



PLAN D'ACTION 2018-2020

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
Décembre 2018

*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 quatrième 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^{er} avril 2018 au 31 mars 2020.



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	10
3. RESPONSABILITÉS ET RESSOURCES	5	6. DÉTERMINATION DES OBSTACLES PRIORITAIRES ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE 2018-2020	10
4. BILAN DES MESURES MISES EN PLACE EN 2016-2018 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.....	11
4.2 Service à la clientèle	7	6.3 Accès à l'égalité en emploi	11
4.2.1 Centre d'appels	7	6.4 Communications.....	11
4.2.2 Gestion des plaintes.....	8	7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	11
5. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE.....	8	8. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION.....	11
5.1 Accès à l'égalité en emploi	8	Annexe 1 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 2018-2020.....	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 944 employés réguliers et occasionnels, soit 426 à ses bureaux de Québec, 138 à ses bureaux de Montréal, et 380 répartis dans 12 directions immobilières, lesquelles couvrent toutes les régions du Québec. De ce nombre, douze personnes étaient considérées comme handicapées au 31 mars 2018.

Le parc immobilier de la SQI compte quelque 3,1 millions de mètres carrés d'espaces dans plus de 1 005 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 3,8 milliards de dollars.

Dans ce contexte, la principale 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.

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 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 que 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.

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 générale des technologies de l'information, la Direction générale de la gestion financière, ainsi que la Direction de la coordination et du soutien en exploitation des immeubles.

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

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
Direction 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 3108
Courriel : yfranconnet@sqi.gouv.qc.ca



4 BILAN DES MESURES MISES EN PLACE EN 2016-2018 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 entraves à l'accessibilité sans obstacles dans l'ensemble de son parc immobilier. Tous les obstacles alors identifiés ont, depuis, été éliminés. Cette étude a permis d'identifier des améliorations possibles à l'accessibilité universelle.

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 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 CCQ, 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.

Enfin, la SQI intègre à ses plans de mesures d'urgence des consignes précises, basées sur les recommandations de l'Office des personnes

handicapées du Québec (OPHQ), visant à assurer une évacuation adaptée et sécuritaire pour toute personne ayant besoin d'assistance.

En 2017-2018, une chronique a été diffusée sur l'intranet de la SQI pour sensibiliser les employés aux consignes d'évacuation qui s'appliquent aux personnes handicapées.

4.1.1 Propriétés

Entre 2016-2018, 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 réalisés par la SQI en 2016-2018 sont les suivants :

- Aménagement des bureaux de l'OPHQ, situés au 2535, boulevard Laurier, à Québec
- Construction d'établissements de détention à Sorel-Tracy et à Amos, lesquels offrent maintenant des services totalement accessibles;
- Construction de l'Édifce Wilder Espace danse à Montréal;
- Réaménagement des portes d'entrée du palais de justice de Baie-Comeau;
- Travaux d'amélioration à l'édifice Léon-Lambert, au 1050, rue des Rocailles, à Québec;
- Travaux d'amélioration à l'Établissement de détention de Québec, situé au 500, rue de la Faune, à Québec.



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 71,9 % de ses espaces de bureaux – la SQI 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 répondre à toutes les exigences de la réglementation applicable.

Préalablement à tout renouvellement de bail, la SQI vérifie auprès des clients-occupants s'il y a lieu d'exiger du propriétaire des améliorations aux aménagements existants au regard de l'accessibilité ou des services aux personnes handicapées, notamment des services sanitaires adaptés. Lorsque besoin est, ces améliorations sont incluses aux conditions de renouvellement.

Quatre projets d'amélioration de l'accessibilité en location ont été réalisés en 2016-2018.

Mise aux normes de l'entrée :

- 1255, chemin du Tremblay à Longueuil
- 445, rue Lacroix, à La Tuque
- 5199 rue Sherbrooke Est, à Montréal

Relocalisation du client dans des espaces conformes aux exigences d'accessibilité universelle au 5535 rue Papineau, à Lac Mégantic.

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 SQI 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 SQI, ainsi que des rapports d'information aux clients.

Une catégorie de signalement permet à la clientèle de faire une demande de service en lien avec l'accessibilité. Ces demandes sont traitées de manière prioritaire, ce qui assure aux demandeurs une réponse rapide des services d'exploitation de la SQI.

Cent vingt-cinq 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 SQI 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.

Ce processus de gestion est applicable à toutes les unités administratives ainsi qu'à tous 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, expédiées à son Bureau des plaintes à l'adresse électronique plaintes@sqi.gouv.qc.ca. La SQI prend également en considération les plaintes publiées dans un média.

Au cours de la période 2016-2018, la SQI a reçu trois plaintes concernant l'accessibilité des personnes handicapées, et ce, tant pour ses immeubles que pour ses services. Les trois plaintes ont été traitées de manière satisfaisante.

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 2016-2018, 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 ayant pour clientèle les ministères et les organismes du gouvernement du Québec, elle est rarement 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 la SQI 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 par l'Office des personnes handicapées du Québec.



5.4 Approvisionnement en biens et en services

Le guide d'accompagnement *L'approvisionnement en biens et services accessibles – volet équipements de bureau*, produit par l'OPHQ, 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 LA PÉRIODE 2018-2020

6.1 Accessibilité des bâtiments

6.1.1 Propriétés existantes

D'ici le 31 mars 2019, la SQI intégrera au processus d'inspection des immeubles en propriété un volet visant l'identification des obstacles à l'accessibilité. Celui-ci permettra de déterminer des projets et de les intégrer au plan d'investissement de l'organisation.

Cette démarche se poursuivra de façon continue, selon le cycle d'inspection de tous les immeubles de la SQI, qui se répète, au minimum, tous les cinq ans.

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 au 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 donc 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, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 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. Des travaux doivent donc être réalisés dans 32 immeubles, ce qui représente des investissements estimés entre 2 et 5 millions de dollars, en fonction des solutions retenues. Ces investissements pourront être considérés lors de l'établissement de futurs budgets destinés au maintien d'actifs, une fois le règlement adopté.

En ce qui concerne les immeubles dans lesquels la SQI loue des locaux, l'application du règlement pourrait avoir une incidence sur les loyers, en fonction de l'envergure des travaux à réaliser. Chaque situation sera analysée en considérant notamment la durée restante du bail, les clauses de renouvellement et le ratio d'occupation des clients de la SQI dans l'immeuble.

6.3 Accès à l'égalité en emploi

La Direction de la planification stratégique, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, organisera, d'ici mars 2019, un groupe de discussion avec les employés considérés comme des personnes handicapées afin de mieux connaître leurs besoins.

6.4 Communications

Les sites Internet et intranet de la SQI satisfont à une partie des règles édictées par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes

handicapées en vue de leur intégration, adoptée par le Conseil du trésor en 2011.

Par ailleurs, 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 SQI, 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 SQI, et une version électronique sera mise en ligne. De plus, les clients de la SQI en seront avisés par courriel.

Le plan d'action sera également diffusé à l'ensemble du personnel de la SQI par le biais de l'intranet.

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 SQI est, en majeure partie, assurée par les représentants des 12 directions immobilières. Se joignent à eux les ressources de la Direction générale de la gestion de projets Est et de la Direction générale 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 POUR LES OBSTACLES IDENTIFIÉS	ACTIONS RÉALISÉES OU EN COURS DE RÉALISATION
ACCESSIBILITÉ DU PARC IMMOBILIER	
4.1.1 Propriétés	<ul style="list-style-type: none"> 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. Les plans de mesures d'urgence des bâtiments de la SQI intègrent des consignes précises visant à assurer l'évacuation sécuritaire des personnes handicapées.
4.1.2 Locations	<ul style="list-style-type: none"> 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 au regard de l'accessibilité ou des services aux personnes handicapées, notamment des services sanitaires adaptés. Ces améliorations sont alors incluses aux conditions de renouvellement.
SERVICE À LA CLIENTÈLE	
4.2.1 Centre d'appels	<ul style="list-style-type: none"> 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. Cent vingt-cinq appels de service classés dans cette catégorie ont été reçus et traités pour la période 2016-2018.
4.2.2 Gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Au cours de la période 2016-2018, la SQI a reçu trois plaintes concernant l'accessibilité des personnes handicapées pour ses immeubles, et aucune visant l'accessibilité à ses services.
REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE	
5.1 Accès à l'égalité en emploi	<ul style="list-style-type: none"> 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). La SQI applique une politique interne intitulée <i>Prévention de la violence et du harcèlement au travail</i>.
5.2 Accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public	<ul style="list-style-type: none"> 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.
5.3 Contribution aux chantiers gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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.
5.4 Approvisionnement en biens et en services	<ul style="list-style-type: none"> Le guide d'accompagnement <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles – 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.



ANNEXE 2

RÉSUMÉ DES ENGAGEMENTS POUR LA PÉRIODE 2018-2020

CHAMPS D'INTERVENTION POUR LES OBSTACLES IDENTIFIÉS	ACTIONS PLANIFIÉES POUR LA PÉRIODE 2018-2020
6.1 Accessibilité des bâtiments 6.1.1 Propriétés existantes 6.1.2 Locations	<ul style="list-style-type: none">• La SQI poursuivra l'intégration de mesures d'accessibilité universelle à ses projets de rénovation et de construction.• D'ici le 31 mars 2019, la SQI intégrera au processus d'inspection des immeubles en propriété un volet visant l'identification des obstacles à l'accessibilité. Celui-ci permettra d'identifier des projets et de les intégrer à son plan d'investissement. Cette démarche se poursuivra de façon continue, selon le cycle d'inspection de tous les immeubles de la SQI, qui se répète, au minimum, tous les cinq ans.
6.2 Mise aux normes des immeubles construits avant 1976	<ul style="list-style-type: none">• Si le règlement est adopté d'ici le 31 mars 2020, la mise aux normes des immeubles construits avant 1976 sera intégrée aux activités de la SQI.
6.3 Communications	<ul style="list-style-type: none">• 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.

