

**Plan d'action 2011-2012
de la Régie du logement
à l'égard des personnes
handicapées**

Août 2011

Table des matières

I.	Introduction	4
II.	Portrait de la Régie du logement du Québec	4
III.	Groupe de travail	5
IV.	Mesures existantes	5
	1. <i>Accessibilité des lieux</i>	5
	2. <i>Communications de personne à personne</i>	6
	3. <i>Communications téléphoniques</i>	7
	4. <i>Environnement de travail</i>	7
V.	Embauche et soutien à l'emploi	8
VI.	Mesures prises au cours de l'année 2010-2011	8
VII.	Obstacles identifiés	9
VIII.	Plaintes reçues et traitées	9
IX.	Bilan 2010-2011	10
X.	Plan d'action 2011-2012	11

XI. Processus d'approvisionnement	12
XII. Lien avec le développement durable	13
XIII. Diffusion du plan d'action	13
Annexe	14

I. Introduction

Ce plan est établi 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, lequel prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 1 500 habitants adoptent un plan d'action annuellement.

Le plan d'action 2011-2012 à l'égard de personnes handicapées présente un portrait de la Régie du logement et fait état des efforts réalisés au cours de l'exercice 2010-2011 en vue de réduire ou d'éliminer les obstacles pour les personnes à mobilité réduite. Des mesures sont, en outre, proposées pour l'année 2011-2012 dans le but d'atténuer ces obstacles.

Ce plan d'action mentionne également le processus d'approvisionnement de la Régie ainsi que le lien de ce processus avec la Loi sur le développement durable. L'actualisation de ce plan d'action donne lieu à une sixième publication consécutive.

II. Portrait de la Régie du logement du Québec

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. La Régie a pour mission de décider des litiges relatifs à un bail d'habitation, d'informer les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations, de favoriser la conciliation, de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et d'appliquer, le cas échéant, le « Règlement sur les critères de fixation de loyer ».

Pour remplir sa mission, la Régie mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services à tous les citoyens. Elle s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts. Dans cet esprit, la Régie prend les mesures nécessaires afin que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

La Régie du logement est consciente des besoins qu'elle doit combler à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles en regard :

- de l'accessibilité des lieux;
- des communications de personne à personne;
- des communications téléphoniques;
- de l'accès aux sites Internet d'intérêt public.

III. Groupe de travail

La Régie a constitué un groupe de travail sur la planification de l'accessibilité composé :

- d'un agent de ressources humaines;
- d'un représentant du service des activités du Tribunal;
- d'un directeur territorial;
- d'une représentante du service de la planification et de la recherche, laquelle coordonne les travaux.

Ce groupe de travail est chargé de surveiller la mise en oeuvre et l'efficacité des mesures liées à l'accessibilité des services à la Régie du logement à tous les citoyens.

IV. Mesures existantes

1. *Accessibilité des lieux*

Les 26 bureaux et lieux d'audiences¹ possèdent au moins un des services d'accès pour les personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, stationnement adapté, portes automatiques ou toilettes adaptées).

Nos bureaux sont situés à :

Baie-Comeau	Laval	Rouyn-Noranda	Saint-Jérôme	Val-d'Or
Drummondville	Lévis	Rimouski	Saint-Hyacinthe	Valleyfield
Gaspé	Longueuil	Rivière-du-Loup	Saint-Jean	
Gatineau	Montréal Centre-ville	Roberval	Sept-Îles	
Granby	Montréal Village-olympique	Trois-Rivières	Shawinigan	
Joliette	Québec	Saguenay	Sherbrooke	

¹ Les adresses complètes se trouvent en annexe.

IV. Mesures existantes (suite)

2. Communications de personne à personne

Les membres de la Régie veillent à la qualité de la communication avec des personnes handicapées. Le personnel est invité à adopter un comportement éthique et à endosser les valeurs organisationnelles qui sont : le respect, la diligence, la loyauté et la qualité. Cela se traduit par un service à la clientèle respectueux et efficace pour l'ensemble des citoyens.

En plus, depuis le 1^{er} décembre 1998, la Régie du logement assume les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes pour tous les services judiciaires qu'elle offre au public. À cet effet, toute personne peut solliciter l'assistance d'un tel interprète en consultant les services disponibles dans sa région.

Régions	Services disponibles
Montréal, Laval, Laurentides et Montérégie	Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)
	Service d'interprétation en ASL (American Sign Language)
Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Saguenay-Lac-Saint-Jean	Service régional d'interprétation de l'Est du Québec (SRIEQ)
Lanaudière	Service régional d'interprétation de Lanaudière (SRIL)
Outaouais	Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO)
Estrie	Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie (SIPSE)
Abitibi-Témiscamingue	Ressources pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord du Québec (RPHATNQ)

IV. Mesures existantes (suite)

3. Communications téléphoniques

Dans le cadre des communications téléphoniques, la Régie du logement sensibilise ses préposés aux renseignements aux stratégies qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes : parler lentement, prononcer clairement, trouver des termes simples pour bien transmettre l'information à la clientèle.

Le service de relais Bell (SRB) est offert aux personnes ayant des déficiences auditives, des déficiences de la parole ou des déficiences visuelles. Ce service permet aux utilisateurs de téléscripteurs ou ATS et aux entendants de communiquer par téléphone par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés.

4. Environnement de travail

À l'entrée en fonction d'une personne handicapée à la Régie du logement, une démarche est amorcée afin d'adapter son poste de travail et de mettre en place la technologie nécessaire pour que cette personne puisse participer et évoluer dans l'organisation. Notons que :

- la Régie du logement adapte les postes de travail de son personnel ayant des incapacités, soit par l'ajustement du mobilier, l'achat de mobilier adapté ou par l'acquisition de logiciels spécifiques (ex. : logiciel « *Dragon naturally speaking* »², clavier virtuel « *Wivick* »);
- les postes informatiques sont adaptés aux non voyants et permettent la reconnaissance des caractères « *Jaws* »³;
- la Régie fait appel à un service d'ergothérapie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et au besoin par la suite;
- le programme de télétravail peut être disponible.

²«*Dragon NaturallySpeaking* » permet de dicter à l'ordinateur avec une précision de transcription.

³ « *Jaws* » (*Job Access With Speech*) est un lecteur d'écran sous *Windows*, produit par la société *Freedom Scientific* en partenariat avec *Microsoft*. Il transforme un texte affiché sur un écran en un texte oral ou un texte en braille, et permet d'interagir avec le système d'exploitation et les logiciels.

V. *Embauche et soutien à l'emploi*

En tenant compte de l'embauche de personnes handicapées, la Régie participe toujours au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et ce, depuis son adoption en 1993.

Au 31 mars 2011, la Régie comptait 9 employés handicapés réguliers parmi les 143 effectifs réguliers⁴ en place. La proportion de personnes handicapées est alors de 6,3 %. Ce taux est légèrement plus bas que celui observé en 2009-2010 (6,7 %).

En 2010-2011, la Régie a engagé un stagiaire dans le cadre du PDEIPH. Un poste occasionnel a été attribué à une personne issue de ce programme.

VI. *Mesures prises au cours de l'année 2010-2011*

La Régie du logement a atteint plusieurs objectifs inscrits dans son plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées :

- un employé handicapé a été embauché dans le cadre du programme PDEIPH entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011;
- la Régie maintient le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle;
- l'accès aux bureaux afin de faciliter la mobilité des personnes handicapées est toujours assuré;
- la Régie fournit toujours les équipements adaptés au besoin des employés ayant des limitations fonctionnelles.

⁴ L'effectif régulier total ne comprend pas les personnes nommées à la prérogative du gouvernement.

VII. Obstacles identifiés

Malgré le fait que plusieurs objectifs aient été atteints en 2010-2011, il reste encore des obstacles que la Régie du logement devrait prendre en considération pour faciliter l'accès aux clients ayant des incapacités physiques :

- le bureau à Valleyfield ne possède pas encore de toilette adaptée aux personnes à mobilité réduite;
- des comptoirs du service à la clientèle dans certains bureaux sont encore trop hauts pour accommoder les clients à mobilité réduite;
- quelques bureaux de la Régie ne sont pas dotés d'un mécanisme d'ouverture automatique des portes;
- les bureaux situés à Valleyfield, Saint-Hyacinthe, Val-d'Or et Rouyn-Noranda ne disposent pas d'un stationnement adapté, problématique qui ne relève pas de la Régie du logement, mais du propriétaire de l'immeuble duquel on loue des locaux (ex. : à Rouyn-Noranda, Services Québec n'a pas non plus de stationnement adapté);
- les trois standards sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées ne sont pas entièrement mis en place.

VIII. Plaintes reçues et traitées

Le plan d'action de la Régie tient compte de la politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant des incapacités adoptée conformément à l'article 26.5⁵.

La Régie mentionne, depuis 2008-2009, le nombre de plaintes reçues et traitées à la Régie du logement dans son plan d'action annuel. Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, la Régie a reçu et traité une seule plainte de la part d'une personne handicapée concernant l'espace trop étroit des bureaux à l'accueil et le manque d'équipement pour les personnes en fauteuil roulant.

Année financière	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de plaintes reçues	0	1	1
Nombre de plaintes traitées	0	1	1

⁵ « Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public » (article 26.5).

IX. Bilan 2010-2011

Le tableau suivant indique les actions qui devaient être privilégiées en 2010-2011 et les résultats au 31 mars 2011.

Action à privilégier	Résultats au 31 mars 2011
Participer au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Réalisée.
Poursuivre l'embauche des personnes handicapées	Réalisée.
Maintenir le service gestuel aux personnes sourdes, malentendantes ou muettes	Réalisée.
S'assurer de la conformité des locaux	Réalisée partiellement.
Abaisser les comptoirs dans certains bureaux	Réalisée partiellement.
Dispenser aux préposés à l'information une formation portant sur les réalités quotidiennes des personnes handicapées	Non réalisée.
Accessibilité des sites Web	Réalisée partiellement.

X. Plan d'action 2011-2012

Dans la poursuite de ses objectifs d'améliorer l'environnement dans lequel évoluent les personnes ayant des incapacités physiques, le plan d'action 2011-2012 de la Régie s'inscrit dans la continuité des actions déjà entreprises.

Engagements	Direction responsable	Échéancier
Engagement 1		
Enbauche et maintien en emploi		
Poursuivre l'embauche des personnes handicapées.	Service de gestion des ressources humaines	En continu
S'assurer que l'effectif handicapé représente plus de 2% de l'effectif régulier total.	Direction générale de l'administration	En continu
Engagement 2		
Accueil et communication		
Dispenser aux préposés à l'information une formation portant sur les réalités quotidiennes des personnes handicapées.	Direction territoriale de Montréal	2012
	Direction territoriale de Québec et de l'Est du Québec	2012
	Direction territoriale de l'Ouest et du Nord du Québec	2012
Maintenir le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle.	Direction générale de l'administration	En continu

X. Plan d'action 2011-2012 (suite)

Engagements	Direction responsable	Échéancier
Engagement 3		
Accessibilité des lieux et des sites Web		
S'assurer de la conformité des locaux	Direction des services financiers, matériels et administratifs	En continu
Abaisser les comptoirs dans certains bureaux	Direction des services financiers, matériels et administratifs	Selon les projets d'aménagement à venir
Accessibilité du Web aux personnes handicapées	Direction des services organisationnels	2013

XI. Processus d'approvisionnement

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a introduit une obligation en matière d'approvisionnement (article 61.3) pour les ministères, les organismes publics et les municipalités.

En conséquence, la Régie du logement tient compte dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de son accessibilité aux personnes handicapées. Elle entreprend une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public :

- en fonction des projets d'aménagement à venir, la Régie s'assurera que les nouveaux locaux sont conformes aux normes de conception sans obstacles du « Code de construction »;
- si possible, la Régie considère et priorise l'achat ou la location de biens et de services accessibles;
- la Régie choisit un produit ou un service en tenant compte des incapacités de certaines personnes;
- la Régie privilégie certains produits et services inclusifs⁶ (ex. : taille-crayon électrique avec ventouses, système téléphonique sans fil);
- au besoin, la Régie fournit des produits et services adaptés⁷ à son personnel.

⁶ Inclusifs : qui ont été conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par tout le monde, quelles que soient leurs aptitudes.

⁷ Adaptés : qui ont été conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par certaines personnes en tenant compte de leurs incapacités.

XII. Lien avec le développement durable

La Régie souhaite par cette politique d'approvisionnement définir les règles en matière de fourniture de biens et de services tout en orientant la stratégie et les actions en faveur du développement durable, dont l'objectif est d'assurer la viabilité de tout projet sur les plans économique, environnemental et social.

Ainsi, la Régie poursuit le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établit des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. Elle fait son mieux pour respecter les normes d'accès pour les personnes handicapées.

La Régie prévient et réduit les inégalités sociales et économiques : elle prend des mesures pour améliorer l'accessibilité aux équipements et services.

XIII. Diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été approuvé par le président et la directrice générale de l'administration de la Régie du logement. Conformément à la Loi, ce plan d'action sera rendu public en version électronique sur le site Web de la Régie. Ce plan d'action sera également diffusé à l'ensemble du personnel de la Régie à l'aide de l'intranet.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2012

Préparé par le service de la planification et de la recherche

Régie du logement du Québec

Août 2011

ANNEXE

Liste des bureaux de la Régie du logement

Sauf indication contraire, nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

BAIE-COMEAU

Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Lafèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Télec.: (418) 295-4010

DRUMMONDVILLE

2^e étage
1680, boul. Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Télec.: (819) 475-8667

GASPÉ

1^{er} étage, bureau 1.05
96, Montée Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Télec.: (418) 360-8475

GATINEAU

4^e étage, bureau 4.100
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Télec.: (819) 772-3425

GRANBY

Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3
Télec.: (450) 776-7171

JOLIETTE

Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Télec.: (450) 752-6911

LAVAL

3^e étage, bureau 3.10
2800, boul. Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9
Télec.: (450) 680-6026

LÉVIS

Rez-de-chaussée
5130, boul. de la Rive-Sud
Lévis (Québec) G6V 4Z7
Télec.: (418) 833-4886
Ouvert les lundis, mardis, mercredis et vendredis.

LONGUEUIL

Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Télec.: (450) 928-7741

MONTREAL – Centre-ville

Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7
Télec.: (514) 864-9087

Pour information et audience seulement.

MONTREAL – Village olympique

Rez-de-chaussée, bureaux 2095 et 2161
Pyramide Ouest, (D)
5199 Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1T 3X1
Télec.: (514) 864-3633

Ouvert également entre 12 h et 13 h.

QUÉBEC

Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5
Télec.: (418) 646-3570
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

ANNEXE (suite)

RIMOUSKI

Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Télé.: (418) 727-3968

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1
Télé.: (418) 862-7038

ROBERVAL

2^e étage, bureau 2.13-A
755, boul. Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4
Télé.: (418) 275-6465

Ouvert les jeudis de 9 h 30 à 12 h et de
13 h à 15 h 30.

ROUYN-NORANDA

Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Télé.: (819) 763-3585

Ouvert les lundis, mardis et jeudis.

SAGUENAY

Rez-de-chaussée, bureau 10
3950, boul. Harvey
Arrondissement de Jonquière
Saguenay (Québec) G7X 8L6
Télé.: (418) 695-8194

SAINT-HYACINTHE

Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
Télé.: (450) 778-6644

SAINT-JEAN

Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean (Québec) J3B 2C2
Télé.: (450) 348-4808

SAINT-JÉRÔME

Bureau 1503 A
500, boul. des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2
Télé.: (450) 569-3157

SEPT-ÎLES

Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Télé.: (418) 964-8049

SHAWINIGAN

Bureau RC 02
212, 6^e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Télé.: (819) 536-5684

Ouvert les mercredis.

SHERBROOKE

Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Télé.: (819) 820-3274

TROIS-RIVIÈRES

Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Télé.: (819) 371-6097

VAL-D'OR

Bureau 103
595, 6^e avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6
Télé.: (819) 354-4406

Ouvert les lundis, mercredis et vendredis.

VALLEYFIELD

Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8
Télé.: (450) 370-3194

ANNEXE (suite)

Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information :

MATANE

Édifice Bon Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8

Ouvert le dernier vendredi du mois
de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

795, avenue du Palais
Saint-Joseph de Beauce
(Québec) G0S 2V0

Ouvert le dernier mardi de chaque mois
de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

THETFORD MINES

693, rue St-Alphonse Nord
Thetford Mines
(Québec) G6G 3X3

Ouvert les jeudis
de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

En 2010-2011, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Alma

Amos

Chibougamau

Dolbeau

La Malbaie

La Tuque

Îles-de-la Madeleine

Matane

Mont-Laurier

New Carlisle

Saint-Joseph-de-Beauce

Sainte-Anne-des-Monts

Sorel-Tracy

Thetford Mines

Victoriaville

Pour joindre la Régie du logement par téléphone

Région de Montréal, de Laval et de Longueuil : (514) 873-BAIL (2245)

Autres régions : 1-800 683-BAIL (2245)

Adresse du site Web de la Régie du logement

<http://www.rdl.gouv.qc.ca>