

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021

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



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 [978-2-550-92058-8] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2022

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE.....	1
BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021 DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2021 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	3
TABLEAU 1 : OBSTACLES RENCONTRÉS ET ACTIONS RETENUES PAR LA SOCIÉTÉ AU REGARD DE SA MISSION ET DES SERVICES QU'ELLE REND À LA POPULATION	3
TABLEAU 2 : OBSTACLES RENCONTRÉS ET ACTIONS RETENUES PAR LA SOCIÉTÉ AU REGARD DE SON PERSONNEL	6
AUTRES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ EN 2020-2021 AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES	7
CONCLUSION	8
NOUS JOINDRE	9



MISE EN CONTEXTE

Ce document présente le bilan des réalisations 2020-2021 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2021 de la Société d'habitation du Québec pour favoriser une meilleure intégration et une participation accrue des personnes handicapées dans ses champs de responsabilité.

Couvrant la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 inclusivement, ce bilan décrit les résultats, le statut et l'état d'avancement pour chacune des actions réalisées ou entreprises par la Société à l'égard des personnes handicapées au regard de sa mission, des services qu'elle rend à la population et de son personnel.





BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021 DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2021 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

TABLEAU 1 : OBSTACLES RENCONTRÉS ET ACTIONS RETENUES PAR LA SOCIÉTÉ AU REGARD DE SA MISSION ET DES SERVICES QU'ELLE REND À LA POPULATION

En lien avec l'enjeu 2 du Plan stratégique 2017-2021 de la Société : « Une réponse adéquate aux besoins variés des citoyens et des collectivités »



OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SHQ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2020-2021 (au 31 mars 2021)	STATUT DES ACTIONS	ÉTAT D'AVANCEMENT
Difficulté d'accès à un logement abordable pour les personnes handicapées.	Mission globale	1. Favoriser l'adaptabilité des logements dans le cadre des programmes AccèsLogis Québec (ACL) et AccèsLogis Montréal (ACM) afin d'améliorer l'offre de logements abordables pour les personnes handicapées.	Nombre de logements ACL et ACM en voie de réalisation ou livrés à des ménages composés d'au moins une personne handicapée.	<ul style="list-style-type: none"> 2 587 logements ACL et 385 logements ACM livrés ou en voie de réalisation. 	<input checked="" type="checkbox"/> Cible atteinte	

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SHQ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2020-2021 (au 31 mars 2021)	STATUT DES ACTIONS	ÉTAT D'AVANCEMENT
Difficulté pour les personnes handicapées à accéder aux services, aux documents publics ainsi qu'à des activités de la Société.	Services offerts aux personnes handicapées	2. Mettre en place des mesures permettant de réduire les délais de traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile (PAD).	Nombre de mesures adoptées dans le but de réduire les délais de traitement des dossiers PAD.	<ul style="list-style-type: none"> 2 nouvelles mesures en 2020-2021 en plus des 4 mesures adoptées en 2018-2019. 	<input checked="" type="checkbox"/> Cible atteinte	2 nouvelles mesures : <ul style="list-style-type: none"> Développement d'un formulaire d'inscription Web; Formation aux ergothérapeutes. La Société a poursuivi son suivi des mesures adoptées en 2018-2019.
		3. Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité du site Web conformément aux critères d'accessibilité.	Nombre de contrôles annuels pour assurer le maintien du standard d'accessibilité du site Web.	<ul style="list-style-type: none"> Aucun contrôle. 	<input type="checkbox"/> Cible non atteinte	La procédure de contrôle n'a pas été mise en place. Une nouvelle action sera intégrée dans le prochain plan d'action.
		4. Fournir, sur demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées.	Pourcentage de documents adaptés fournis sur demande.	<ul style="list-style-type: none"> Aucune demande de documentation adaptée n'a été reçue. 	 En continu	
		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.	Pourcentage d'activités tenues dans des lieux adaptés aux besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements.	<ul style="list-style-type: none"> En raison de la pandémie, aucune activité n'a été tenue en présentiel; cette mesure n'a donc pas eu à être appliquée. 	S. O.	
		6. Comptabiliser le nombre de plaintes traitées concernant les personnes handicapées.	Pourcentage de plaintes traitées concernant les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Aucune plainte concernant les personnes handicapées n'a été reçue. 	 En continu	

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SHQ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2020-2021 (au 31 mars 2021)	STATUT DES ACTIONS	ÉTAT D'AVANCEMENT
Manque d'uniformité entre les exigences d'accessibilité et d'adaptabilité du Programme de logement sans but lucratif (Programme HLM) et celles d'ACL.	Mission globale	7. Apporter 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.	Nombre de guides ajustés.	<ul style="list-style-type: none"> 2 guides ajustés. 	<input checked="" type="checkbox"/> Cible atteinte	
Difficulté d'accès à de petits centres commerciaux, communautaires ou d'affaires pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.		8. Promouvoir le programme Petits établissements accessibles.	Nombre d'activités de promotion du programme réalisées.	<ul style="list-style-type: none"> Aucune activité. 	<input type="checkbox"/> Cible non atteinte	Des changements au programme seront nécessaires avant que l'on soit en mesure d'établir une action structurante.
Méconnaissance, de la part du milieu, des bonnes pratiques en habitation et en matière de logement évolutif.		9. Promouvoir les meilleures pratiques en matière d'habitation et de logement évolutif par la publication d'outils et d'articles.	Nombre d'outils et d'articles publiés sur le site Web.	<ul style="list-style-type: none"> 5 articles publiés. 	<input checked="" type="checkbox"/> Cible atteinte	

TABLEAU 2 : OBSTACLES RENCONTRÉS ET ACTIONS RETENUES PAR LA SOCIÉTÉ AU REGARD DE SON PERSONNEL

En lien avec l'enjeu 3 du Plan stratégique 2017-2021 de la SHQ : « Une transformation axée sur la performance »

OBSTACLES	SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA SHQ	ACTIONS	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS 2020-2021 (au 31 mars 2021)	STATUT DES ACTIONS	ÉTAT D'AVANCEMENT
Faible connaissance de la part du personnel des outils et supports existants pour faciliter la communication efficace avec les personnes handicapées (communication orale et écrite).	Formation et bien-être du personnel	10. Soutenir les employés dans la production de documents accessibles.	Participation des employés à la mise à jour de documents accessibles, lorsque cela est requis.	<ul style="list-style-type: none"> Aucune participation des employés. 	 Cible non atteinte	Cette action sera reformulée dans le prochain plan d'action.
		11. Offrir une formation aux employés sur les façons de communiquer efficacement avec une clientèle handicapée.	Nombre d'employés formés.	<ul style="list-style-type: none"> En 2020-2021, il n'a pas été requis de former des employés. 	S. O.	
		12. Soutenir le personnel responsable de l'approvisionnement par le partage d'un outil sur les pratiques d'approvisionnement accessible.	Partage de l'outil au personnel responsable de l'approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"> Aucun partage. 	 Cible non atteinte	La diffusion du bulletin de l'OPHQ sur l'approvisionnement accessible sera ajoutée dans les mesures du prochain plan d'action.
Environnement et postes de travail modérément adaptés lors du recrutement d'un(e) nouvel(le) employé(e).		13. Former le personnel directement touché par l'accueil des nouveaux employés.	Pourcentage d'employés directement touchés par l'accueil de nouveaux employés ayant été formés, lorsque cela est requis.	<ul style="list-style-type: none"> En 2020-2021, il n'a pas été requis de former les employés directement touchés par l'accueil de nouveaux employés. 	S. O.	

AUTRES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ EN 2020-2021 AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Société administre plusieurs programmes s'adressant aux personnes handicapées. 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.

Ses interventions 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 PAD, du PAD Montréal, des subventions additionnelles Subvention pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et Subvention pour adaptation de domicile (SAD) et des programmes ACL et ACM.

Pour l'année 2020-2021, 4 518 interventions ont été réalisées dans le cadre des trois volets du PAD (Adaptation, Réparation et Remplacement), dont 28 en remplacement d'équipements spécialisés – appareils élévateurs et rampes d'accès – rendus en fin de vie utile ou qui n'étaient plus conformes aux normes actuelles.

Au 31 mars 2021, 111 logements adaptés ou adaptables avaient été construits, 989 étaient en voie de réalisation et 1 187 domiciles avaient été adaptés par l'entremise des programmes de la Société et de la Ville de Montréal¹.

Au 31 mars 2021, 127 366 interventions² de la Société avaient profité à des personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie.

La Société travaille également au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Dans le cadre de la première phase du projet, la Société a travaillé en collaboration avec 11 ministères et organismes à la production d'un rapport diagnostique de la performance de l'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

La Société a contribué à promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées 2020 en diffusant une nouvelle dans son site Web pour sensibiliser l'ensemble de sa clientèle à la réalité des personnes handicapées dans l'objectif de bâtir une société plus inclusive.

¹ Programmes ACL, Logement Abordable Québec (LAQ) – volet Social et communautaire, ACM, PAD volet I (adaptation) et PADM.

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

CONCLUSION

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

17^e étage
500, rue Sherbrooke Ouest
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.) ainsi que pour recevoir une version adaptée de ce document.

**BÂTISSONS
ENSEMBLE 
DU MIEUX-VIVRE**