

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

BILAN 2023-2024



---

**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 2023-2024</b>	<b>4</b>
<b>Engagement de la SQI à réduire les obstacles</b>	<b>5</b>
<b>Mise à jour des engagements pour 2024-2025</b>	<b>5</b>
<b>Portrait de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976</b>	<b>5</b>
<b>Contribution gouvernementale</b>	<b>5</b>
<b>Responsabilités et ressources</b>	<b>6</b>
<b>Pour joindre la SQI</b>	<b>6</b>
<b>Bilan des actions réalisées ou en cours de réalisation pour l'exercice 2023-2024</b>	<b>7</b>
Accès à l'emploi et à l'intégration des personnes handicapées	8
Accès aux immeubles existants	11
Accessibilité des nouveaux projets	12
Accessibilité à la documentation	13
Approvisionnement en biens et services	14
Service à la clientèle	14

## Faits saillants 2023-2024

- **Consultations internes et externes**

La Société québécoise des infrastructures (SQI) a demandé l'avis de plusieurs organismes spécialisés dans l'emploi des personnes handicapées afin de mieux connaître leurs offres de services et leurs besoins.

La SQI a également mené des consultations externes sur les grandes thématiques d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) qui ont mené à la création d'un comité interne.

- **Sensibilisation et formation du personnel**

Quatre publications visant à mieux connaître les réalités et les besoins des personnes handicapées ont été diffusées sur l'intranet de la SQI et reprises dans une infolettre.

Une formation en salle et une capsule vidéo ont été développées pour permettre au personnel de la gestion immobilière d'identifier les éléments d'accessibilité lors des inspections d'immeubles.

- **Satisfaction de la clientèle**

Un sondage a été réalisé auprès des clients de la SQI pour évaluer leur niveau de satisfaction vis-à-vis des services offerts relativement à l'accessibilité des services et des immeubles de la SQI aux personnes handicapées.

## Service à la clientèle

93

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

90

Appels traités

1

En cours de traitement

2

Billets hors délai pour un édifice en location

Pour cette période, aucune plainte n'a été enregistrée au Registre des plaintes quant à l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments et des services de la SQI. Aucune demande d'adaptation des documents et des services offerts n'a été reçue.

## 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, au bénéfice des personnes handicapées, à :

- **ASSURER** l'accès à ses immeubles et à leur utilisation, et à favoriser leur participation à la vie de la collectivité;
- **TENIR COMPTE**, sans préjugés, des contraintes, ainsi que de leurs besoins particuliers dans le cadre de projets de construction, d'aménagement et de réaménagement réalisés dans ses édifices;
- Les **CONSIDÉRER** 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. 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, 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 dans la participation sociale et citoyenne.

## Mise à jour des engagements pour 2024-2025

Pour la période 2024-2025, la SQI reconduit ses obligations prises dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025 incluant la révision de l'engagement 22 annoncé dans le bilan 2022-2023. Les engagements 14, 15 et 18, dont la mise en œuvre est commencée mais n'a pu être terminée au 31 mars 2024, sont reportés en 2024-2025.

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

## 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.

## Contribution gouvernementale

En 2023-2024, la SQI a participé à différents comités ou groupes de travail menés par l'OPHQ en collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) en lien avec l'accessibilité :

- Groupe de travail sur l'accessibilité des commerces aux personnes handicapées;

Le groupe de travail a produit un rapport intitulé [Accessibilité des petits bâtiments ouverts au public: un éclairage inédit](#). Il a été déposé en décembre 2023 à la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale du Québec.

- Groupe de travail sur les enjeux d'utilisation et de sécurité des aides à la mobilité motorisées à l'intérieur des bâtiments;

Le groupe de travail a pour mandat d'identifier, de mettre en œuvre et de promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (AMM) à l'intérieur des petits bâtiments. Ces bâtisses doivent offrir des biens et des services à la population dont la taille et l'usage correspondent à ceux qui font l'objet d'exclusions des exigences d'accessibilité du Code de construction du Québec.

- Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées (CCPASBPH).

Dans le cadre de ses travaux, le comité a émis des recommandations et des commentaires concernant la modification et l'adoption du *chapitre I, Bâtiment, du Code de construction du Québec*, afin d'incorporer par renvoi l'édition 2020 du *Code national du bâtiment – Canada*. Des modifications ont été apportées à la section 3.8 - Accessibilité pour répondre aux besoins particuliers à cet égard au 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

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 stratégique à la direction

Direction de la normalisation et du développement durable

## Pour joindre la SQI

### Adresse postale :

Société québécoise des infrastructures

Direction des communications

1075, rue de l'Amérique-Française

Québec (Québec) G1R 5P8

Téléphone : 418 646-1766, poste 3461

Courrier électronique : [courrier@sqi.gouv.qc.ca](mailto:courrier@sqi.gouv.qc.ca)

Télécopieur : 418 646-6911

Vous pouvez également visiter la page [nous joindre](#).

# **Bilan des actions réalisées ou en cours de réalisation pour l'exercice 2023-2024**

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 disponibles sur l'intranet sept capsules de formations sur l'accueil et la communication avec les personnes handicapées produites par l'OPHQ.	Nombre de capsules diffusées	31 mars 2023	Atteinte en 22-23 En 2023-2024, une capsule complémentaire a été diffusée sur l'intranet et les réseaux sociaux de la SQI. La capsule « Parlons d'inclusion » présentait le témoignage d'une employée. Deux consultations externes ont été réalisées sur les questions d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI). Ces consultations ont abouti à la diffusion de conférences destinées aux gestionnaires et aux employés.
	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 sur l'intranet et reprises dans l'infolettre en 2023-2024 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le 1<sup>er</sup> juin 2023 pour la Semaine québécoise des personnes handicapées – Portrait d'employé.</li> <li>Le 7 septembre 2023 pour le Bilan 2022-2023 du Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées.</li> <li>En juin-juillet 2023, séances d'information pour le lancement de la Stratégie de développement durable qui inclut le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et un engagement sur l'EDI pour l'axe social.</li> <li>Le 13 octobre 2023 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 2023-2024 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de développement durable incluant le Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées.</li> <li>Bilan 2022-2023 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022.</li> </ul>

Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
Besoin d'améliorer la consultation du personnel handicapé	4	Réaliser une 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	31 mars 2024	<p>Atteinte</p> <p>Une consultation formelle a été réalisée auprès du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).</p> <p>La SQI a également communiqué avec deux autres organismes différents pour mieux connaître les besoins des personnes handicapées et pour identifier les meilleures pratiques visant à joindre ce public cible lors de la publication d'offres d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">L'Étape.</a></li> <li>• <a href="#">Action main-d'œuvre.</a></li> </ul> <p>Par ailleurs, la Société a créé un comité consultatif interne sur les questions d'EDI auquel participent deux employés s'identifiant comme ayant (ou vivant) avec un handicap.</p>
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	31 mars 2025	<p>À venir</p> <p>Les travaux ont débuté. La livraison de l'étalonnage est prévue en 2024-2025 en préparation de la publication du prochain plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p>

Obstacles identifiés		Action	Indicateur	Échéance	Bilan
Difficulté à augmenter la représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	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, 14 personnes s'identifiaient comme des personnes handicapées, soit deux de plus qu'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 en 2022-2023 En 2023-2024, un recensement des associations qui publient des offres d'emploi destinées aux personnes handicapées a été réalisé. En plus des sites d'affichages habituels, cette analyse a permis d'ajouter 15 autres sites Internet d'organismes favorisant l'emploi du personnel handicapé.
	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 Trois accompagnements ont été réalisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support pour adapter le bureau de travail à la maison.</li> <li>• Aide au branchement du matériel informatique et à l'accès à Internet en télétravail.</li> <li>• Réservation d'un bureau attiré pour les jours de travail en présentiel.</li> </ul>
	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 Lorsque requis, la SQI intègre des mesures d'accommodement pour la passation des tests techniques.

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 Cinq projets de maintien d'actifs incluant des mesures d'accessibilité ont été terminés en 2023-2024.
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	Atteinte Une formation a été offerte aux ingénieurs en exploitation et aux techniciens en exploitation d'immeubles lors d'une rencontre des pairs. Une capsule de formation a été développée et intégrée au parcours de développement durable pour bonifier l'identification des éléments d'accessibilité à l'état de l'immeuble.
	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	Débutée Un nouveau logiciel de gestion de la maintenance est en cours d'implantation. La possibilité d'inscrire des observations sur l'accessibilité doit être intégrée lors d'une prochaine phase de développement.
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	Mesure annuelle	Atteinte La mise à jour périodique des Plans de mesures d'urgence est implantée. En 2023-2024, 67 plans ont été actualisés sur 379.

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

### 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	Non atteinte - Débutée Les lignes directrices seront remplacées par des exigences d'accessibilité (document lié aux exigences techniques des projets). Ce changement d'orientation a entraîné un retard dans l'adoption du document qui est désormais prévue à l'été 2024. Plusieurs parties prenantes internes et externes ont participé à la rédaction et ont été consultées dont l'OPHQ.
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	31 juillet 2023	Non atteinte - Débutée Le document des nouvelles exigences en accessibilité de la SQI (action 14) prévoit que les nouveaux bâtiments et les agrandissements quelle que soit leur superficie, assujettis ou non au Code de construction du Québec, devront appliquer les exigences de la section 3.8 - Accessibilité du Code en vigueur lors de la construction, en plus des exigences d'accessibilité de la SQI. La SQI exclut toutefois de cette mesure les bâtiments spécialisés (établissements de détention, les postes de la Sûreté du Québec, etc.), ainsi que les bâtiments techniques (garages ou entrepôts).
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

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

### Accessibilité à la documentation

Accessibilité limitée aux sites Internet 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	31 mars 2025	Débutée  Le nouveau site Internet de la SQI doit être mis en ligne en 2024-2025. Il est développé en considérant le standard sur l'accessibilité des sites Internet du gouvernement du Québec.
	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 - Débutée  Considérant le fait que le site Internet de la SQI est en refonte, une autre option a été privilégiée. Une page « <a href="#">Accessibilité</a> » a été ajoutée dans la section À propos du site Internet actuel afin de préciser la marche à suivre pour demander l'adaptation d'un document.  Dans le futur site Internet, qui sera lancé en 2024-2025, un lien « Accessibilité » sera disponible dans le pied de page du site, sur toutes les pages.
	19	Publier annuellement une version accessible de cinq 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	Mesure annuelle	Atteinte  Cinq documents ont été rendus accessibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport annuel 2022-2023.</li> <li>• Bilan 2022-2023 du Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées.</li> <li>• Plan stratégique 2023-2027.</li> <li>• Plan d'action de développement durable 2023-2028.</li> <li>• Stratégie de développement durable 2023-2028 – Document synthèse.</li> </ul>
	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 d'accommodement n'a été reçue pour l'exercice 2023-2024.
	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 en 2022-2023

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

### 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 en 2022-2023 La SQI a décidé en 2022-2023 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 accessibles lorsque c'est nécessaire.	Nombre de postes de travail adaptés annuellement	Mesure annuelle	Atteinte La SQI a souscrit un abonnement en infonuagique pour une solution logicielle de synthèse vocale. Trois adaptations ergonomiques (voir l'action 8 pour plus de détails) ont été réalisées.

### 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 2024	Atteinte Le rapport a été déposé en mars 2024. Réalisé en décembre 2023, le sondage a permis à 79 représentants des clients d'exprimer leur niveau de satisfaction relativement à l'accessibilité des documents et des services. Les résultats obtenus seront utilisés pour bonifier le prochain plan d'action. Globalement, il apparaît que les clients sondés connaissent mal les engagements de la SQI en matière d'accessibilité. Toutefois, ils sont globalement satisfaits de l'accessibilité des immeubles, élément le plus visible de l'action de la Société dans ce domaine.
	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 aux personnes handicapées ou des services offerts par la SQI.
	26	Réaliser un suivi annuel des appels de service de la catégorie « accessibilité ».	Nombre annuel d'appels de service de la catégorie « accessibilité »	Mesure annuelle	Atteinte 93 appels de service liés à cette catégorie ont été reçus : 90 ont été traités, 1 appel était en cours de traitement au 31 mars 2024 et 2 billets ont expiré pour des édifices en location.



*Société québécoise  
des infrastructures*

Québec 