2 tables de concertation permanentes avec des acteurs en habitation mises en place • 2021 – 3 partenariats stratégiques formés avec des acteurs gouvernementaux 	<p>PS 2.1 Accroître le soutien aux ménages.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – Augmentation de 25 % du nombre de ménages aidés par rapport à 2017 <p>PS 2.2 Ajuster les interventions aux besoins évolutifs et variés des citoyens et des collectivités.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – 100 % des programmes en activité révisés sur une base quinquennale <p>Action 1 – Favoriser l'adaptabilité des logements dans le cadre du programme AccèsLogis Québec afin d'améliorer l'offre de logements abordables pour les personnes handicapées.</p> <p>PS 2.3 Simplifier l'accès aux services pour les citoyens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – Réduction du nombre de démarches nécessaires pour obtenir de l'information sur tous les services à une seule <p>Action 2 – Mettre en place des mesures permettant de réduire les délais de traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile.</p> <p>Action 3 – Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité du site Web conformément aux critères d'accessibilité.</p> <p>Action 4 – Fournir, sur demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées.</p> <p>Action 5 – Tenir ses activités externes dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements.</p> <p>Action 6 – Comptabiliser le nombre de plaintes traitées concernant les personnes handicapées.</p>	<p>PS 3.1 Mettre en place les conditions assurant la qualité et la pérennité du parc immobilier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – Amélioration de la cote de tous les immeubles du parc de logements publics classés « D » ou « E » en décembre 2017 à une cote de « C » ou mieux • 2021 – Bilan de santé des immeubles réalisés pour 25 % du parc de logements locatifs subventionnés privés (coops et OSBL) <p>Action 7 – Apporter les ajustements nécessaires aux guides des programmes AccèsLogis Québec et de logement sans but lucratif (HLM) afin d'en uniformiser les exigences en matière d'accessibilité et d'adaptabilité, et ce, en fonction de la réglementation en vigueur.</p> <p>Action 8 – Promouvoir le programme Petits établissements accessibles.</p> <p>PS 3.2 Stimuler l'innovation en habitation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – 4 nouveaux projets innovateurs en habitation soutenus <p>Action 9 – Promouvoir les meilleures pratiques en matière d'habitation et de logement évolutif par la publication d'outils et d'articles.</p>	<p>PS 4.1 Améliorer la performance de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – Amélioration de 25 % du score du diagnostic de performance organisationnelle par rapport à 2017 <p>PS 4.2 Consolider les réseaux de mandataires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 – Ratification de contrats de performance axés sur les résultats pour les réseaux de mandataires 	<p>PS 5.1 Mobiliser le personnel dans la démarche d'amélioration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – Indice de mobilisation du personnel d'au moins 8 sur 10 • 2021 – 80 % du personnel considérant avoir l'expertise pour réaliser son travail <p>Action 10 – Soutenir les employés dans la production de documents accessibles.</p> <p>Action 11 – Offrir une formation aux employés sur les façons de communiquer efficacement avec une clientèle handicapée qui pourrait les contacter, notamment à ceux qui, dans le cadre de leur travail, ont à communiquer fréquemment avec cette clientèle (communication orale et écrite).</p> <p>Action 12 – Soutenir le personnel responsable de l'approvisionnement de la Société par le partage d'un outil sur les pratiques d'approvisionnement accessible.</p> <p>Action 13 – Former le personnel directement touché par l'accueil du personnel handicapé, entre autres sur l'adaptation des postes de travail et des salles de réunion.</p>

LÉGENDE
PS Plan stratégique

BÂTISSONS
ENSEMBLE 
DU MIEUX-VIVRE