

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2025

BILAN ANNUEL 2022-2023
ET MISE À JOUR 2023-2024

SOCIÉTÉ D'HABITATION
DU QUÉBEC



Cette publication a été réalisée par la Direction du secrétariat 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.

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 : infosshq@shq.gouv.qc.ca
Site Web : habitation.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mai 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN [978-2-550-94021-0] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

INTRODUCTION

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1), les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation, depuis 2005, de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le secteur d'activité concerné, de décrire les mesures prises au cours de l'année qui se termine et de présenter les mesures envisagées pour l'année qui débute.

[Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025](#) de la Société d'habitation du Québec permettra la réalisation de mesures structurantes et concrètes assurant le respect des nouvelles exigences du décret n° 655-2021 du 5 mai 2021, qui vient déterminer les éléments obligatoires que doivent comporter les plans d'action à l'égard des personnes handicapées.

Plus particulièrement, les plans d'action doivent maintenant inclure des mesures :

- de promotion, visant à prévenir des situations de discrimination ;
- d'accessibilité :
 - aux services offerts ;
 - au travail ;
 - aux immeubles, aux lieux et aux installations ;
 - à l'information et aux documents ;
- d'approvisionnement en biens et en services accessibles ;
- d'adaptation :
 - aux situations particulières (d'urgence, de santé publique, de sécurité civile) ;
 - dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées (lois, règlements, normes, directives, programmes et services sous la responsabilité de l'organisation) ;
- de sensibilisation, d'information et de formation du personnel et des mandataires concernant ces mesures.

Ce document présente le bilan annuel 2022-2023 ainsi que la mise à jour 2023-2024 du [Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025](#) de la Société. Voici les faits saillants de cette première année de mise en œuvre du plan :

- Bonification de l'aide financière offerte par le programme [Petits établissements accessibles](#) et le [Programme d'adaptation de domicile](#).
- Lancement du [Programme d'habitation abordable Québec](#), qui a pour objectif d'augmenter la cadence de construction de logements abordables.
- Poursuite de la participation à plusieurs comités et à un groupe de travail.

Le bilan annuel présente l'état de réalisation des actions de la Société et les résultats sous forme de tableau ainsi que d'autres interventions de la Société qui touchent les personnes handicapées. Il comprend également une reddition de comptes sur l'engagement que la Société a pris dans le plan de mise en œuvre 2021-2024 de [la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité](#). Cet engagement permettra d'améliorer les connaissances sur les logements adaptables.

La section Mise à jour 2023-2024 du plan d'action présente les actions qui progressent bien, celles à surveiller et celles non amorcées. Aucune action n'a été modifiée ou ajoutée. Le plan d'action comprend dorénavant 15 actions à suivre (6 ont déjà été réalisées).



BILAN ANNUEL 2022-2023

DU PLAN D'ACTION

Les tableaux des pages suivantes dressent le bilan des réalisations 2022-2023 des 21 mesures retenues au [Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025](#). Au 31 mars 2023, voici l'état de la situation :

- 6 mesures sont « réalisées » et ne paraissent pas à la mise à jour 2023-2024 du plan d'action ;
- 12 mesures « progressent bien », les travaux sont en cours et l'échéance devrait être respectée ;
- 1 mesure est « à surveiller » : des difficultés sont rencontrées dans la réalisation ou le respect de l'échéance ;
- 2 mesures sont « non amorcées ».

Ce bilan annuel comprend deux sections :

- les actions relatives aux services offerts aux personnes handicapées et à la mission de la Société ;
- les actions de la Société à l'intention de son personnel et visant la gestion interne.

Section 1 : Les actions relatives aux services offerts aux personnes handicapées et à la mission de la Société

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 employées et employés dans la production de documents accessibles.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Tenir des rencontres en matière d'accessibilité avec un comité formé de représentants de chacune des directions	Nombre de rencontres tenues	Deux rencontres par année	Non amorcée Les représentants de chacune des directions font partie du comité des indispensables ¹ et ont été formés l'an dernier. Il n'y a donc pas eu lieu de tenir de rencontres à cet effet.
Diffuser auprès du personnel et rendre disponible dans l'intranet le document <i>Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques</i>	Nombre de nouvelles diffusées	Une nouvelle en 2022-2023 et une nouvelle en 2024-2025	Progresse bien Une nouvelle intranet a été diffusée le 7 mars 2023.

1. Le comité des indispensables de la Société rassemble les adjoints administratifs ainsi que d'autres intervenants ayant des rôles clés pour l'organisation sur le plan administratif.

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.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
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	Aucune plainte	Progresse bien Aucune plainte n'a été reçue.
Fournir, sur demande, des documents adaptés aux besoins des personnes handicapées	Pourcentage des demandes pour des documents adaptés ayant été traitées	100 % des demandes	Progresse bien Aucune demande de document adapté n'a été reçue.
Tenir les événements organisés par la Société dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements	Pourcentage des événements tenus dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés	100 % des événements	Progresse bien 100 % des événements ont été tenus dans des lieux accessibles selon les besoins exprimés.

Obstacle identifié

Manque d'adaptabilité et d'accessibilité des logements HLM construits avant les années 2000 pour les personnes handicapées.

Objectif

Permettre aux personnes handicapées de demeurer dans leur milieu de vie tout en leur offrant un logement abordable.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Élaboration d'un guide de régénération dans le cadre du Programme de rénovation des HLM	Date de fin d'élaboration du guide	Avant le 31 mars 2023	Réalisée Le guide présente des prescriptions sur l'accessibilité universelle.
Diffusion d'un guide de régénération dans le cadre du Programme de rénovation des HLM	Date de diffusion du guide	Avant le 31 mars 2024	Progresse bien La mesure sera évaluée au prochain bilan.

Obstacle identifié

Méconnaissance du programme Petits établissements accessibles.

Objectif

Assurer la remise en marche du programme Petits établissements accessibles et augmenter le nombre de partenaires municipaux participant à sa mise en œuvre.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Réaliser les travaux de relance du programme Petits établissements accessibles	Pourcentage des travaux de relance réalisés	100 % des travaux	Réalisée En mars 2023, le programme a été renouvelé jusqu'au 31 mars 2026. Le montant d'aide maximale est passé de 25 000 \$ à 30 000 \$.
Solliciter de nouveau les partenaires (municipalités, MRC) afin qu'ils signent l'entente de gestion pour l'administration du programme Petits établissements accessibles sur leur territoire	Pourcentage des partenaires ayant signé une entente de gestion pour la mise en œuvre du programme	90 % des partenaires (sur un total de 136)	Progresse bien 3 nouveaux partenaires ont signé l'entente de gestion entre le 1 ^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023. Une relance sera faite pour les partenaires non signataires.



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

Obstacle identifié

Manque d'adaptation de l'aménagement des lieux et des équipements.

Objectif

Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire aux employées et employés handicapés.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Lors d'aménagements ou de réaménagements, tenir compte des conditions favorisant l'accessibilité des lieux pour l'ensemble du personnel	Pourcentage des aménagements ou réaménagements tenant compte de l'accessibilité	100 % des aménagements ou réaménagements	Progresse bien Tous les aménagements faits ont tenu compte de l'accessibilité. Aucune demande spécifique d'aménagement ou de réaménagement n'a été reçue.
Procéder, grâce au service d'ergonomie, à l'évaluation du poste de travail d'une personne handicapée nouvellement en poste ou qui en fait la demande et mettre à sa disposition les équipements et les outils adaptés à ses besoins	Pourcentage des demandes en ergonomie ayant été évaluées et traitées	100 % des demandes	Progresse bien Une demande a été formulée par un membre du personnel à la Direction des ressources humaines. Son poste de travail a été évalué en ergothérapie et l'ensemble des équipements et outils recommandés ont été mis à sa disposition.

Obstacle identifié

Possible inaccessibilité de certains biens aux personnes handicapées dans le cadre de leur travail.

Objectif

Offrir des biens accessibles aux employées et employés vivant avec un handicap.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Dans le processus d'acquisition, se référer au guide d'accompagnement de l'Office des personnes handicapées du Québec L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées	Pourcentage du personnel qui participe au processus d'acquisition se référant au guide	100 % du personnel	Réalisée 100 % du personnel (22 personnes) a été informé des options de biens et services accessibles aux personnes handicapées.



Obstacle identifié

Méconnaissance des mesures d'urgence adaptées pour les personnes handicapées.

Objectif

Mettre à jour le Plan des mesures d'urgence en ciblant l'incidence sur les personnes handicapées ou à mobilité réduite considérant la nouvelle approche de travail en mode hybride (Québec et Montréal).

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Diffuser une nouvelle dans l'intranet pour informer tous les employés et employés de la mise à jour du Plan des mesures d'urgence	Date de diffusion de la nouvelle	Avant le 31 mars 2023	Réalisée Une nouvelle intranet a été diffusée le 31 mars 2023.
Lors de l'accueil des personnes handicapées, faire la présentation du Plan des mesures d'urgence	Pourcentage des personnes handicapées nouvellement en poste ayant reçu la formation	100 % des personnes handicapées nouvellement en poste	Progresse bien L'ensemble des informations en lien avec les mesures sont disponibles pour consultation dans l'intranet en tout temps. Aucune présentation du Plan des mesures d'urgence n'a été requise en 2022-2023.

Obstacle identifié

Faible représentation des personnes handicapées parmi le personnel.

Objectif

Favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées au sein de la Société.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Promouvoir l'accessibilité à l'emploi auprès des gestionnaires	Nombre de communications auprès des gestionnaires	1 communication par année	À surveiller En octobre 2022, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a mis fin au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Le SCT travaille à l'élaboration d'un nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi à l'intention de tous les groupes victimes de discrimination en emploi. Ainsi, les futures mesures visant le développement de l'employabilité des personnes handicapées seront prévues dans ce programme, dont les modalités restent à définir. Dans ce contexte, aucune mesure ne pouvait être promue auprès des gestionnaires.

Obstacle identifié

Possible méconnaissance des réalités des clientèles et des membres du personnel handicapés de la part des employés et employés.

Objectif

Sensibiliser le personnel et les mandataires de la Société aux réalités et aux besoins des personnes handicapées.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{er} au 7 juin) par la diffusion d'une nouvelle dans l'intranet	Nombre de nouvelles diffusées	1 nouvelle par année	Progresse bien Une nouvelle intranet a été diffusée le 1 ^{er} juin 2022.
Souligner la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre par la diffusion dans l'intranet d'une nouvelle dirigeant vers les vidéos d'histoire à succès sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec	Nombre de nouvelles diffusées	1 nouvelle par année	Progresse bien Une nouvelle intranet a été diffusée le 1 ^{er} décembre 2022.
Diffuser auprès du personnel le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, ses mises à jour et les bilans des réalisations, et les rendre accessibles sur le site Web et dans l'intranet	Nombre de documents diffusés	5 documents (Plan, 2 mises à jour du Plan et 2 bilans)	Progresse bien Le plan pluriannuel 2022-2025 a été diffusé dans une nouvelle intranet du 24 mars 2023. Le bilan 2021-2022 a été déposé.

Obstacle identifié

Possible méconnaissance des réalités des clientèles et des membres du personnel handicapés de la part des employées et employés.

Objectif

Sensibiliser le personnel et les mandataires de la Société aux réalités et aux besoins des personnes handicapées.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2023 ET COMMENTAIRES
Diffuser auprès des mandataires l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées »	Dates de diffusion de l'autoformation	2 diffusions	Non amorcée Aucune diffusion n'a été faite en 2022-2023.
Diffuser auprès de l'équipe du Centre des relations avec la clientèle l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées »	Pourcentage de l'équipe du Centre des relations avec la clientèle ayant suivi la formation	100 % de l'équipe	Réalisée 100 % des préposés du Centre des relations avec la clientèle ont suivi la formation.
Faire connaître au personnel la formation « Je suis une personne (handicapée) » (capsule vidéo de 30 minutes)	Pourcentage du personnel ayant consulté la nouvelle intranet	25 % du personnel	Réalisée La nouvelle intranet a été diffusée le 1 ^{er} décembre 2022 et a été vue par 22 % du personnel (77 employés (vues uniques) sur 354).



AUTRES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2022-2023

La Société administre plusieurs programmes s'adressant aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Elle intervient depuis de nombreuses années auprès de ces dernières pour leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins, et ce, à un prix abordable.

Les interventions de la Société visent notamment à éliminer ou à amoindrir les obstacles architecturaux auxquels les personnes handicapées sont confrontées quotidiennement dans leur logement. Elle les soutient entre autres par l'entremise du [Programme d'adaptation de domicile \(PAD\)](#), du [Programme d'adaptation de domicile Montréal \(PADM\)](#) ainsi que par des subventions pour l'adaptabilité du logement et des subventions pour l'adaptation de domicile dans les programmes [AccèsLogis Québec \(ACL\)](#) et [AccèsLogis Montréal \(ACM\)](#). De plus, le programme [Petits établissements accessibles \(PEA\)](#), issu du [Plan économique du Québec de mars 2017](#), vise à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite aux petits établissements commerciaux, d'affaires et de réunion.

Pour l'année 2022-2023, 4 813 interventions ont été entreprises par la Société et par la Ville de Montréal dans le cadre des trois volets du PAD et du PADM (Adaptation, Remplacement et Réparation), dont 1 101 adaptations de domiciles et 38 remplacements d'équipements spécialisés – appareils élévateurs et rampes d'accès – rendus en fin de vie utile ou qui n'étaient plus conformes aux normes actuelles.

Par ailleurs, depuis leur entrée en vigueur, les programmes ACL, ACM et Logement abordable Québec (LAQ) – volet Social et communautaire ont permis la construction de 4 535 logements (3 530 construits et 1 005 en voie de réalisation), le PAD (volets I et II) et le PADM ont permis l'adaptation de 30 131 logements (faite ou en cours), et le programme PEA a financé 80 petits établissements commerciaux, d'affaires et de réunion.

Au total, depuis l'entrée en vigueur des différents programmes pouvant toucher des personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie jusqu'au 31 mars 2023, 137 418 interventions² de la Société et de la Ville de Montréal avaient profité à ces clientèles.

2. Ce nombre inclut les interventions faites dans le cadre des volets II (Aînés) et III (Déficience physique, intellectuelle et visuelle, Personnes autistes et Personnes ayant des problèmes de santé mentale) du programme ACL, du programme LAQ – volet Social et communautaire, des trois volets du PAD, du programme PEA et du programme Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA), le nombre de logements pour personnes handicapées du Programme de supplément au loyer (PSL) et le nombre de logements adaptés en HLM. Il tient compte aussi du PADM et d'ACM de la Ville de Montréal.

Bonification de l'aide financière

En plus de la majoration de l'aide financière de 25 000 \$ à 30 000 \$ pour le programme PEA, le montant d'aide maximale du PAD est passé de 16 000 \$ à 50 000 \$. En effet, le PAD a fait l'objet d'une révision majeure en 2023. La subvention peut désormais atteindre 50 000 \$, et ce, peu importe le revenu de la personne admissible.

Construction de logements inclusifs et abordables

En février 2022, la Société a annoncé le lancement du [Programme d'habitation abordable Québec \(PHAQ\)](#), qui a pour objectif d'augmenter la cadence de construction de logements abordables. Ce programme vise à appuyer financièrement des projets de logements locatifs abordables destinés à des ménages à revenu modeste ou faible ainsi qu'à des personnes ayant des besoins particuliers en habitation, dont les personnes handicapées. Les logements construits devront être offerts avec un loyer abordable déterminé par la Société.

En plus du PHAQ et des unités disponibles dans ACL et dans ACM, d'autres options s'offrent maintenant aux organismes pour réaliser leur projet, par exemple l'Initiative pour la construction rapide de logements et les fonds fiscalisés, comme le Fonds de solidarité FTQ, le Mouvement Desjardins et Fondation.

Participation à des comités et à un groupe de travail

Au cours de l'année 2022-2023, la Société a poursuivi sa participation à plusieurs comités et à un groupe de travail :

- **Projet de simplification des démarches d'accès pour les personnes handicapées et leur famille.**

Les travaux s'échelonneront jusqu'en 2025-2026. En plus de siéger au comité directeur interministériel, la Société collabore à plusieurs comités et à un groupe de travail dans le cadre de ce projet, notamment :

- Le comité sur la mise en place de passerelles entre la Société, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère des Transports et de la Mobilité durable et Revenu Québec dans le but de réduire le nombre de démarches nécessaires pour se prévaloir des programmes et mesures.
- Le groupe de travail pour l'élaboration d'une solution numérique visant la mise en place d'un guichet d'accès centralisé pour les citoyens et l'utilisation d'un formulaire unique d'évaluation pour déterminer l'admissibilité des personnes handicapées aux programmes.

- **Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées.**

La Société siège à ce comité mené par la Régie du bâtiment et l'Office des personnes handicapées afin d'ajuster et de bonifier ses propres mesures et interventions.

SUIVI DU PLAN D'ENGAGEMENTS 2021-2024 DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

Le Plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (plan d'engagements 2021-2024) vise à donner un nouvel élan à la politique gouvernementale À part entière, adoptée en 2009. Ce plan propose une action gouvernementale forte, concertée et structurante, par la coordination des actions des ministères et organismes concernés.

La Société contribue au plan d'engagements 2021-2024 par l'un des douze nouveaux engagements.

Le tableau suivant présente l'état de réalisation de l'engagement de la Société en date du 31 mars 2023.

État de réalisation de l'engagement de la Société en date du 31 mars 2023

ENGAGEMENT	RESPONSABLE	COLLABORATEUR	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2022-2023
10- Améliorer l'adaptabilité des logements subventionnés (HLM) et des nouveaux logements financés par la Société d'habitation du Québec	Société d'habitation du Québec	Aucun ³	31 mars 2024	En cours de réalisation	Les travaux ont commencé. L'équipe travaille actuellement sur un second livrable. Ainsi, la détermination des critères définissant un logement adaptable, un logement minimalement accessible, un immeuble accessible et un logement situé sur un parcours sans obstacles est réalisée.

3. Une réorganisation administrative a déplacé l'équipe collaboratrice du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation vers la Société. C'est la raison pour laquelle il n'y a plus de collaborateur pour cet engagement.

REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

Accès à l'égalité en emploi

Des statistiques en matière d'accès à l'égalité en emploi sont disponibles dans le [Rapport annuel de gestion 2022-2023](#) de la Société.

Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

La Société n'a reçu aucune demande de mesure d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à certains documents.

Plaintes traitées relativement à l'accès aux documents et aux services publics

Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le Bureau des plaintes de la Société n'a reçu aucune plainte provenant de personnes handicapées ou de leur représentant concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public.

MISE À JOUR 2023-2024

DU PLAN D'ACTION

Les tableaux des pages suivantes présentent la mise à jour 2023-2024 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025. Les mesures qui ne sont pas réalisées au 31 mars 2023, soit un total de 15 sur les 21 initiales, se poursuivent en 2023-2024. Aucune mesure n'a été ajoutée ou modifiée.

Section 1 : Les actions relatives aux services offerts aux personnes handicapées et à la mission de la Société

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 employées et employés dans la production de documents accessibles.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Tenir des rencontres en matière d'accessibilité avec un comité formé de représentants de chacune des directions	Nombre de rencontres tenues	Deux rencontres par année	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Diffuser auprès du personnel et rendre disponible dans l'intranet le document <i>Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques</i>	Nombre de nouvelles diffusées	Une nouvelle en 2022-2023 et une nouvelle en 2024-2025		

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.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	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	Aucune plainte	Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Fournir, sur demande, des documents adaptés aux besoins des personnes handicapées	Pourcentage des demandes pour des documents adaptés ayant été traitées	100 % des demandes		
Tenir les événements organisés par la Société dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements	Pourcentage des événements tenus dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés	100 % des événements		

Obstacle identifié

Manque d'adaptabilité et d'accessibilité des logements HLM construits avant les années 2000 pour les personnes handicapées.

Objectif

Permettre aux personnes handicapées de demeurer dans leur milieu de vie tout en leur offrant un logement abordable.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Diffusion d'un guide de régénération dans le cadre du Programme de rénovation des HLM	Date de diffusion du guide	Avant le 31 mars 2024	Direction de l'expertise technique	31 mars 2024

Obstacle identifié

Méconnaissance du programme Petits établissements accessibles.

Objectif

Assurer la remise en marche du programme Petits établissements accessibles et augmenter le nombre de partenaires municipaux participant à sa mise en œuvre.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Solliciter de nouveau les partenaires (municipalités, MRC) afin qu'ils signent l'entente de gestion pour l'administration du programme Petits établissements accessibles sur leur territoire	Pourcentage des partenaires ayant signé une entente de gestion pour la mise en œuvre du programme	90 % des partenaires (sur un total de 136)	Direction de l'amélioration de l'habitat	31 mars 2024

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

Obstacle identifié

Manque d'adaptation de l'aménagement des lieux et des équipements.

Objectif

Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire aux employées et employés handicapés.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCE
Lors d'aménagements ou de réaménagements, tenir compte des conditions favorisant l'accessibilité des lieux pour l'ensemble du personnel	Pourcentage des aménagements ou réaménagements tenant compte de l'accessibilité	100 % des aménagements ou réaménagements	Direction des ressources informationnelles et matérielles	En continu
Procéder, grâce au service d'ergonomie, à l'évaluation du poste de travail d'une personne handicapée nouvellement en poste ou qui en fait la demande et mettre à sa disposition les équipements et les outils adaptés à ses besoins	Pourcentage des demandes en ergonomie ayant été évaluées et traitées	100 % des demandes	Direction des ressources informationnelles et matérielles en collaboration avec la Direction des ressources humaines	

Obstacle identifié

Méconnaissance des mesures d'urgence adaptées pour les personnes handicapées.

Objectif

Mettre à jour le Plan des mesures d'urgence en ciblant l'incidence sur les personnes handicapées ou à mobilité réduite considérant la nouvelle approche de travail en mode hybride (Québec et Montréal).

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	RESPONSABLES	ÉCHÉANCE
Lors de l'accueil des personnes handicapées, faire la présentation du Plan des mesures d'urgence	Pourcentage des personnes handicapées nouvellement en poste ayant reçu la formation	100 % des personnes handicapées nouvellement en poste	Direction des ressources informationnelles et matérielles en collaboration avec la Direction des ressources humaines	En continu

Obstacle identifié

Faible représentation des personnes handicapées parmi le personnel.

Objectif

Favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées au sein de la Société.

MESURE RETENUE	INDICATEUR	CIBLE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Promouvoir l'accessibilité à l'emploi auprès des gestionnaires	Nombre de communications auprès des gestionnaires	1 communication par année	Direction des ressources humaines	31 mars 2025

Obstacle identifié

Possible méconnaissance des réalités des clientèles et des membres du personnel handicapés de la part des employées et employés.

Objectif

Sensibiliser le personnel et les mandataires de la Société aux réalités et aux besoins des personnes handicapées.

MESURES RETENUES	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	ÉCHÉANCES
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{er} au 7 juin) par la diffusion d'une nouvelle dans l'intranet	Nombre de nouvelles diffusées	1 nouvelle par année	Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction des communications et des relations externes	31 mars 2025
Souligner la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre par la diffusion dans l'intranet d'une nouvelle dirigeant vers les vidéos d'histoires à succès sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec	Nombre de nouvelles diffusées	1 nouvelle par année		
Diffuser auprès du personnel le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, ses mises à jour et les bilans des réalisations, et les rendre accessibles sur le site Web et dans l'intranet	Nombre de documents diffusés	5 documents (Plan, 2 mises à jour du Plan et 2 bilans)	Direction des communications et des relations externes	
Diffuser auprès des mandataires l'autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées »	Dates de diffusion de l'autoformation	2 diffusions		

ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN ANNUEL

Le présent bilan annuel 2022-2023 du [Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025](#) a été adopté par le comité de direction de la Société le 28 mars 2024. Le document est accessible sur le site Web de la Société. Un exemplaire a aussi été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Au cours des prochaines années, la Société continuera à déployer des efforts pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et ainsi faire progresser leur intégration et leur pleine participation au sein de la société québécoise.



NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE OU SUR PLACE

Québec

Société d'habitation du Québec

Édifice Marie-Guyart
Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Montréal

Société d'habitation du Québec

Édifice Loto-Québec
500, rue Sherbrooke Ouest
17^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6

PAR TÉLÉPHONE OU PAR COURRIEL

Centre des relations avec la clientèle (CRC)

Renseignements

Horaire de bureau

Lundi, mardi, jeudi et vendredi
8 h 30 à 16 h 30

Mercredi
10 h à 16 h 30

Téléphone
1 800 463-4315, option 1

Courriel
[Utilisez notre formulaire en ligne.](#)

Plaintes

Vous êtes insatisfait ou insatisfaite d'un service rendu par la Société ou l'un de ses partenaires et vous souhaitez déposer une plainte?

[Consultez notre section du site Web prévue à cet effet.](#)

Vous y trouverez notamment :

- Le processus de dépôt d'une plainte;
- La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes à la Société;
- Le formulaire en ligne pour porter plainte.

N'oubliez pas que la formulation d'une plainte est une démarche sérieuse! Assurez-vous d'avoir franchi toutes les étapes proposées avant de passer à l'action.

Équipe Web

Vous pouvez joindre l'[équipe Web](#) pour toute question concernant le site de la Société (contenus, fonctionnalités, propositions d'améliorations, etc.).

