

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

# BILAN DES RÉALISATIONS 2016-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Le *Bilan des réalisations 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées*  
a été réalisé par la Société d'habitation du Québec

Aile Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> 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](mailto:infoshq@shq.gouv.qc.ca)



(SHQ)



SocietehabitationQuebec



HabitationSHQ

**Coordination du contenu et des données statistiques**  
Direction de la planification, des études et de la statistique

**Coordination de l'édition et conception graphique**  
Direction des communications

**Photographies**  
Frédéric Champoux (p. 8)  
©Shutterstock

On peut télécharger ce document à partir du site Web de la  
Société d'habitation du Québec au [www.habitation.gouv.qc.ca](http://www.habitation.gouv.qc.ca).

© Gouvernement du Québec, 2018

## TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| MISE EN CONTEXTE .....   | 1  |
| BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2016-2017 DANS LE CADRE DU<br>PLAN D'ACTION 2014-2017 .....   | 3  |
| Tableau 1 : Obstacles, objectifs et actions retenues au regard de la mission de la SHQ.....  | 3  |
| Tableau 2 : Obstacles, objectifs et actions retenues au regard des services à<br>la population de la SHQ .....                     | 4  |
| Tableau 3 : Obstacles, objectifs et actions retenues au regard du personnel de la SHQ.....   | 6  |
| AUTRES INTERVENTIONS EN 2016-2017 .....  | 7  |
| BILAN DES ENGAGEMENTS DE LA SHQ INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS<br>GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ..... | 8  |
| Bilan 2016-2017 des engagements inscrits au Plan 2015-2019<br>des engagements gouvernementaux .....                                | 9  |
| CONCLUSION.....  | 11 |
| NOUS JOINDRE.....  | 12 |





## MISE EN CONTEXTE

Ce document présente le bilan des actions ciblées par la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées dans ses champs de responsabilité. Il a été approuvé par son comité de direction, conformément au règlement.

Il présente le statut, les résultats et les suites à donner pour chacune des actions réalisées ou entreprises par la SHQ à l'égard des personnes handicapées au regard de sa mission, des services qu'elle rend à la population et de son personnel. Ce bilan couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017 inclusivement, soit la dernière année d'application du Plan d'action 2014-2017 à l'égard des personnes handicapées de la SHQ.

Ce bilan comprend également une reddition de comptes sur les engagements que la SHQ a pris à l'égard des personnes handicapées dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG). Ces derniers, orientés davantage vers le réseau de l'habitation<sup>1</sup>, contribuent concrètement à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

---

1. Le réseau de l'habitation désigne l'ensemble des ministères et des organismes (gouvernementaux ou non) dont les actions ont des incidences en habitation.



# BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2016-2017 DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION 2014-2017

TABLEAU 1 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DE LA MISSION DE LA SHQ

| OBSTACLES  | OBJECTIFS   | ACTIONS  | ÉCHÉANCIERS | STATUT DES ACTIONS    | INDICATEURS DE SUIVI                        | RÉSULTATS 2016-2017       | SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU   |
|--|---|--|-------------|-----------------------|---|---------------------------|---|
| Difficulté à traiter les dossiers du Programme d'adaptation de domicile (PAD) dans des délais raisonnables.                        | Maintenir le délai de traitement moyen d'un dossier du PAD à moins de 24 mois.  | Réduire davantage le délai de traitement des dossiers présentés au PAD.  | En continu  | En cours              | Délai de traitement moyen                   | 23 mois                   | La poursuite des travaux avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et la révision du processus d'inscription au PAD visent à raccourcir les délais de traitement.   |
| Respect mitigé des exigences relatives au concept d'accessibilité universelle dans le parc de logements sociaux et communautaires. | Modifier et bonifier, au besoin, les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux et communautaires afin de promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ. | Apporter les ajustements nécessaires au <i>Guide de construction</i> relatif aux projets AccèsLogis Québec (ACL) afin d'assurer la cohérence entre les exigences énoncées dans la section portant sur l'adaptabilité ainsi que sur les nouvelles exigences réglementaires. | En continu  | En cours              | Nombre d'ajustements apportés               | À venir                   | La SHQ a poursuivi sa collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) afin de définir les exigences réglementaires à venir dans le Code de construction du Québec. |
|  |   | Énoncer, dans le <i>Cadre normatif de rénovation</i> (en cours de révision), les exigences et les suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité.   | Mars 2015   | Réalisée en 2014-2015 | Nombre d'exigences et de pratiques énoncées | 88 exigences et pratiques | Le <i>Cadre normatif</i> a été publié en janvier 2016.  |

TABLEAU 2 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION DE LA SHQ

| OBSTACLES   | OBJECTIFS   | ACTIONS  | ÉCHÉANCIERS | STATUT DES ACTIONS | INDICATEURS DE SUIVI                          | RÉSULTATS 2016-2017 | SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU   |
|---|---|--|-------------|--------------------|---|---------------------|---|
| Accès difficile aux services pour les personnes handicapées.                                  | Dans la perspective d'améliorer les services offerts aux citoyens, proposer, s'il y a lieu, des solutions pour chaque plainte et éliminer ainsi les obstacles relatifs à l'accès des personnes handicapées aux services et aux documents publics de la SHQ. | Comptabiliser et traiter les plaintes reçues et analyser et proposer des solutions aux unités administratives concernées, s'il y a lieu.   | En continu  | En cours           | Nombre de plaintes comptabilisées et traitées | 0 plainte           | Sans objet.   |
| Accessibilité déficiente des documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ. | Améliorer l'accessibilité de ces documents.   | Adapter les documents téléchargeables se trouvant sur le site Web de la SHQ, de manière à ce qu'ils soient conformes aux standards gouvernementaux relatifs à l'accessibilité de tels documents. | En continu  | En continu         | Nombre de documents téléchargeables adaptés   | 7 documents         | <p>Titre des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'habitation en bref 2016;</i></li> <li>• <i>Construction d'habitations au Nunavik – Guide de bonnes pratiques;</i></li> <li>• <i>Rapport annuel de gestion 2015-2016;</i></li> <li>• <i>Maltraitance envers les aînés : les bonnes pratiques en habitation sociale et communautaire pour la prévenir;</i></li> <li>• <i>Projet pilote de dépistage du radon dans des logements sociaux de la Gaspésie;</i></li> <li>• <i>Perceptions et tendances en habitation au Québec : rapport final présenté à la SHQ;</i></li> <li>• <i>Bilan des réalisations 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées.</i></li> </ul> |



TABLEAU 2 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION DE LA SHQ (SUITE)

| OBSTACLES  | OBJECTIFS  | ACTIONS   | ÉCHÉANCIERS | STATUT DES ACTIONS | INDICATEURS DE SUIVI                 | RÉSULTATS 2016-2017 | SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU   |
|--|--|---|-------------|--------------------|--------------------------------------|---------------------|---|
| Faible diffusion de l'information sur les interventions de la SHQ qui concernent les personnes handicapées ou sur celles qui ont été rendues possibles grâce à ses programmes. | Informar les personnes handicapées des programmes et des interventions les concernant. | Rédiger et publier sur le site Web de la SHQ des articles sur des sujets et des interventions qui concernent les personnes handicapées. | En continu  | En cours           | Nombre d'articles rédigés et publiés | 5 articles          | <p>Titre des articles publiés sur le site Web de la SHQ :</p> <p><i>Lancement des travaux de construction de la Maison d'hébergement Lac-Mégantic;</i></p> <p><i>79 nouveaux logements abordables qui favorisent l'intégration des adultes ayant une déficience intellectuelle légère à Montréal;</i></p> <p><i>Inauguration de la Maison Martin-Matte – Pavillon Patrice-Villeneuve ainsi que des immeubles H.S.F., phase II;</i></p> <p><i>Inauguration de 12 nouveaux logements adaptés et abordables pour de jeunes adultes vivant avec une déficience intellectuelle ou physique à Sherbrooke;</i></p> <p><i>Faire connaître les réalisations de la SHQ à l'égard des personnes handicapées.</i></p> |

TABLEAU 3 : OBSTACLES, OBJECTIFS ET ACTIONS RETENUES AU REGARD DU PERSONNEL DE LA SHQ

| OBSTACLES  | OBJECTIFS   | ACTIONS   | ÉCHÉANCIERS                                    | STATUT DES ACTIONS | INDICATEURS DE SUIVI                              | RÉSULTATS 2016-2017   | SUITES À DONNER OU COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU   |
|--|---|---|--|--------------------|---|---|---|
| Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ. | Augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel de la SHQ. | Au moment de pourvoir des postes, communiquer avec l'ensemble des personnes handicapées dont les noms figurent sur des listes de déclaration d'aptitudes. | En continu et en fonction des besoins exprimés | En continu         | Nombre de personnes handicapées ayant été jointes | 201 personnes*<br><br>* Inclut les personnes handicapées dont le nom figure à la banque de personnes qualifiées | Le système de gestion de la liste de déclaration d'aptitudes procède à l'extraction aléatoire de candidatures. Toutes les personnes handicapées dont la candidature a été extraite ont été jointes par la SHQ. Des personnes ont pu être contactées plus d'une fois pour différents postes. |
|  |   | Adapter les moyens d'évaluation à la condition de chaque candidat(e) lors du processus de sélection en vue du recrutement d'un(e) nouvel(le) employé(e).  | En continu et en fonction des besoins exprimés | En continu         | Nombre de moyens d'évaluation adaptés             | Sans objet  | Au cours de la période, la SHQ n'a reçu aucune demande à cet effet en provenance d'un(e) candidat(e).   |
|  |   | Adapter l'environnement et le poste de travail de la personne handicapée nouvellement recrutée.   | En continu et en fonction des besoins exprimés | En continu         | Nombre d'adaptations effectuées                   | Sans objet  | Au cours de la période, la SHQ n'a reçu aucune demande d'adaptation à cet effet de la part de son personnel.  |

## AUTRES INTERVENTIONS EN 2016-2017

La SHQ administre plusieurs programmes s'adressant aux personnes handicapées. Elle intervient depuis plusieurs 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 SHQ visent notamment à éliminer ou à amoindrir les obstacles architecturaux auxquels les personnes handicapées sont confrontées quotidiennement dans leur logement. Elle soutient, entre autres, par l'entremise du PAD, des subventions pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et des subventions pour l'adaptation de domicile (SAD) du programme ACL.

Au 31 mars 2017, ses interventions avaient profité à plus de 56 116 personnes handicapées ou en légère perte d'autonomie.

Au 31 mars 2017<sup>2</sup>, c'est la construction de 3 164 logements et l'adaptation de 1 220 domiciles qui avaient été subventionnées par l'entremise des programmes PAD, ACL et Logement abordable – volet social et communautaire de la SHQ pour que des personnes handicapées aient accès à un logement répondant à leurs besoins.

---

2. Ces nombres incluent les logements habités par des personnes handicapées et ceux qui pourraient éventuellement l'être et qui sont en voie de réalisation ou qui ont été livrés dans le cadre du programme ACL.

## BILAN DES ENGAGEMENTS DE LA SHQ INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

La SHQ contribue à la réalisation du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* avec six engagements sous sa responsabilité.

Le tableau suivant présente le suivi pour chacun des engagements pris par la SHQ dans la cadre du PEG.



## BILAN 2016-2017 DES ENGAGEMENTS INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX

| ENGAGEMENTS  | RESPONSABLES | ÉCHÉANCE | ÉTAT DE RÉALISATION | PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017   |
|--|--------------|----------|---------------------|---|
| 56. Sous réserve des demandes provenant du milieu, établir de nouveaux partenariats entre la SHQ et le réseau de la santé dans le but d'intensifier la réalisation et d'assurer le maintien des projets de logements autonomes, avec ou sans soutien, destinés à des personnes handicapées ayant des besoins particuliers ou importants. | SHQ, MSSS    | 2019     | En continu          | Depuis 2015, lorsque la SHQ reçoit une demande de subvention pour la réalisation d'un projet de logements abordables dans le cadre du programme ACL, volet III pour personnes handicapées, elle demande systématiquement un avis au MSSS. |
| 57. Sous réserve des demandes provenant du milieu, favoriser l'accès au programme ACL aux clientèles composées de personnes handicapées, dont celles ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un trouble de santé mentale.   | SHQ          | 2017     | En continu          | 163 logements destinés à ces clientèles ont été livrés.   |
| <b>Étape 1</b><br>Maintenir les exigences du Guide de construction sur les logements adaptables construits dans le cadre du programme ACL.   |              |          | En continu          | Les exigences ont été maintenues.   |
| <b>Étape 2</b><br>Maintenir l'octroi de la SUAL et de la SAD, notamment pour une clientèle volet III.  |              |          | En continu          | Ces subventions ont été maintenues.   |
| <b>Étape 3</b><br>Considérer la présence d'unités destinées à une clientèle composée de personnes handicapées dans le cadre de l'analyse des projets soumis.   |              |          | En continu          | Les projets soumis à la SHQ sont analysés en fonction des besoins du milieu. De plus, une demande d'avis est adressée au MSSS.  |

## BILAN 2016-2017 DES ENGAGEMENTS INSCRITS AU PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (SUITE)

| ENGAGEMENTS   | RESPONSABLES | ÉCHÉANCE | ÉTAT DE RÉALISATION | PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017  |
|---|--------------|----------|---------------------|--|
| 58. Maintenir le délai moyen de traitement d'un dossier du PAD inférieur à 24 mois.   | SHQ          | 2016     | Réalisé             | En 2016-2017, le délai de traitement moyen des demandes dans le cadre du PAD était de 22 mois. Au cours des 7 dernières années, le délai de traitement moyen a été réduit de 11 mois.  |
| Au-delà de cette cible prévue à son plan stratégique 2011-2016, la SHQ entend poursuivre la mise en œuvre de solutions visant à réduire davantage les délais de traitement des dossiers du PAD.   | SHQ          | 2019     | En continu          | <p>Une nouvelle version du formulaire d'inscription au PAD est disponible depuis juillet 2016. Cette nouvelle version, développée avec le MSSS, comprend l'ajout de questions concernant la déficience et les besoins en matière d'adaptation, et ce, afin de permettre à la SHQ de mieux vérifier l'admissibilité de la personne handicapée au programme avant que la demande soit acheminée au partenaire. Cela réduira possiblement le nombre de demandes transmises aux partenaires et conséquemment, les délais de traitement.</p> <p>En parallèle, la SHQ poursuit les travaux qu'elle a amorcés dans le cadre de son plan d'analyse de conformité pour établir plus précisément la durée de chaque étape du processus. Il sera alors possible de cibler, au besoin, les mesures nécessaires pour diminuer encore davantage les délais de traitement des dossiers du programme.</p>  |
| 59. Favoriser l'adaptation de logements et l'accessibilité des immeubles en milieu d'habitations à loyer modique.   | SHQ          | 2019     | En continu          | <p>Le <i>Cadre normatif de rénovation</i> a été mis à jour afin d'y ajouter des exigences et des suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité pour promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ.</p> <p>Lorsque des demandes d'adaptation et d'accessibilité de logement sont adressées à la SHQ par ses mandataires, elles sont traitées de façon prioritaire à l'intérieur des budgets disponibles.</p> <p>Dans le cadre des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation, l'accessibilité des immeubles aux personnes à mobilité réduite est considérée.</p> <p>Ainsi, des modifications sont apportées aux bâtiments et aux logements, au cas par cas, en fonction des demandes spécifiques des locataires handicapés ainsi que des travaux d'amélioration sur les immeubles. Ces travaux sont définis par les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux.</p> |
| 60. Évaluer l'opportunité de mettre en place, au sein du réseau des logements sociaux et communautaires, une approche de gestion des attributions de logements adaptés/adaptables disponibles afin de faciliter la recherche de logements pour les personnes handicapées. | SHQ          | 2018     | En cours            | La SHQ est à explorer différentes avenues avec les principaux acteurs concernés par l'attribution de logements sociaux.  |
| 61. Évaluer diverses options afin d'inciter les propriétaires privés ayant des logements adaptés/adaptables à faire appel au réseau de logements sociaux lorsque ceux-ci se libèrent.   | SHQ          | 2019     | Non débuté          | Les actions seront entreprises à la suite de l'engagement précédent (60).  |





En plus de mettre en œuvre l'ensemble de ses engagements, la SHQ a collaboré ou poursuivi sa collaboration à la réalisation de deux autres engagements du PEG sous la responsabilité d'autres ministères et organismes, soit :

### ENGAGEMENT 13

- Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (responsables : MSSS, ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et OPHQ; collaboratrice : SHQ).

#### Chantier C :

- Examiner différentes solutions, règlementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité motorisées dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation, faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions qui auront été retenues (responsables : RBQ et OPHQ; collaborateurs : MSSS et SHQ).

### ENGAGEMENT 62

- Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements (responsables : RBQ et OPHQ; collaborateurs : MSSS et SHQ).

#### Étapes :

- Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie);
- Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions retenues sur l'adaptabilité des logements;
- Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis.

## CONCLUSION

Au cours des prochaines années, la SHQ 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

#### QUÉBEC

**Société d'habitation du Québec**

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau  
Aile Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5E7

**S'y rendre**

#### MONTRÉAL

**Société d'habitation du Québec**

500, boulevard René-Lévesque Ouest  
5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

**S'y rendre**

## CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (CRC)

### RENSEIGNEMENTS

**Horaire de bureau**

8 h 30 à 12 h | 13 h à 16 h 30

**Téléphone**

800 463-4315

**Télécopieur Québec**

418 643-2533

**Télécopieur Montréal**

514 873-8340

Veuillez noter que le mercredi,  
le CRC est en service à partir de 10 h.

### PLAINTES

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

Consultez notre section 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 SHQ
- 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 SHQ (contenus, fonctionnalités, propositions d'améliorations, etc.).



**BÂTISSONS  
ENSEMBLE  
DU MIEUX-VIVRE**

