

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

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE  
DES INFRASTRUCTURES

Février 2022

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 destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.



# Table des matières



1	Portrait de la Société québécoise des infrastructures .....	4
2	Secteurs d'activités .....	5
3	Engagement de la SQI à réduire les obstacles .....	6
4	Responsabilités et ressources .....	7
5	Consultation du personnel .....	8
6	Service à la clientèle .....	9
7	Portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976 .....	10
8	Détermination des obstacles prioritaires et des mesures retenues pour la période 2022-2025 .....	11
	Accès à l'emploi et intégration des personnes handicapées .....	11
	Accès aux immeubles existants .....	12
	Accessibilité des nouveaux projets .....	12
	Accessibilité à la documentation .....	13
	Approvisionnement en biens et services .....	13
	Service à la clientèle .....	13

# 1

## Portrait de la Société québécoise des infrastructures



### NOTRE MISSION

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 (MO) en leur fournissant des services de construction, d'exploitation et de gestion immobilière. Il est important de préciser que la SQI n'offre pas de services directs à la population.

### NOS EMPLOYÉS

La SQI compte plus de **1 300 employés** réguliers et occasionnels, présents dans la région de Québec, dans la région de Montréal, et dans les **13 directions immobilières**, lesquelles couvrent toutes les régions du Québec.

### NOTRE PARC IMMOBILIER

Le parc immobilier de la SQI compte près de **3,1 millions de mètres carrés d'espaces** dans plus de **1 000 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.



**> 1 300\***  
EMPLOYÉS RÉGULIERS  
ET OCCASIONNELS



**13**  
DIRECTIONS  
IMMOBILIÈRES



**> 3.1\***  
MILLIONS DE M<sup>2</sup>  
D'ESPACES



**> 1 000\***  
IMMEUBLES

\* Au 31 décembre 2021

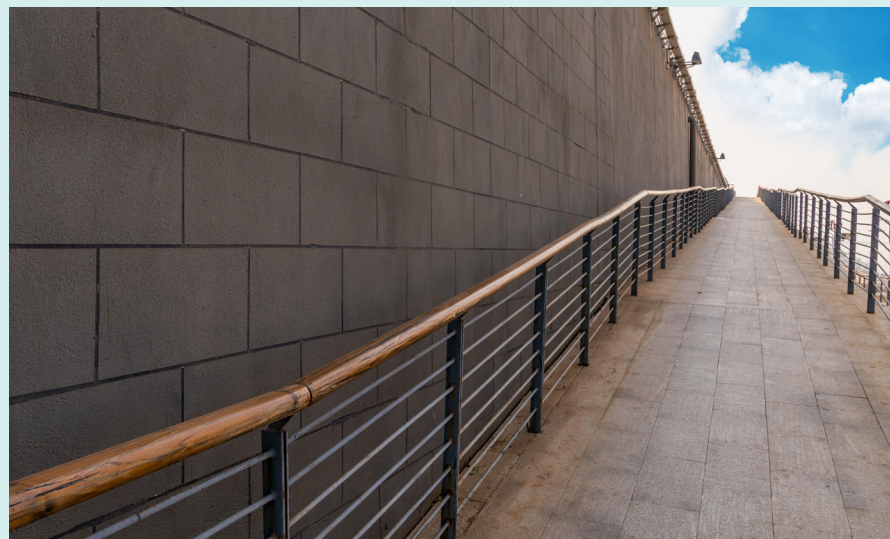
## 2

Secteurs  
d'activités

Dans le cadre de l'application de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Office des personnes handicapées a identifié pour l'action de la SQL les secteurs suivants :

- **SOUTENIR** les organismes publics dans la gestion de leurs projets d'infrastructure publique par une planification, une réalisation et un suivi des projets;
- **DÉVELOPPER, MAINTENIR et 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.

De façon générale, l'accessibilité des personnes handicapées aux immeubles dont la SQL est propriétaire, est en conformité avec la version du Code de construction du Québec (CCQ). Le chapitre I-Bâtiment du code s'applique 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.



## 3

## Engagement de la SQI à réduire les obstacles



La SQI est particulièrement sensible 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** aux personnes handicapées l'accès à ses immeubles ainsi qu'à leur utilisation et, ainsi, favoriser leur participation 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 équivaut 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;
- **SOUTENIR** plusieurs principes de développement durable tels que l'équité, la santé et l'inclusion des personnes handicapées dans la participation sociale et citoyenne.



## 4

## Responsabilités et ressources



La Direction de la normalisation et du développement durable est responsable de la rédaction et du suivi du plan d'action en collaboration avec la Direction générale de l'expertise technique et du développement durable, la Direction générale des ressources humaines, la Direction des communications ainsi que la Direction de la coordination et du soutien en exploitation.

En conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la SQI a désigné la personne suivante à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées :

**Steve Poulin**

Directeur général de l'expertise technique et du développement durable  
Édifice Ernest-Cormier  
445, rue Saint-Gabriel  
Montréal (Québec) H2Y 3A2  
Téléphone : 514 873-5485, poste 5808  
Courriel : [spoulin@sqi.gouv.qc.ca](mailto:spoulin@sqi.gouv.qc.ca)

Toute question, tout commentaire et toute suggestion sur le plan d'action ou sur les services offerts par la SQI aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

**Yann Franconnet**

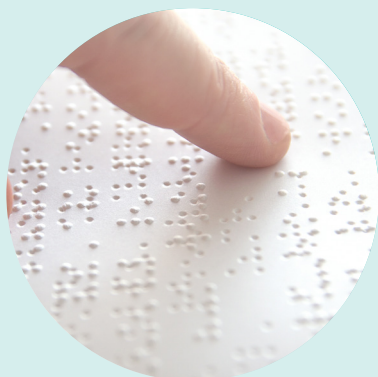
Conseiller en développement durable  
Direction de la normalisation et du développement durable  
525, boulevard René-Lévesque Est, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : 418 646-1766, poste 3108  
Courriel : [yfranconnet@sqi.gouv.qc.ca](mailto:yfranconnet@sqi.gouv.qc.ca)

## 5

## Consultation du personnel

Dans le cadre de l'élaboration de ce nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la SQI a sondé l'ensemble de ses employés sur les enjeux liés à l'accessibilité de ses immeubles et de ses services et sur l'intégration à l'emploi, qu'ils soient des personnes handicapées ou concernées par ce sujet.

Cette consultation, la première du genre, a permis de compléter l'inventaire des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et de confirmer les orientations retenues.





# 6

## Service à la clientèle



### CENTRE D'APPELS

Le centre d'appels de la SQI est un guichet unique où sont reçus tous les appels de service. Il permet d'épauler les équipes de chacune des directions immobilières pour assurer un traitement adéquat et un suivi de toutes les demandes liées à l'exploitation des immeubles sous leur responsabilité, en propriété ou en location.

Le centre d'appels vise à :

- accélérer et uniformiser le traitement des appels de service liés à l'exploitation quotidienne des immeubles;
- assurer un suivi rigoureux des demandes, 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'activité et de gestion pour le personnel de la SQI ainsi que des rapports d'information aux clients.

### GESTION DES PLAINTES

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

Ce processus de gestion est applicable à toutes les unités administratives ainsi qu'à tous les types de plaintes, y compris celles relatives à l'accessibilité des personnes handicapées. Ces plaintes, verbales ou écrites, peuvent être reçues par un employé de la SQI, ou expédiées directement au Bureau des plaintes à l'adresse électronique [plaintes@sqi.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@sqi.gouv.qc.ca). La SQI prend également en considération les plaintes publiées dans un média.

# 7

## Portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976



L'OPHQ a publié en janvier 2022 son plan de mise en œuvre 2021-2024 de la politique : À part entière.

L'Engagement 9 de ce plan prévoit qu'« en 2024, la Régie aura proposé une solution permettant d'augmenter de 10 %, dans l'ensemble du parc immobilier public, le nombre de bâtiments accessibles d'avant 1976. »

La SQL est identifiée comme partenaire de cette démarche et y contribuera en fournissant l'information requise pour son parc immobilier.



## 8

## Détermination des obstacles prioritaires et des mesures retenues pour la période 2022-2025

OBSTACLES IDENTIFIÉS		ACTION	INDICATEUR	RESPONSABLE / COLLABORATEUR	ÉCHÉANCE
<b>Accès à l'emploi et intégration des personnes handicapées</b>					
Besoin de mieux faire connaître les réalités et les besoins des personnes handicapées au personnel de la SQL	1	Rendre disponibles sur l'intranet sept (7) capsules de formations sur l'accueil et la communication avec les personnes handicapées produites par l'OPHQ.	Nombre de capsules diffusées	DGRH / DCOM	31 mars 2023
	2	Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées.	Nombre de publications réalisées sur l'intranet annuellement	DCOM / DNND	Mesure annuelle
	3	Rendre publics le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et le bilan annuel et les publiciser auprès des employés de la SQL.	Nombre de publications réalisées sur l'intranet et sur le site Internet annuellement	DCOM / DNDD	Mesure annuelle
Besoin d'améliorer la consultation du personnel handicapé	4	Réaliser une (1) consultation auprès d'associations œuvrant pour les personnes handicapées préalablement au renouvellement du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de consultations réalisées	DNDD / DGRH	31 mars 2024
Besoin d'identifier les meilleures pratiques à l'égard des personnes handicapées	5	Réaliser tous les trois ans un étalonnage des bonnes pratiques visant à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées au marché du travail.	Date de dépôt de l'étalonnage	DGRH	31 mars 2025
Difficulté à augmenter la représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	6	Suivre annuellement le nombre de personnes handicapées employées par la SQL.	Bilan annuel du nombre de personnes handicapées	DGRH	Mesure annuelle
	7	Promouvoir les offres d'emploi à la SQL en utilisant deux (2) canaux de communication permettant de joindre les personnes handicapées.	Nombre de canaux de communication visant à joindre les personnes handicapées utilisés	DGRH	31 mars 2023
	8	Accompagner des gestionnaires lors de l'embauche de personnes handicapées pour identifier les besoins et fournir des outils et des environnements adaptés à la condition de la personne.	Bilan annuel des accompagnements réalisés selon les besoins	DGRH	31 mars 2025
	9	Intégrer deux (2) mesures d'accommodement, lorsque c'est nécessaire, lors de la passation de tests techniques pour donner suite à l'entrevue d'embauche.	Nombre de mesures d'accommodement intégrées au processus de passation de tests techniques	DGRH	31 mars 2025

OBSTACLES IDENTIFIÉS		ACTION	INDICATEUR	RESPONSABLE / COLLABORATEUR	ÉCHÉANCE
<b>Accès aux immeubles existants</b>					
Besoin de poursuivre l'amélioration continue de l'accessibilité du parc immobilier	10	Dans le cadre des projets d'entretien, de maintien d'actifs et d'amélioration, prendre en compte les interventions requises en matière d'accessibilité et les inclure dans les travaux lorsque cela est approprié.	Nombre de projets de maintien d'actifs livrés qui incluent des mesures d'accessibilité	DCSE	Mesure annuelle
Le processus d'inspection périodique des bâtiments (état d'immeuble <sup>1</sup> ) ne permet pas de catégoriser les observations spécifiques à l'accessibilité	11	Offrir une (1) formation sur les mesures d'accessibilité au personnel chargé d'établir l'état de l'immeuble.	Nombre de formations offertes	DNDD / DGRH	31 mars 2024
	12	Ajouter une (1) sous-division, dans la catégorie « amélioration » de la fiche d'état de l'immeuble, pour noter les observations sur l'accessibilité.	Date de l'ajout dans l'état de l'immeuble	DCSE / DEGP	31 mars 2025
Les plans d'évacuation des immeubles en propriété et de ceux occupés par la SQI peuvent ne pas prendre en compte la situation des personnes handicapées	13	Vérifier annuellement que les plans mis à jour visent à assurer une évacuation adaptée et sécuritaire pour toute personne ayant besoin d'assistance.	Bilan annuel des Plans de mesures d'urgence	DAOS	Mesure annuelle
<b>Accessibilité des nouveaux projets</b>					
Le Guide d'application des mesures d'accessibilité universelles dans les nouveaux projets doit être actualisé	14	Publier des lignes directrices d'application des mesures d'accessibilité universelle.	Date de publication des lignes directrices	DNDD	31 juillet 2023
L'accessibilité des espaces destinés à accueillir du public ou des espaces de bureaux ou de réunions doit être rehaussée dans les nouvelles constructions et les agrandissements majeurs	15	Dans les nouvelles constructions ou les agrandissements majeurs de plus de 1 000 m <sup>2</sup> , concevoir des bâtiments offrant un parcours sans obstacle sur l'ensemble des étages destinés à accueillir du public ou dans lesquels des locaux pour bureaux ou de réunions sont aménagés.	Date de publication des exigences techniques	DNDD / VPGP	31 juillet 2023
Pas de section spécifique à l'accessibilité lors de la mise en service de nouveaux immeubles	16	Intégrer une section portant sur la vérification des mesures d'accessibilité dans le plan de mise en service pour les nouvelles constructions et les agrandissements majeurs abritant des services directs à la population ou des locaux pour bureaux ou de réunions.	Date de mise à jour du mandat de mise en service pour inclure une section sur les mesures d'accessibilité	DNDD	31 décembre 2025

<sup>1</sup> Le processus d'état de l'immeuble vise à faire l'inventaire des besoins d'entretien et de réparation courants du bâtiment. Il ne se substitue pas à une évaluation formelle de la conformité au code d'un immeuble.

OBSTACLES IDENTIFIÉS		ACTION	INDICATEUR	RESPONSABLE / COLLABORATEUR	ÉCHÉANCE
<b>Accessibilité à la documentation</b>					
Accessibilité limitée aux sites Web et aux documents corporatifs	17	Rendre le site Internet conforme aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.	Date de mise en conformité du site Internet	DCOM	31 mars 2025
	18	Intégrer aux pages du site Internet un lien permettant de faire une demande d'accommodement pour la documentation publiée.	Date d'intégration du lien au site Internet	DCOM	31 mars 2023
	19	Publier annuellement une version accessible de cinq (5) documents corporatifs (Rapport annuel, Plan stratégique, Plan d'action de développement durable, Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et Bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées).	Nombre de documents corporatifs publiés en version accessible RTF ou Word	DCOM	Mesure annuelle
	20	Fournir, sur demande, la documentation produite par la SQI dans une version adaptée et respecter le choix du format demandé. Dans la mesure du possible, réaliser un suivi des demandes d'accommodement liées à l'accessibilité des documents.	Nombre de demandes d'accommodement liées à l'accessibilité	DCOM	Mesure annuelle
	21	Diffuser les quatre (4) fiches de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) sur les moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Nombre de fiches diffusées	DCOM	31 mars 2023
<b>Approvisionnement en biens et services</b>					
L'organisation n'a pas de politique d'acquisition écoresponsable incluant un volet portant sur l'accessibilité	22	Intégrer à la Politique d'acquisition de biens et services la prise en compte des besoins de l'ensemble de la population, dont ceux des personnes handicapées.	Date de publication de la politique	DASA / DNDD	31 décembre 2023
Les postes et le matériel de travail des personnes handicapées doivent être adaptés	23	Fournir un bureau et du matériel informatique accessibles lorsque c'est nécessaire.	Nombre de postes de travail adaptés annuellement	DASA	Mesure annuelle
<b>Service à la clientèle</b>					
La satisfaction des clients sur l'accessibilité des bâtiments et des services n'est pas mesurée	24	Mesurer la satisfaction de la clientèle relativement à l'accessibilité des immeubles et des services par un sondage.	Date de dépôt des résultats du sondage	DGSCEP / DNDD	31 mars 2023
	25	Réaliser un suivi annuel des plaintes liées à l'accessibilité des bâtiments et services de la SQI.	Nombre annuel de plaintes portant sur l'accessibilité	SG / DNDD	Mesure annuelle
	26	Réaliser un suivi annuel des appels de service de la catégorie « accessibilité ».	Nombre annuel d'appels de service de la catégorie « accessibilité »	DGSCEP / DNDD	Mesure annuelle