

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

BILAN 2022-2023



---

**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

<b>Faits saillants 2022-2023*</b>	<b>4</b>
<b>Engagement de la Société à réduire les obstacles</b>	<b>5</b>
<b>Mise à jour des engagements pour 2023-2024*</b>	<b>5</b>
<b>Portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976</b>	<b>5</b>
<b>Responsabilités et ressources</b>	<b>6</b>
<b>Bilan des actions réalisées ou en cours de réalisation pour l'exercice 2022-2023*</b>	<b>7</b>
Accès à l'emploi et à l'intégration des personnes handicapées	8
Accès aux immeubles existants	10
Accessibilité des nouveaux projets	10
Accessibilité à la documentation	11
Approvisionnement en biens et services	12
Service à la clientèle	12

\* du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

## Faits saillants 2022-2023

- **Sensibilisation du personnel**

La Société québécoise des infrastructures (SQI) a publié quatre articles qui visent à sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées.

- **Plans de mesures d'urgence**

Le contenu des Plans de mesures d'urgence (PMU) a été adapté pour prendre en compte les enjeux du télétravail sur les besoins d'assistance des personnes à mobilité réduite.

- **Accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public**

Aucune demande d'adaptation des documents et des services offerts n'a été reçue.

La SQI ajuste désormais ses publications corporatives pour en permettre l'accès au moyen de logiciels d'accessibilité.

80

Appels de service d'entretien et de réparation liés à l'accessibilité des bâtiments reçus

79

Appels traités

1

Billet hors délai pour un édifice en location

Pour cette période, aucune plainte n'a été enregistrée quant à l'accessibilité des bâtiments et des services de la SQI.

## Engagement de la Société 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 comme à leur utilisation et, 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 à celle des 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.

## Mise à jour des engagements pour 2023-2024

Pour la période 2023-2024, la SQI reconduit ses obligations prises dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 à l'exception de l'engagement numéro 22. Celui-ci est révisé pour la période 2023-2025. Les cibles non atteintes en 2022-2023 seront reportées en 2023-2024.

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

L'Office des personnes handicapées du Québec (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<sup>1</sup> 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 SQI est identifiée comme partenaire de cette démarche et y contribuera en fournissant l'information requise pour son parc immobilier.

<sup>1</sup> Régie : Régie du bâtiment du Québec

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

### **Yann Françonnet**

[Conseiller en développement durable](#)

Direction de la normalisation et du développement durable

Téléphone : 418 646-1766, poste 3108

Courriel : [yfranconnet@sqi.gouv.qc.ca](mailto:yfranconnet@sqi.gouv.qc.ca)



# **Bilan des actions réalisées ou en cours de réalisation pour l'exercice 2022-2023**

Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
----------------------	--	--------	------------	----------	-------

### Accès à l'emploi et à l'intégration des personnes handicapées

Nécessité de mieux faire connaître les réalités et les besoins des personnes handicapées au personnel de la SQI.	1	Rendre disponible sur l'intranet sept capsules vidéos de formation sur l'accueil et la communication avec les personnes handicapées produites par l'OPHQ.	Nombre de capsules diffusées	31 mars 2023	Atteinte Sept capsules vidéos diffusées sur l'intranet de la SQI lors de la Journée internationale des personnes handicapées, le 1 <sup>er</sup> décembre 2022.
	2	Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée nationale des personnes handicapées.	Nombre de publications réalisées sur l'intranet annuellement	Mesure annuelle	Atteinte Quatre publications réalisées en 2022-2023 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le 1<sup>er</sup> juin 2022 pour la Semaine québécoise des personnes handicapées;</li> <li>Le 18 juillet 2022 pour le Bilan des séances d'information sur le Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées;</li> <li>Le 1<sup>er</sup> décembre 2022 pour la Journée internationale des personnes handicapées;</li> <li>Le 6 décembre 2022 pour le rapport annuel avec une mention pour la reddition de comptes du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</li> </ul>
	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 SQI.	Nombre de publications réalisées sur l'intranet et sur le site Internet annuellement	Mesure annuelle	Atteinte Deux publications réalisées sur le site Internet en 2022-2023 : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025, bilan 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022. Par ailleurs, près de 600 employés ont participé à des séances d'information organisées lors de la publication du Plan 2022-2025.
Besoin d'améliorer la consultation du personnel handicapé	4	Réaliser une consultation auprès d'associations qui œuvrent pour les personnes handicapées préalablement au renouvellement du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre de consultations réalisées	31 mars 2024	Non commencée La consultation est prévue en 2023-2024.



Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
Besoin d'identifier les meilleures pratiques à l'égard des personnes handicapées	5	Réaliser, tous les trois ans, un étalonnage des bonnes pratiques qui visent à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées au marché du travail.	Date de dépôt de l'étalonnage	31 mars 2025	Non commencée  L'étalonnage est prévu en 2024-2025 en préparation de la publication du prochain Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
	6	Suivre annuellement le nombre de personnes handicapées employées par la SQI.	Bilan annuel du nombre de personnes handicapées	Mesure annuelle	Atteinte  Au 31 mars 2023, 12 personnes s'identifiaient comme des personnes handicapées. Deux personnes qui s'identifiaient comme des personnes handicapées ont été embauchées en 2022-2023.
	7	Promouvoir les offres d'emploi à la SQI en utilisant deux canaux de communication permettant de joindre les personnes handicapées.	Nombre de canaux de communication visant à joindre les personnes handicapées utilisés	31 mars 2023	Atteinte  Trois canaux de communication ont été utilisés pour joindre des personnes handicapées. La SQI a réalisé des démarches auprès de l'organisme La Croisée S.I.T., et a utilisé le Programme de référencement de la SQI pour recruter une personne handicapée. Des démarches ont également été entreprises auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour vérifier l'admissibilité de l'organisation au <a href="#">Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)</a> .
	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	31 mars 2025	Atteinte  Un accompagnement a été réalisé dans un processus de pré-embauche et d'embauche pour une personne handicapée.
	9	Intégrer deux 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	31 mars 2025	Atteinte  Deux mesures d'accommodement ont été intégrées lors d'un accompagnement pour la passation d'un test technique.

Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
----------------------	--	--------	------------	----------	-------

### Accès aux immeubles existants

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	Mesure annuelle	Atteinte Neuf projets de maintien d'actifs incluant des mesures d'accessibilité ont été terminés en 2022-2023.
Le processus d'inspection périodique des bâtiments (état d'immeuble) ne permet pas de catégoriser les observations spécifiques à l'accessibilité	11	Offrir une formation sur les mesures d'accessibilité au personnel chargé d'établir l'état de l'immeuble.	Nombre de formations offertes	31 mars 2024	À venir
	12	Ajouter une 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	31 mars 2025	À venir
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 présentent une évacuation adaptée et sécuritaire pour toute personne ayant besoin d'assistance.	Bilan annuel des plans de mesures d'urgence	Mesure annuelle	Atteinte 33 plans de mesures d'urgence mis à jour sur 310. Les sections des PMU de la SQI portant sur l'assistance à une personne à mobilité réduite ont été révisées pour tenir compte des répercussions du télétravail.

### Accessibilité des nouveaux projets

Le Guide d'application des mesures d'accessibilité universelle 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	31 juillet 2023	Commencée Un comité de travail a été constitué et les travaux ont débuté.
L'accessibilité des espaces destinés à accueillir du public ou des immeubles de bureaux ou des espaces 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	31 juillet 2023	Commencée Un comité de travail a été constitué et les travaux ont débuté.

Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
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	31 décembre 2025	À venir

### Accessibilité à la documentation

Accessibilité limitée aux sites Web et aux documents de la Société	17	Rendre le site Internet conforme aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.	Date de mise en conformité du site Internet	31 mars 2025	En cours Le projet de refonte du site Web a débuté. Le nouveau site sera conforme aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.
	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	31 mars 2023	Non atteinte Considérant le fait que le site Web de la SQI est en refonte, une autre option a été privilégiée. Une page « Accessibilité » a été ajoutée dans le site Web afin de préciser la marche à suivre et demander l'adaptation d'un document : <a href="https://www.sqi.gouv.qc.ca/apropos/Pages/accessibilite.aspx">https://www.sqi.gouv.qc.ca/apropos/Pages/accessibilite.aspx</a>
	19	Publier une version accessible de cinq documents de la Société (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	Mesure annuelle	Non atteinte La mesure a été implantée en cours d'année. Trois documents ont été rendus accessibles, soit le Rapport annuel 2021-2022, le Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées (PAEPH) ainsi que le Bilan 2021-2022 du PAEPH. À noter que la majorité des documents corporatifs couvrent plusieurs années. Un document a été publié avant l'implantation de la mesure et n'a pas été adapté, le Plan d'action de développement durable 2022-2023.
	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	Mesure annuelle	Atteinte Aucune demande n'a été reçue pour l'exercice 2022-2023.

Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
	21	Diffuser les quatre fiches de l'OPHQ sur les moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Nombre de fiches diffusées	31 mars 2023	Atteinte Les fiches ont été diffusées par courriel auprès du personnel de la Direction des communications le 14 mars 2023.

## Approvisionnement en biens et services

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	31 décembre 2023	Engagement révisé Un cadre d'acquisition responsable a été déposé au comité de direction en mars 2023. Ce document identifie l'accessibilité comme un élément qui doit être mieux intégré aux pratiques d'acquisition de la SQI. À la suite du dépôt du cadre, la SQI a décidé de ne pas adopter de politique à court terme, mais plutôt de modifier la documentation existante. Les directives internes sur l'acquisition seront modifiées pour intégrer des préoccupations liées au développement durable et prendre en compte les besoins des personnes handicapées.
Les postes et le matériel de travail des personnes handicapées doivent être adaptés	23	Fournir un bureau et du matériel informatique adaptés lorsque c'est nécessaire.	Nombre de postes de travail adaptés annuellement	Mesure annuelle	Atteinte Aucune demande d'adaptation de matériel de travail ou de matériel informatique n'a été reçue.

## Service à la clientèle

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	31 mars 2023	Non atteinte La préparation du sondage a débuté, mais il n'a pas pu être réalisé en 2022-2023. La cible a été reportée au 31 mars 2024.
	25	Réaliser un suivi annuel des plaintes liées à l'accessibilité des bâtiments et des services de la SQI.	Nombre annuel de plaintes portant sur l'accessibilité	Mesure annuelle	Atteinte Au cours de l'exercice, aucune plainte n'a été reçue en lien avec l'accessibilité des immeubles ou des services offerts par la SQI.
	26	Réaliser un suivi annuel des appels de service dans la catégorie « accessibilité ».	Nombre annuel d'appels de service de la catégorie « accessibilité »	Mesure annuelle	Atteinte 80 appels de service liés à cette catégorie ont été reçus : 79 ont été traités, 1 appel était en cours de traitement au 31 mars 2023 et 1 billet a été sans suite pour un édifice en location.



*Société québécoise  
des infrastructures*

Québec 