



# PLAN D'ACTION 2016-2018

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
Janvier 2017

*Société québécoise  
des infrastructures*

Québec



---

Le présent document fait suite à l'adoption, en 2004, de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale par le gouvernement du Québec. Cette loi fait obligation aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités de produire un plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

La Société québécoise des infrastructures (SQI), à titre de responsable de la gestion du parc immobilier gouvernemental, est particulièrement interpellée par cette loi, puisque les locaux et les aménagements qu'elle fournit à sa clientèle gouvernementale doivent constituer un environnement physique qui facilite l'intégration des personnes handicapées, qu'elles soient employées de l'État ou bénéficiaires de services gouvernementaux. Il s'agit du deuxième plan d'action produit par la SQI. En accord avec les directives de l'Office des personnes handicapées du Québec, la période d'application du présent plan d'action s'échelonne du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2018.



# TABLE DES MATIÈRES

1. PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DES INFRASTRUCTURES .....	4	5.3 Contribution aux chantiers gouvernementaux.....	9
2. ENGAGEMENT DE LA SQI À RÉDUIRE LES OBSTACLES .....	5	5.4 Approvisionnement en biens et en services .....	9
3. RESPONSABILITÉS ET RESSOURCES.....	5	6. DÉTERMINATION DES OBSTACLES PRIORITAIRES ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2018 .....	10
4. BILAN DES MESURES MISES EN PLACE EN 2015-2016 POUR RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES EN LIEN AVEC LES ACTIVITÉS DE LA SQI .....	6	6.1 Accessibilité des bâtiments .....	10
4.1 Accessibilité du parc immobilier.....	6	6.1.1 Propriétés existantes .....	10
4.1.1 Propriétés.....	6	6.1.2 Locations .....	10
4.1.2 Locations .....	7	6.2 Mise aux normes des immeubles construits avant 1976.....	10
4.2 Service à la clientèle .....	7	6.3 Communications.....	11
4.2.1 Centre d'appels .....	7	7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION .....	11
4.2.2 Gestion des plaintes.....	7	8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION.....	11
5. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE.....	8	Annexe 1	
5.1 Accès à l'égalité en emploi .....	8	Bilan des actions réalisées ou en cours de réalisation.....	12
5.2 Accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public.....	9	Annexe 2	
		Résumé des engagements pour la période 2016-2018.....	13



## 1. PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DES INFRASTRUCTURES

La Société québécoise des infrastructures (SQI) a pour mission, d'une part, de soutenir les organismes publics dans la gestion de leurs projets d'infrastructure publique en assurant une planification, une réalisation et un suivi rigoureux des projets et, d'autre part, de développer, de maintenir et de gérer un parc immobilier qui répond aux besoins des ministères et des organismes en leur fournissant des services de construction, d'exploitation et de gestion immobilière.

La SQI compte 852 employés réguliers et occasionnels, soit 361 à ses bureaux de Québec, 108 à ses bureaux de Montréal, et 340 répartis dans 12 directions immobilières couvrant toutes les régions du Québec. De ce nombre, huit personnes étaient considérées comme handicapées au 31 mars 2016.

Le parc immobilier de la SQI compte quelque 3,1 millions de mètres carrés d'espaces dans plus de 1056 immeubles, en propriété et en location, dans tout le territoire du Québec. Outre les espaces de bureaux, le parc englobe des édifices de diverses vocations, dont de nombreux bâtiments spécialisés, notamment des postes de police, des palais de justice, des établissements de détention, des centres de transport, des conservatoires de musique et d'art dramatique, des laboratoires et des entrepôts. Les propriétés de la SQI représentent un actif de plus de 4 milliards de dollars.

Dans ce contexte, la préoccupation de la SQI à l'égard des personnes handicapées consiste à fournir aux ministères et aux organismes publics des locaux dont la localisation, la configuration, l'aménagement et les infrastructures leur permettent de travailler ou de recevoir des services en rencontrant le moins d'obstacles physiques possibles. La SQI fournit également une expertise en matière d'accessibilité pour les autres projets d'infrastructure auxquels elle participe à titre de partenaire associé.

Il est important de préciser que la SQI n'offre pas de services directs à la population ou au public en général.

Par ailleurs, en tant qu'employeur, la SQI est concernée par l'adaptation de ses pratiques aux besoins spécifiques des personnes handicapées qui sont à son emploi. Enfin, comme gestionnaire d'immeubles et expert-conseil en immobilier, elle doit avoir recours à des modes de communication adaptés à ses diverses clientèles, à savoir les occupants des édifices, les responsables des ressources matérielles des ministères et des organismes, ainsi que les fournisseurs de biens et de services.



## 2. ENGAGEMENT DE LA SQI À RÉDUIRE LES OBSTACLES

La SQI est particulièrement attentive aux besoins des personnes handicapées, qu'elles fassent partie de son personnel, qu'elles travaillent dans les édifices de son parc immobilier, ou qu'elles circulent dans ceux-ci pour bénéficier de services publics. En ce sens, elle s'engage à :

- assurer l'accès à ses immeubles et leur utilisation par les personnes handicapées et, ainsi, favoriser la participation de celles-ci à la vie de la collectivité;
- tenir compte, sans préjugés, des contraintes auxquelles font face les personnes handicapées, ainsi que de leurs besoins particuliers dans le cadre de projets de construction, d'aménagement et de réaménagement réalisés dans ses édifices;
- considérer les personnes handicapées comme des employés, des clients ou des usagers à part entière, qui ont droit à des services dont la qualité est équivalente aux services dispensés de façon générale;
- faire preuve d'exemplarité dans l'exercice de ses responsabilités vis-à-vis des personnes handicapées. À cet égard, la SQI ne se contente pas d'appliquer les normes de base, mais vise, lorsque possible, l'adaptation optimale des accès et des locaux de ses immeubles aux besoins des personnes handicapées, et ce, en s'inspirant de la notion d'accessibilité universelle.

## 3. RESPONSABILITÉS ET RESSOURCES

La rédaction et le suivi du plan d'action sont assurés par la Direction de la planification stratégique, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, la Direction des communications, la Direction de la conception et de l'amélioration des services en TI, la Direction des opérations financières, ainsi que la Direction de la coordination et du soutien en gestion des immeubles et des ressources matérielles.

Le coordonnateur des services aux personnes handicapées est :

**Bernard Sicotte**  
**Directeur de la planification stratégique**

Société québécoise des infrastructures  
Édifice Marie-Fitzbach  
1075, rue de l'Amérique-Française  
Québec (Québec) G1R 5P8  
Tél. : 418 646-1766, poste 3416  
Courriel : bsicotte@sqi.gouv.qc.ca

Les demandes de renseignements, les commentaires, de même que les suggestions sur le plan d'action ou sur les services offerts par la SQI aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

**Yann Franconnet**  
**Direction de la planification stratégique**

Société québécoise des infrastructures  
Édifice Marie-Fitzbach  
1075, rue de l'Amérique-Française étage  
Québec (Québec) G1R 5P8  
Tél. : 418 646-1766, poste 3108  
Courriel : yfranconnet@sqi.gouv.qc.ca



## 4 BILAN DES MESURES MISES EN PLACE EN 2015-2016 POUR RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES EN LIEN AVEC LES ACTIVITÉS DE LA SQI

### 4.1 Accessibilité du parc immobilier

En 2008, la SQI a dressé un inventaire permettant de dresser le portrait des obstacles à l'accessibilité universelle et à l'accessibilité sans obstacles dans l'ensemble de son parc immobilier. Tous les obstacles alors identifiés ont, depuis, été éliminés.

De façon générale, les exigences relatives à l'accessibilité des personnes handicapées aux immeubles qui sont propriétés de la SQI sont déterminées par la version du Code national du bâtiment du Canada (CNB) ou du Code de construction du Québec (CCQ), (chapitre 1, Bâtiments) s'appliquant à chaque immeuble, et ce, en fonction de sa date de construction ou de la date de la dernière intervention majeure qui y a été réalisée. Dans le cas de nouvelles constructions ou de rénovations majeures, la version en vigueur du CCQ (CNB 2005 modifié, section 3.8) est appliquée.

Par ailleurs, la SQI intègre dans ses programmes fonctionnels et techniques des exigences inspirées du concept d'accessibilité universelle. Ces éléments d'optimisation ont été établis par un groupe de travail interne composé d'architectes et d'estimateurs. Ce groupe a analysé un ensemble de mesures qui surpassent les exigences du Code de construction du Québec, puis retenu celles qui présentent le meilleur rapport coût/amélioration. Ces exigences sont décrites dans le *Guide d'application des mesures d'accessibilité dans les bâtiments existants*, qui est rendu accessible au personnel de la SQI.

#### 4.1.1 Propriétés

En 2015-2016, la SQI a réalisé plusieurs projets de construction et de rénovation majeure (ce qui inclut les projets de mises aux normes) qui ont impliqué l'intégration ou l'ajout de mesures d'accessibilité. Ces mesures visent, d'une part, à assurer que les nouvelles constructions ne comportent aucun obstacle physique susceptible de réduire la capacité des personnes handicapées à fréquenter les immeubles gouvernementaux (que ce soit à titre de travailleurs ou de clients de services) et, d'autre part, à apporter des correctifs efficaces dans des immeubles existants qui présentent de tels obstacles.

Les principaux projets de construction et de rénovation complétés par la SQI en 2015-2016 sont les suivants :

- Construction de la nouvelle gare fluviale de Lévis
- Construction d'un nouveau pavillon à l'École nationale de police, à Nicolet
- Construction d'un établissement de détention à Roberval
- Mise aux normes du 1141, route de l'Église, à Québec

Dans la foulée de la rénovation du 1141, route de l'Église, à Québec, des rampes extérieures et intérieures ont été ajoutées, de même que trois stationnements, 13 salles d'eau et deux douches pour personnes à mobilité réduite. Le projet incluait également un portillon automatique à la porte d'entrée, de même qu'une mise à niveau des trois ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite.

Dans le cadre de ses autres projets d'entretien, de maintien d'actifs et d'amélioration, la SQI prend en compte les interventions requises en matière d'accessibilité et les inclut dans ses travaux lorsque cela est approprié.



#### 4.1.2 Locations

En ce qui a trait aux locaux qu'elle loue sur le marché privé – qui constituent 71,1 % de ses espaces de bureaux – la SQL exige qu'ils soient conformes aux lois, aux codes et aux normes applicables, notamment en matière d'accessibilité des personnes handicapées. Conformément à l'article 1.3.2 de l'annexe C-1 du bail type de location, le local doit avoir une accessibilité sans obstacles, comprenant l'accessibilité extérieure de l'édifice (stationnement, rampe, porte d'entrée, etc.), ainsi que l'accessibilité en tout point jusqu'à la porte du local. De plus, les accès doivent aussi répondre à toutes les exigences de la réglementation applicable.

Lors du renouvellement d'un bail, la SQL vérifie au préalable avec les clients-occupants s'il y a lieu d'exiger du propriétaire des améliorations aux aménagements existants en regard de l'accessibilité ou des services aux personnes handicapées, dont des services sanitaires adaptés. Ces améliorations sont alors incluses aux conditions de renouvellement.

### 4.2 Service à la clientèle

#### 4.2.1 Centre d'appels

Guichet unique où sont reçus tous les appels de service, le centre d'appels de la SQL permet d'épauler les équipes de chacune des directions immobilières pour assurer un traitement adéquat et un suivi rigoureux de toutes les demandes liées à l'exploitation des immeubles sous leur responsabilité, qu'ils soient en propriété ou en location. Les demandes de service peuvent être acheminées au centre d'appels par téléphone ou par courriel.

Le centre d'appels vise les objectifs suivants :

- Accélérer et uniformiser le traitement des appels de service liés à l'exploitation quotidienne des immeubles.
- Assurer un suivi rigoureux des demandes de service, de leur réception jusqu'à la résolution du problème.
- Informer le client, s'il le désire, de l'évolution du traitement de sa demande.
- Fournir des rapports d'opération et de gestion pour le personnel de la SQL, ainsi que des rapports d'information aux clients.

Au cours de l'année 2015-2016, une catégorie de signalement permettant à la clientèle de faire une demande de service en lien avec l'accessibilité a été créée au centre d'appels. Les demandes liées à cette catégorie reçoivent un traitement prioritaire, ce qui assure aux demandeurs une réponse rapide des services d'exploitation de la SQL.

Trente-neuf appels de service classés dans cette catégorie ont été reçus et traités pendant cette période.

#### 4.2.2 Gestion des plaintes

Afin d'accroître la satisfaction de ses clients et de ses partenaires, la SQL a mis sur pied un processus visant à assurer un traitement des plaintes rapide et de niveau approprié. Le regroupement des plaintes reçues permet d'en identifier les causes communes ou récurrentes, et de déterminer les actions d'amélioration et les correctifs permettant d'en réduire le nombre et la gravité.



Valable pour toutes les unités administratives, ce processus de gestion s'applique à toutes les plaintes, y compris celles relatives à l'accessibilité des personnes handicapées. Ces plaintes, verbales ou écrites, peuvent être transmises à un employé de la SQI, expédiées au Bureau des plaintes de la SQI à l'adresse électronique [plaintes@sqi.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@sqi.gouv.qc.ca), ou publiées dans un média.

Au cours de l'année 2015-2016, la SQI n'a reçu aucune plainte concernant l'accessibilité des personnes handicapées, et ce, tant pour ses immeubles que pour ses services.

## 5. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

### 5.1 Accès à l'égalité en emploi

La Loi sur l'égalité en emploi dans des organismes publics vise à corriger la situation de personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en contexte professionnel, ce qui inclut les personnes handicapées au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

La SQI veille à ce qu'aucun groupe identifié dans la Loi sur l'égalité en emploi dans des organismes publics ne soit sous-représenté au sein de ses effectifs. À cet égard, la Direction des ressources humaines (DRH) s'assure de répondre aux objectifs d'embauche déterminés par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

La Commission travaille actuellement à la révision de son programme d'accès à l'égalité en emploi. Dès qu'elle aura complété cet exercice, la DRH prendra en compte les objectifs de représentativité qui en résulteront.

La DRH utilise un formulaire de demande d'emploi qui offre aux postulants la possibilité de signaler tout handicap dont ils sont atteints. Cette information permet à la SQI d'ajuster son processus de sélection en conséquence, notamment en adaptant ses questionnaires d'examen et en s'assurant que les entrevues se déroulent dans des locaux qui ne présentent aucun obstacle.

Conformément au programme actuel d'accès à l'égalité en emploi, le formulaire d'entreprise devant être complété à l'embauche comporte une clause qui permet à tout nouvel employé de signaler et de préciser tout handicap pouvant avoir une incidence sur sa capacité à exercer ses fonctions. La DRH peut, de la sorte, mieux orienter ses efforts d'intégration des personnes handicapées.

Par ailleurs, la SQI a adopté une politique interne intitulée *Prévention de la violence et du harcèlement au travail*. Cette politique constitue un engagement ferme de la part de la SQI à promouvoir un milieu de travail sain et exempt de toute forme de comportements susceptibles de porter atteinte à la dignité, à la santé physique ou psychologique, ou à la sécurité des personnes qui y travaillent.

Applicable à la direction, aux gestionnaires et aux employés de la SQI, ainsi qu'aux fournisseurs et à la clientèle, cette politique précise que toute conduite à caractère vexatoire ou méprisant envers une personne handicapée sera considérée comme un harcèlement discriminatoire et sera sanctionnée comme tel.

Dans le cadre des conventions collectives qui la lient avec trois de ses principaux groupes d'employés (avocats, professionnels, ainsi qu'employés de bureau, techniciens et ouvriers), la SQI s'est engagée à ne pas tolérer et à lutter contre toute forme de discrimination et de harcèlement envers les personnes handicapées. L'article 1-5.01 de la





convention collective des professionnels est particulièrement explicite à ce chapitre : « Il n'y aura ni menace, ni contrainte, ni discrimination, ni harcèlement par l'employeur, le syndicat ou les personnes les représentant respectivement envers une personne employée en raison de sa race, sa couleur, son sexe, son état de grossesse, son orientation sexuelle, son état civil, sa religion, ses convictions politiques, sa langue, son origine ethnique ou nationale, sa condition sociale, son âge ou du fait que la personne employée est une personne handicapée ou en raison de l'exercice d'un droit que lui reconnaît la présente convention ou la Loi. »

Enfin, la SQI applique une politique d'accommodement à l'égard des employés qui deviennent handicapés à la suite d'un accident ou d'une maladie qui les rend incapables de continuer à s'acquitter de leurs fonctions. Dans de tels cas, elle veille à ce que les conditions et les outils de travail soient adaptés à la nouvelle situation de l'employé.

## 5.2 Accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public

Pour la période 2015-2016, la SQI n'a reçu aucune plainte de clients ou du public en ce qui a trait à l'accès des personnes handicapées aux documents (écrits, graphiques, visuels ou autres) et aux services offerts au public. La SQI n'offre pas de services directs à la population; elle n'a donc pas été sollicitée à ce titre.

À l'instar des autres organisations gouvernementales, la SQI utilise les médias électroniques (intranet, Internet, courriels, etc.) pour ses communications internes et pour la diffusion d'information destinée à sa clientèle, laquelle est constituée des ministères et d'organismes gouvernementaux, ainsi qu'à ses fournisseurs de biens et de services.

Bien que l'information qu'elle diffuse s'adresse peu au public en général, la SQI a entrepris d'appliquer certaines règles visant à

faciliter l'accès aux informations contenues dans son site Internet. À titre d'exemple, pour les personnes ayant des incapacités visuelles, elle a recours à des textes de remplacement pour la plupart des images contenues dans son site.

## 5.3 Contribution aux chantiers gouvernementaux

La SQI souscrit aux orientations de la Politique gouvernementale À part entière, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Toutefois, aucune action précise visant l'organisation ne figure au *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux* de la Politique.

Par ailleurs, la SQI participe au Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées mis en place par la Régie du bâtiment du Québec et l'Office des personnes handicapées du Québec.

## 5.4 Approvisionnement en biens et en services

Le guide *L'approvisionnement en biens et services accessibles*. Guide d'accompagnement – volet équipements de bureau, produit par l'Office des personnes handicapées du Québec, a été diffusé auprès des directions concernées afin d'optimiser les processus d'approvisionnement de l'organisation.

Par ailleurs, pour certains services, la SQI s'approvisionne auprès d'entreprises d'économie sociale qui emploient des personnes handicapées. C'est notamment le cas pour les services d'entretien ménager.



## 6. DÉTERMINATION DES OBSTACLES PRIORITAIRES ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2018

### 6.1 Accessibilité des bâtiments

#### 6.1.1 Propriétés existantes

D'ici le 31 mars 2018, la SQI réalisera une étude visant à dresser un état des lieux au chapitre de l'accessibilité de ses bâtiments en propriété et à déterminer les corrections ou les améliorations à apporter.

Dans l'intervalle, la SQI ne réalisera que des travaux courants liés à l'amélioration de l'accessibilité dans ses propriétés.

#### 6.1.2 Locations

Les locaux faisant l'objet d'un renouvellement de bail, même s'ils sont conformes aux exigences du code s'appliquant à l'immeuble, peuvent présenter certaines déficiences en regard de leur adaptation aux besoins des personnes handicapées. Les directions immobilières de la SQI poursuivent leur démarche de collaboration avec les propriétaires et les clients-occupants afin de corriger les déficiences notées, tout en veillant à minimiser l'impact de ces corrections sur le loyer.

Les directions immobilières planifient les travaux de correction et d'amélioration à apporter dans les immeubles en location en tenant compte de différents éléments, dont la date de fin du bail, l'investissement requis et, bien sûr, les services offerts sur place à la population en général par les ministères ou les organismes qui occupent l'immeuble.

Toutefois, ces travaux font l'objet d'une négociation entre la SQI et le propriétaire, notamment en ce qui touche leur portée et leur échéancier de réalisation.

Dans le cadre du renouvellement d'un bail, la SQI peut notamment exiger du locateur qu'il aménage des services sanitaires adaptés sur un étage qui n'en possède pas, avec préavis d'un mois suivant la demande d'un client-occupant qui vient d'embaucher une personne handicapée. Cette approche progressive permet de limiter la hausse de loyer, tout en veillant à ce que les services accessibles répondent à la demande.

Dans les nouvelles locations résultant d'appels d'offres, la clause 1.3.2 exigeant un accès sans obstacles en tout point jusqu'au local (ce qui inclut les services sanitaires) sera maintenue, et son application fera l'objet d'un suivi rigoureux.

### 6.2 Mise aux normes des immeubles construits avant 1976

Le ministère du Travail a avisé la SQI de son intention de déposer un règlement visant à ce que les édifices construits avant 1976 satisfassent aux normes d'accessibilité sans obstacles prévues à la section 3.8 du chapitre I du Code de construction du Québec (chapitre B-1.1, R.2).

Selon les études préliminaires de la SQI, 71 de ses immeubles en propriété construits avant 1976 sont touchés par ce règlement. De ce nombre, 39 ont déjà fait l'objet de travaux de rénovation majeure et répondent, majoritairement, aux exigences actuelles du Code. Il reste donc 32 immeubles qui doivent subir des travaux, dont le budget total est estimé entre 2 et 5 millions de dollars, en fonction des solutions retenues. Ces investissements pourront être considérés lors de l'établissement des futurs budgets destinés au maintien d'actifs, et une fois le règlement adopté.

En ce qui concerne les immeubles dans lesquels la SQI loue des locaux, l'application du règlement pourrait avoir un impact sur les loyers, en fonction de l'envergure des travaux à réaliser. Chaque situation sera



analysée en fonction notamment de la durée restante du bail, des clauses de renouvellement et du ratio d'occupation des clients de la SQL dans l'immeuble.

### 6.3 Communications

Le Secrétariat du Conseil du trésor a adopté, le 10 mai 2011, les nouvelles règles concernant le standard sur l'accessibilité d'un site Internet qui s'appliquent à l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux.

Les sites Internet et intranet de la SQL satisfont à une partie de ces standards, et tout projet d'amélioration ou de refonte prévoira leur conformité à ce chapitre.

## 7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été présenté au président-directeur général de la SQL, lequel l'a approuvé.

Conformément à la Loi sur l'égalité en emploi dans des organismes publics, le plan d'action sera rendu public. Pour ce faire, il sera diffusé dans le fil d'actualités du site Internet de la SQL, et une version électronique sera mise en ligne. De plus, les clients de la SQL en seront avisés par courriel.

Le plan d'action sera également diffusé à l'ensemble du personnel de la SQL par le biais de l'intranet, et sa publication fera l'objet d'un article dans le journal interne *Espace public*.

## 8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

La mise en œuvre des éléments du plan d'action qui vise le parc immobilier de la SQL est, en majeure partie, assurée par les représentants des 12 directions immobilières. Se joignent à eux les ressources de la Direction de la gestion de projets Est et de la Direction de la gestion de projets Ouest pour les projets de construction et de rénovation majeure.

La Direction des ressources humaines, la Direction des communications, ainsi que la Direction générale de la gestion financière voient à réaliser les volets du plan d'action qui les concernent.



# ANNEXE 1

## BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES OU EN COURS DE RÉALISATION

CHAMPS D'INTERVENTION	ACTIONS RÉALISÉES OU EN COURS DE RÉALISATION
ACCESSIBILITÉ DU PARC IMMOBILIER	
4.1.1 Propriétés	<ul style="list-style-type: none"> <li>La SQI a réalisé plusieurs projets de construction et de rénovation majeure (ce qui inclut les projets de mise aux normes) qui ont impliqué l'intégration ou l'ajout de mesures d'accessibilité. Ces mesures visent, d'une part, à assurer que les nouvelles constructions ne comportent aucun obstacle physique susceptible de réduire la capacité des personnes handicapées à fréquenter les immeubles gouvernementaux (que ce soit à titre de travailleurs ou de clients de services) et, d'autre part, à apporter des correctifs efficaces dans des immeubles existants qui présentent de tels obstacles.</li> </ul>
4.1.2 Locations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lors du renouvellement d'un bail, la SQI vérifie au préalable avec les clients-occupants s'il y a lieu d'exiger du propriétaire des améliorations aux aménagements existants en regard de l'accessibilité ou des services aux personnes handicapées, notamment des services sanitaires adaptés. Ces améliorations sont alors incluses aux conditions de renouvellement.</li> </ul>
SERVICE À LA CLIENTÈLE	
4.2.1 Centre d'appels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une catégorie de signalement permettant à la clientèle de faire une demande de service en lien avec l'accessibilité a été créée au centre d'appels. Trente-neuf appels de service classés dans cette catégorie ont été reçus et traités en 2015-2016.</li> </ul>
4.2.2 Gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au cours de l'année 2015-2016, la SQI n'a reçu aucune plainte concernant l'accessibilité des personnes handicapées, autant pour ses immeubles que pour ses services.</li> </ul>
REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE	
5.1 Accès à l'égalité en emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>La SQI applique la Loi sur l'égalité en emploi dans des organismes publics, ainsi que la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).</li> <li>La SQI applique une politique interne intitulée <i>Prévention de la violence et du harcèlement au travail</i>.</li> </ul>
5.2 Accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien que l'information diffusée s'adresse peu au public en général, la SQI a entrepris d'appliquer certaines règles d'accessibilité visant à faciliter l'accès aux informations contenues dans son site Internet. Ainsi, pour les personnes ayant des incapacités visuelles, elle a recouru à des textes de remplacement pour la plupart des images qu'il contient.</li> </ul>
5.3 Contribution aux chantiers gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>La SQI souscrit aux orientations de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Toutefois, aucune action précise visant l'organisation ne figure au plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux de la politique.</li> <li>La SQI participe au Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, qui a été mis en place par la Régie du bâtiment du Québec et l'Office des personnes handicapées du Québec.</li> </ul>
5.4 Approvisionnement en biens et en services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le guide <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles. Guide d'accompagnement – volet équipements de bureau</i>, produit par l'Office des personnes handicapées du Québec, a été diffusé auprès des directions concernées afin d'optimiser les processus d'approvisionnement de la SQI.</li> </ul>



## ANNEXE 2

### RÉSUMÉ DES ENGAGEMENTS POUR LA PÉRIODE 2016-2018

CHAMPS D'INTERVENTION	ACTIONS PLANIFIÉES POUR LA PÉRIODE 2016-2018 IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2018
6.1 Accessibilité des bâtiments 6.1.1 Propriétés existantes 6.1.2 Locations	<ul style="list-style-type: none"><li>• La SQI poursuivra l'intégration de mesures d'accessibilité universelle à ses projets de rénovation et de construction.</li><li>• D'ici le 31 mars 2018, la SQI réalisera une étude visant à dresser l'état des lieux de l'accessibilité de ses bâtiments en propriété, et à déterminer les corrections ou les améliorations à apporter.</li></ul>
6.2 Mise aux normes des immeubles construits avant 1976	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si le règlement est adopté d'ici le 31 mars 2018, la mise aux normes des immeubles construits avant 1976 sera incluse à l'étude sur le parc immobilier.</li></ul>
6.3 Communications	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tout projet d'amélioration ou de refonte des sites Internet et intranet de la SQI satisfera aux règles d'édition gouvernementale en matière d'accessibilité.</li></ul>

