



PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES
2021-2022

Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux en collaboration avec la Direction générale adjointe de la planification stratégique et des technologies de l'information.

Une version accessible de ce document est sur le site <https://www.tal.gouv.qc.ca>.

Table des matières

I. INTRODUCTION.....	4
II. SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	5
III. PERSONNEL.....	5
IV. GROUPE DE TRAVAIL.....	6
V. MESURES RÉCURRENTES.....	6
ACCESSIBILITÉ DES LIEUX.....	6
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES ET DE PERSONNE À PERSONNE.....	7
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	8
SOUTIEN À L'EMPLOI.....	9
VI. BILAN DU PLAN D'ACTION 2020-2021.....	9
SONDAGE AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL ET OBSTACLES IDENTIFIÉS.....	10
PLAN DES MESURES D'URGENCE.....	10
PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES.....	10
DEMANDES D'ACCOMMODEMENT REÇUES ET TRAITÉES.....	11
BILAN DES ENGAGEMENTS 2020-2021.....	13
VII. PLAN D'ACTION 2021-2022.....	19
VIII. TABLEAUX DU PLAN D'ACTION 2021-2022.....	19
IX. PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT.....	24
X. DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	25
XI. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	25
ANNEXE 1 : LISTE DES BUREAUX DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT.....	26
ANNEXE 2 : BILAN DE L'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE DE NOS BUREAUX.....	28

I. INTRODUCTION

Le plan d'action à l'égard de personnes handicapées 2021-2022 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* (la Loi). Il fait état des efforts réalisés par le Tribunal administratif du logement au cours de l'exercice 2020-2021 et présente les mesures qui seront prises au cours de l'exercice 2021-2022 en vue de prévenir, de réduire ou d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

Afin de mieux cerner les enjeux du plan d'action, il importe de rappeler les obligations légales inscrites à l'article 61.1 de la Loi :

61.1 Chaque ministère et organisme public qui emploient au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan [...] doit être produit et rendu public annuellement.

Le Tribunal s'engage à poursuivre ses efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration sociale et physique des personnes présentant un handicap.

Le Tribunal administratif du logement, est un tribunal spécialisé chargé de décider des litiges relatifs à un bail de logement, d'informer les locataires et les locateurs de leurs droits et obligations, de favoriser la conciliation et de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements.

Pour remplir sa mission, le Tribunal mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services. Il s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts par le Tribunal.

II. SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le Tribunal administratif du logement détient une compétence exclusive dans le domaine du louage résidentiel. Les audiences sont entendues par des membres ou des greffiers spéciaux, selon la nature des demandes.

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande, lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation peut être tenue.

Le Tribunal donne également accès à de l'information qui permet aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, sur le Web, par courriel, par courrier postal ou encore en personne dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire.

III. PERSONNEL

Le Tribunal est composé de juges administratifs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

IV. GROUPE DE TRAVAIL

Le personnel du Tribunal participe de manière active et complémentaire afin de favoriser l'accès aux renseignements, aux lieux publics et aux services dispensés par l'organisation. Le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié à la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux. Madame Patricia Lamas est la répondante du Tribunal auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). L'OPHQ évalue la conformité des plans d'action.

V. MESURES RÉCURRENTES

Le plan d'action du Tribunal s'inscrit en continuité avec les plans d'action élaborés lors des années précédentes. Cette continuité témoigne de l'engagement du Tribunal à préserver ses acquis et à poursuivre ses efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration sociale et physique des personnes handicapées.

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

L'annexe 3 résume les installations présentes dans les 26 bureaux et les 3 points de service du Tribunal afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.

Nos bureaux et points de service sont situés¹ à :

Baie-Comeau	Montréal, centre-ville	Saint-Jean-sur-Richelieu
Drummondville	Montréal, Village olympique	Saint-Jérôme
Gaspé	Québec	Saint-Joseph-de-Beauce
Gatineau	Rimouski	Sept-Îles
Granby	Rivière-du-Loup	Shawinigan
Joliette	Roberval	Sherbrooke
Laval	Rouyn-Noranda	Thetford Mines
Longueuil	Saguenay	Trois-Rivières
Matane	Salaberry-de-Valleyfield	Val-d'Or
Montréal, Beaubien	Saint-Hyacinthe	

COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES ET DE PERSONNE À PERSONNE

Dans le cadre des communications téléphoniques, le Tribunal sensibilise ses préposés aux renseignements aux approches qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes.

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 à ses utilisateurs de communiquer par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés.

Le personnel du Tribunal veille 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 : l'impartialité, la compétence, l'intégrité, l'engagement et l'humanité. Cela se traduit par un service à la clientèle respectueux et efficace

¹ Les adresses complètes se trouvent à l'annexe 1.

pour l'ensemble des citoyens. De plus, depuis le 1^{er} décembre 1998, le Tribunal assume les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes pour tous les services qu'il offre au public. En ce sens, la *Politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes* permet à tout citoyen qui en fait la demande de bénéficier de l'assistance d'un interprète en langue des signes dans le cadre de la prestation des services offerts par le Tribunal.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

À l'entrée en fonction d'une personne handicapée, une démarche est entreprise 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.

- Le Tribunal adapte les postes de travail de son personnel ayant des incapacités, soit par l'ajustement du mobilier, par l'achat de mobilier adapté ou par l'acquisition de logiciels spécifiques (ex. : logiciel « *Dragon naturally speaking* »² et « *ZoomText* »³).
- Les postes informatiques sont adaptés aux non-voyants et permettent la reconnaissance des caractères « *Jaws* »⁴.
- Le Tribunal fait appel, au besoin, à un service d'ergothérapie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et par la suite.

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

³ « *ZoomText* » est un logiciel de grossissement de caractères qui agrandit l'information affichée à l'écran de l'ordinateur.

⁴ « *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.

- Le Tribunal adapte les nouveaux locaux afin de s'assurer que ses installations répondent aux besoins des personnes à mobilité réduite, tant pour ses employés que pour ses clients (ex. : éviers ajustés aux fauteuils roulants, accès aux locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite).
- Le télétravail peut être offert, au besoin.

SOUTIEN À L'EMPLOI

Au 31 mars 2021, le Tribunal comptait 19 personnes handicapées parmi les 247 effectifs en place excluant le personnel occasionnel et étudiant, soit une personne de plus qu'en 2019-2020. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de l'organisme était alors de 7,63 %. Le taux de représentativité a diminué de 2,31% par rapport à l'année précédente en raison de l'embauche massive de nouveaux employés au cours de l'année.

L'offre de stage soumise par le Tribunal en 2020-2021 dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) a été retenue, permettant ainsi l'accueil, sous ce programme, d'un stagiaire ayant un handicap.

VI. BILAN DU PLAN D'ACTION 2020-2021

Le Tribunal a atteint la majorité de ses objectifs inscrits dans son plan d'action 2020-2021 à l'égard des personnes handicapées. En particulier, il a maintenu le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle. Il a aussi fourni l'équipement adapté aux besoins des employés handicapés.

SONDAGE AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL ET OBSTACLES IDENTIFIÉS

L'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées est une étape cruciale dans la préparation du plan d'action. Un sondage en ligne a été mené auprès de l'ensemble du personnel au printemps 2021. Les constats effectués à la suite de ce sondage confirment la pertinence de plusieurs initiatives déjà en marche au Tribunal et inspireront de futures mesures.

PLAN DES MESURES D'URGENCE

Le Tribunal s'assure de la mise à jour des directives en vertu du programme des mesures d'urgence et de leur diffusion auprès du personnel. Il s'assure que le nom des accompagnateurs mandatés pour assister les personnes à mobilité réduite ou avec des limitations fonctionnelles soit identifié et diffusé.

PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES

Le plan d'action du Tribunal tient compte de la 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. Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, le Tribunal n'a reçu qu'une seule plainte reliée à la réalité des personnes handicapées. La plainte a été transmise à la Direction des ressources financières, immobilières et matérielles et de la gestion contractuelle qui en a assuré le traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes reçues et traitées

Année financière	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020	2020 - 2021
Nombre de plaintes reçues	0	0	0	1	1
Nombre de plaintes traitées	0	0	0	1	1

DEMANDES D'ACCOMMODEMENT REÇUES ET TRAITÉES

Le Tribunal prend les mesures requises afin d'assurer un service de qualité aux personnes handicapées. Les services sont adaptés selon la nature de l'incapacité de la personne requérante.

Voici les formats adaptés pouvant être offerts par le Tribunal :

- Gros caractère d'imprimerie
- Format audio
- Braille
- Communication écrite simplifiée
- Fichier électronique
- Sous-titrage visible ou codé
- Vidéodescription
- Ajout d'un médaillon pour l'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL)
- Document vidéo en LSQ ou en ASL.

En 2020-2021, le Tribunal n'a reçu aucune demande nécessitant des mesures d'accommodement (formats adaptés).

Tableau 2 — Nombre de demandes de mesures d'accommodement

Année financière	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020	2020 - 2021
Nombre de demandes reçues (pour obtenir un document en format adapté)	0	1	0	0	0
Nombre de documents offerts en format adapté (à la suite d'une demande)	0	1	0	0	0

En 2020-2021, le Tribunal a reçu 21 demandes de services d'interprétariat pour personne handicapée.

Tableau 3 — Nombre de demandes de service d'interprétariat

Année financière	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020	2020 - 2021
Nombre de demandes de service d'interprétariat pour personnes handicapées	15	9	14	16	21

BILAN DES ENGAGEMENTS 2020-2021

Au cours de l'année 2020-2021, le Tribunal a effectué un sondage en ligne à l'aide d'un formulaire interactif. Des questions ont été posées à l'ensemble du personnel du Tribunal afin de mieux connaître le vécu des personnes handicapées employées par le Tribunal et afin d'obtenir des informations sur les obstacles et besoins observés par le personnel du Tribunal lors de leurs interactions avec la clientèle handicapée.

Le Tribunal a aussi ajouté une section sur le site Web du Tribunal concernant les droits et les recours des personnes handicapées résultant d'un bail de logement. Enfin, le Tribunal a souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées malgré la situation particulière de pandémie de la COVID-19. À cet effet, le Tribunal a diffusé une manchette sur son site intranet et y a fait la promotion du jeu-questionnaire de sensibilisation conçu par l'OPHQ.

Les quatre tableaux suivants présentent le bilan du plan d'action 2020-2021 du Tribunal.

Tableau 4 — Axe 1 : Accessibilité à l'égalité en emploi et intégration des personnes handicapées

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unité responsable	Résultat
Embauche des personnes handicapées	Favoriser l'égalité en emploi	Veiller au maintien de la cible gouvernementale ⁵	Maintien, dans l'effectif régulier, d'un taux de représentativité de 2 % ou plus	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel	Réalisé 7,63%
Intégration des personnes handicapées	Faciliter l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définies et mise en place lors de son embauche	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Direction où la personne handicapée exerce ses fonctions	Réalisé Un employé régulier et un stagiaire
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Vérifier systématiquement l'accès des lieux lors d'activités ou de rencontres exceptionnelles	Vérification systématique de l'accès lors de la réservation ou de la location d'un lieu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Direction où la personne handicapée exerce ses fonctions	Réalisé
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Continuer à tenir compte du critère d'universalité lors de l'approvisionnement	Politique d'achat favorisant systématiquement la version universelle des produits	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles	Réalisé

⁵ Le Gouvernement exige que le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier soit de 2 %. Cette cible a été atteinte et dépassée au cours des exercices précédents.

Tableau 5 — Axe 2 : Accessibilité des immeubles et mesures d'urgence

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unité responsable	Résultats
Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal	Poursuivre les pourparlers avec la SQI et les propriétaires-locateurs dans le but de remédier aux obstacles identifiés à l'annexe 3	Nombre de correctifs apportés	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles	Aucune demande de correctif n'a été reçue.
<i>Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal</i>	<i>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal</i>	Pour chacun des bureaux et des points de service, ajouter un logo dans la section Info-bureaux du portail Web pour indiquer la présence ou l'absence des mesures de l'annexe 3	Nombre de points de service modifiés	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux Direction des ressources financières, immobilières et matérielles	Partiellement réalisé
<i>Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal</i>	<i>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal</i>	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux bureaux du Tribunal	Nombre de plaintes reçues et traitées	Tous les départements	Réalisé. Une plainte reçue et traitée.

Tableau 6 — Axe 3 : Accessibilité des services, des documents de travail, de l'intranet et du site Web

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unité responsable	Résultats
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web	Veiller au maintien des normes émises par le Conseil du Trésor (conformité du site Web et de l'intranet) ⁶	Pourcentage du contenu conforme	Direction des technologies et des services de soutien à la mission	Réalisé
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents, à l'intranet et au site Web du Tribunal	Nombre de plaintes reçues et traitées	Direction des technologies et des services de soutien à la mission	Aucune plainte reçue.
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Continuer à offrir des services adaptés (interprétariat, adaptation des postes de travail, etc.)	Nombre de demandes reçues et traitées	Direction générale adjointe de la planification stratégique	Réalisé 21 demandes reçues et traitées

⁶ Les trois standards sont le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01), le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI-008-02) et le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-03).

Tableau 7 (suite) — Axe 3 : Accessibilité des services, des documents de travail, de l'intranet et du site Web

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unité responsable	Résultats
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web	Ajouter l'engagement à fournir des documents adaptés à la <i>Déclaration de services aux citoyens (DSC)</i>	Ajout de l'engagement dans la DSC	Direction générale adjointe de la planification stratégique et des technologies de l'information	Partiellement réalisé. La DSC est en attente de validation
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Création d'une section sur le site Web du Tribunal dédiée aux informations sur le droit locatif en lien avec les personnes handicapées	Création de la section	Direction des affaires juridiques	Réalisé

Tableau 8 — Axe 4 : Participation sociale des personnes handicapées

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unité responsable	Résultats
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel	Participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées	Nombre d'activités réalisées	Tous les départements	Participation à la semaine en promouvant les activités
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	<i>S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel</i>	Sensibiliser, au besoin, le personnel aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées	Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Département où exerce la personne handicapée	Non réalisé en raison de la pandémie
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	<i>S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel</i>	Consulter les employés handicapés afin d'identifier les mesures porteuses pour réduire les obstacles à leur participation sociale	Élaboration d'un sondage en ligne Nombre d'employés auquel le sondage a été soumis Taux de réponse au sondage	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux	Réalisé Soumis à 279 employés 62 répondants (22%)

VII. PLAN D'ACTION 2021-2022

Le plan d'action 2021-2022 s'inscrit dans la lignée des plans d'action précédents et introduit deux nouvelles mesures.

En réponse au sondage administré en 2020-2021, la formation *Mieux accueillir les personnes handicapées* sera présentée à l'ensemble du personnel du Tribunal. Il s'agit d'une formation en ligne gratuite de l'Office des personnes handicapées. Cette formation permet de sensibiliser le personnel aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées.

La deuxième mesure est la mise à jour des plans de mesures d'urgence.

VIII. TABLEAUX DU PLAN D'ACTION 2021-2022

Le plan d'action 2021-2022 s'articule autour de quatre axes d'intervention :

- Accessibilité à l'égalité en emploi et intégration des personnes handicapées.
- Accessibilité des immeubles et mesures d'urgence.
- Accessibilité des services, des documents, de l'intranet et du site Web.
- Participation sociale des personnes handicapées.

Tableau 9 — Axe 1 : Accessibilité à l'égalité en emploi et intégration des personnes handicapées

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Embauche des personnes handicapées	Favoriser l'égalité en emploi	Veiller au maintien de la cible gouvernementale ⁷	Maintien, dans l'effectif régulier, d'un taux de représentativité de 2 % ou plus	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel
Intégration des personnes handicapées	Faciliter l'intégration des personnes handicapées	Prévoir, avec les gestionnaires concernés, des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée	Modalités d'intégration propres à la personne handicapée définies et mise en place lors de son embauche	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Direction où la personne handicapée exerce ses fonctions
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Vérifier systématiquement l'accès des lieux lors d'activités ou de rencontres exceptionnelles	Vérification systématique de l'accès lors de la réservation ou de la location d'un lieu	En continu	Direction des ressources humaines et du développement organisationnel Direction où la personne handicapée exerce ses fonctions
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Continuer à tenir compte du critère d'universalité lors du choix des produits (approvisionnement)	Politique d'achat favorisant systématiquement la version universelle des produits	En continu	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles

⁷ Le Gouvernement exige que le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier soit de 2 %. Cette cible a été atteinte et dépassée au cours des exercices précédents.

Tableau 10 — Axe 2 : Accessibilité des immeubles et mesures d'urgence

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal	Poursuivre les pourparlers avec la SQI et les propriétaires-locateurs dans le but de remédier aux obstacles identifiés à l'annexe 3	Nombre de correctifs apportés	En continu	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles et de la gestion contractuelle
<i>Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal</i>	<i>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal</i>	Pour chacun des bureaux et des points de service, ajouter un logo dans la section Info-bureaux du portail Web pour indiquer la présence ou l'absence des mesures de l'annexe 3	Nombre de points de service modifiés	31 mars 2022	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux Direction des ressources financières, immobilières et matérielles et de la gestion contractuelle
<i>Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal</i>	<i>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal</i>	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux bureaux du Tribunal et apporter au besoin les correctifs nécessaires	Nombre de plaintes reçues et traitées	En continu	Toutes les unités administratives
Mise à jour des plans d'urgence en fonction des effectifs en place	Assurer la sécurité des personnes handicapées	Mettre à jour les plans des mesures d'urgence	Pourcentage des plans d'urgence mis à jour	31 mars 2022	Direction des ressources financières, immobilières et matérielles et de la gestion contractuelle

Tableau 11 — Axe 3 : Accessibilité des services, des documents de travail, de l'intranet et du site Web

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web	Veiller au maintien des normes émises par le Conseil du Trésor (conformité du site Web et de l'intranet) ⁸	Pourcentage du contenu conforme	En continu	Direction des technologies et des services de soutien à la mission
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web	S'engager à fournir des documents adaptés à la <i>Déclaration de services aux citoyens (DSC)</i>	Ajout de l'engagement dans la DSC	Mars 2022	Direction générale adjointe de la planification stratégique et des technologies de l'information
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents, à l'intranet et au site Web du Tribunal	Nombre de plaintes reçues et traitées	En continu	Direction des technologies et des services de soutien à la mission
<i>Services, documents, intranet et site Web parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</i>	<i>Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services, aux documents, à l'intranet et au site Web</i>	Continuer à offrir des services adaptés (interprétariat, adaptation des postes de travail, etc.)	Nombre de demandes reçues et traitées	En continu	Direction générale adjointe de la planification stratégique

⁸ Les trois standards sont le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01), le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI-008-02) et le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI-008-03).

Tableau 12 — Axe 4 : Participation sociale des personnes handicapées

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Échéance	Unité responsable
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel	Participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées	Nombre d'activités réalisées	1 ^{er} au 7 juin 2021	Toutes les unités administratives
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	<i>S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel</i>	Présentation de la formation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'Office des personnes handicapées.	Nombre de personnes ayant suivi la formation	Automne 2021	Toutes les unités administratives

IX. PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

La Loi, à son article 61.3, oblige le Tribunal à tenir compte, dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. En conséquence, le Tribunal entreprend une démarche proactive afin de réduire ou d'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, le Tribunal s'assurera que les nouveaux locaux sont conformes aux normes de conception sans obstacles du Code de construction.
- Si possible, le Tribunal accorde la priorité aux achats et à la location de biens et de services accessibles.
- Le Tribunal choisit un produit ou un service en tenant compte des incapacités de certaines personnes.
- Le Tribunal privilégie certains produits et services inclusifs⁹ (ex. : taille-crayons électriques avec ventouses, calculatrice grosse touche).
- Au besoin, le Tribunal fournit des produits et services adaptés¹⁰ à son personnel.

⁹ Inclusifs : conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par tout le monde, quelles que soient leurs aptitudes.

¹⁰ Adaptés : conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par certaines personnes en tenant compte de leurs incapacités.

X. DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Tribunal tient compte, dans son processus d'approvisionnement, de l'accessibilité de biens et de services qu'il achète et qu'il loue. Par sa politique d'approvisionnement, le Tribunal souhaite définir les règles en matière de fourniture de biens et de services, et orienter la stratégie et les actions en faveur du développement durable.

Ainsi, le Tribunal poursuit le développement et la promotion d'une culture de prévention et établit des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. Il met tout en œuvre pour respecter les normes d'accès pour les personnes handicapées.

Le Tribunal prévient et réduit les inégalités sociales et économiques. Il prend des mesures pour améliorer l'accessibilité aux équipements et aux services.

XI. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2021-2022 a été approuvé par le Président du Tribunal administratif du logement. Conformément à l'article 61.1 de la Loi, ce plan d'action est rendu public en version électronique sur le site Web du Tribunal. Ce plan d'action est également diffusé à l'ensemble du personnel du Tribunal par le biais de l'intranet.

ANNEXE 1 : Liste des bureaux du Tribunal administratif 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

625, boulevard Lafèche
1^{er} étage, bureau 1 810
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

1680, boulevard Saint-Joseph
2^e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ

96, montée de Sandy Beach
1^{er} étage, bureau 1.05
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU (HULL)

Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4^e étage, bureau 4 100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY

77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE

430, rue De Lanaudière
1^{er} étage, bureau 160,
Joliette (Québec) J6E 7X1

LAVAL

1434, boulevard Daniel-Johnson
2^e étage
Laval (Québec) H7V 4B5

LONGUEUIL

Édifice Montval au 201,
Place Charles-Lemoyne, Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Beaubien

4994 rue Beaubien Est bureau 300
Montréal, (Québec) H1T 1V4

MONTRÉAL – Village olympique

5199 Sherbrooke Est
Pyramide Ouest, (D)
(à l'angle de Viau)
Rez-de-chaussée, local 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

MONTRÉAL – Centre-ville

1425, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7
Pour information et audience seulement.

QUÉBEC

Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Québec (Québec) G1R 2B5
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

RIMOUSKI

337, rue Moreault
Rez-de-chaussée, bureau 05
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice de Rivière-du-Loup
33, rue de la Cour, bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

ROBERVAL

755, boulevard Saint-Joseph
Bureau 2.13-A
Roberval (Québec) G8H 2L4
*Ouvert les jeudis de 10 h à 12 h et
de 13 h à 15 h.*

ROUYN-NORANDA

255, avenue Principale
Bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Ouvert les lundis, mardis et jeudis.

TROIS-RIVIÈRES

100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR

595, 6^e avenue
Bureau 103
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6
Ouvert les lundis, mercredis et vendredis.

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

151, rue Salaberry Ouest
Bureau 1.20
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

SAGUENAY

3950, boulevard Harvey
Bureau RC-05
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

Galleries Saint-Hyacinthe
3225, av. Cusson
Entrée 1, local 2540
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 0H7

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME

Galleries des Laurentides
500, boulevard des Laurentides
Entrée arrière-P-8, local 1497
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES

456, rue Arnaud
Bureau RC.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN

212, 6^e Rue de la Pointe
Bureau RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
*Ouvert les mercredis
de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.*

SHERBROOKE

200, rue Belvédère Nord
Bureau 3.04
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Autres bureaux où le Tribunal 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 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h.*

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0
*Ouvert le dernier mardi de chaque
mois
de 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h.*

THETFORD MINES

693, rue St-Alphonse Nord
Thetford Mines
(Québec) G6G 3X3
*Ouvert les jeudis
de 10 h à 12 h et de 13 h à 15 h.*

ANNEXE 2 : Bilan de l'accessibilité physique de nos bureaux

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Baie-Comeau	√	√	√	√
Drummondville	√	√	√	√
Gaspé	√	√	√	√
Gatineau	√	√	√	√
Granby	√	√	√	√
Joliette	√		√	√
Laval	√	√	√	√
Longueuil	√	√	√	√
Matane	√	√	√	√
Montréal Beaubien	√	√	√	√

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Montréal centre-ville	√	√	√	√
Montréal, Village olympique	√	√	√	√
Québec	√	√	√	√
Rimouski	√	√	√	√
Rivière-du-Loup	√	√	√	√
Roberval		√	√	√
Rouyn-Noranda	√		√	√
Saguenay	√	√	√	√
Salaberry-de-Valleyfield	√	√		√
Saint-Hyacinthe	√	√	√	√
Saint-Jean	√	√	√	√

Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Saint-Jérôme	√	√	√	√
Saint-Joseph-de-Beauce	√	√	√	√
Sept-Îles	√	√	√	√
Shawinigan	√	√	√	√
Sherbrooke	√	√	√	√
Thetford Mines	√	√	√	√
Trois-Rivières	√	√	√	√
Val-D'Or ¹¹				√

¹¹ Des démarches sont en cours auprès de la SQI et du propriétaire pour ajouter certaines commodités.

Pour joindre le Tribunal administratif du logement :

Régions de Montréal, de Laval et de Longueuil :

Téléphone : **514 873-BAIL (2245)**

Télécopieur : **514 864-8077**

Autres régions :

Téléphone : **1 800 683-BAIL (2245)**

Télécopieur : 1 877 907-8077

Site Web : www.tal.gouv.qc.ca

***Tribunal administratif
du logement***

Québec 