BILAN DU PLAN D'ACTION 2023-2024 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION _____ *4*

CADRE LÉGAL _____ *5*

PORTRAIT DE L'ORGANISATION _____ *6*

BILAN DES ENGAGEMENTS 2023-2024 _____ *9*

ANNEXE 1 : BUREAUX _____ *15*

ANNEXE 2 : ACCESSIBILITÉ _____ *17*

ANNEXE 3 : ACRONYMES _____ *19*

Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux.

Une version accessible de ce document se trouve sur le site www.tal.gouv.qc.ca.

INTRODUCTION

Le Tribunal administratif du logement (ci-après « Tribunal ») présente son Bilan du Plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées. Le bilan du plan 2023-2024 dresse les résultats des mesures prises au cours de l'exercice financier 2023-2024, le tout dans le cadre de ses actions pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Le Bilan du Plan d'action 2023-2024 couvre la période allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

CADRE LÉGAL

Le Plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées 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* (ci-après « la Loi ») ainsi qu'au Décret 655-2021 du 5 mai 2021 concernant la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la Loi.

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 ainsi qu'au Décret 655-2021 :

Article 61.1

« Chaque ministère et organisme public qui emploie 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 comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

Décret 655-2021

L'objectif du décret est que les organisations assujetties planifient dans chacun de leurs plans d'action des mesures visant à prévenir ou à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans l'ensemble de leurs secteurs d'activité.

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

Présentation

Le Tribunal administratif du logement est un tribunal spécialisé qui décide des litiges dans le domaine du louage résidentiel. Sa mission est décrite dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement* (RLRQ, chapitre T-15.01) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

Le Tribunal a pour mission :

- de décider des demandes qui lui sont soumises;
- de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*;
- de favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- de faire des études et d'établir des statistiques sur la situation du logement;
- de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les membres du Tribunal.

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.

Secteurs d'activité

L'adjudication

Le Tribunal administratif du logement est le tribunal qui, au Québec, détient une compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. Il est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande concernant le bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 100 000 $. Le Tribunal applique un large éventail de dispositions du *Code civil du Québec*, notamment en matière de louage, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande au Tribunal, lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation peut être tenue par un conciliateur. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution entre les parties à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. Une séance de conciliation est confidentielle. Par ailleurs, chaque partie est libre d'y participer et peut se retirer du processus en tout temps.

Les services de renseignements aux citoyens

Le Tribunal donne accès à une information neutre et de qualité 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 site Web du Tribunal, par courriel, par courrier postal, par télécopie ou encore en personne dans ses 26 bureaux et ses 4 points de service répartis à travers la province.

Personnel

Le Tribunal est composé de juges administratifs (désignés membres du Tribunal), de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Au 31 mars 2024, le Tribunal comptait 14 personnes handicapées parmi les 186 personnes en fonction au Tribunal occupant un poste régulier, excluant le personnel occasionnel et étudiant. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de l'organisme était de 7,53 %.

BILAN DES ENGAGEMENTS 2023-2024

Le Tribunal a atteint 92 % des objectifs fixés dans son Plan d'action 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées.

1. Promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	Sensibiliser, informer et former le personnel	Mise à jour de la liste des limitations dans les bureaux par les membres du comité-conseil	Mise à jour de la liste par les membres du comité-conseil et tenue d'une rencontre pour colliger les nouvelles informations recueillies	DPSMS et comité-conseil sur le plan d'action	Atteint Rencontre tenue le 28 février 2024
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus par le personnel	Participation à la Semaine québécoise des personnes handicapées et à la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre d'activités réalisées	DPSMS et Service des communications	Atteint Réalisation des deux activités de promotion
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	*S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus par le personnel*	Formation offerte aux nouveaux employés sur la politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes	Pourcentage des nouveaux employés offrant des services directs aux citoyens formés	DAJ et DSC	Atteint 100 %

Le comité-conseil s'est réuni le 28 février 2024 afin d'analyser les informations recueillies lors des consultations des employés effectuées tout au long de l'année. Certaines situations problématiques ont été identifiées et ont servi à alimenter le plan d'action 2024-2027. Enfin, un nouveau membre s'est ajouté au comité-conseil lors de cette rencontre afin d'améliorer la représentativité de l'organisme à travers les différentes directions.

Liste des publications en lien avec la mesure de promotion

Date de publication	Nom de la publication
18 mars 2024	Semaine québécoise de la déficience intellectuelle
30 novembre 2023	Journée internationale des personnes handicapées 2023
23 mai 2023	Semaine québécoise des personnes handicapées 2023

2. Accessibilité aux services offerts

En 2023-2024, le Tribunal a reçu 40 demandes de services d'interprétariat pour personne handicapée.

Historique du nombre de demandes de services d'interprétariat

Année financière	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes de service d'interprétariat pour personnes handicapées	9	14	16	21	43	48	40

3. Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
Embauche des personnes handicapées	Favoriser l'égalité en emploi	Veiller au maintien de la cible gouvernementale	Maintien, dans l'effectif régulier, d'un taux de représentativité de 2 % ou plus	DRH	Atteint 7,53 %
Embauche des personnes handicapées	*Favoriser l'égalité en emploi*	Effectuer une demande de recrutement dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE)	Demande effectuée	DRH	Non atteint Aucune demande au programme PAEE effectué
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 mises en place lors de son embauche	DRH Direction au sein de laquelle l'employé exerce ses fonctions	Atteint (2 embauches)

En 2023-2024, à la suite du retrait du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, le Tribunal a débuté des travaux pour s'arrimer avec le nouveau PAEE. Étant donné la nature des travaux préparatoires requis pour ce nouveau programme, aucune demande de stage n'a été effectuée au cours de l'année 2023-2024. Il est à noter que le Tribunal a procédé à l'embauche de deux personnes handicapées au sein de son effectif régulier et occasionnel et a adapté les postes en conséquence.

4. Accessibilité aux immeubles, aux lieux et aux installations

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal	Traiter les demandes d'accommodement relatives à l'accès aux bureaux du Tribunal et apporter au besoin les correctifs nécessaires	Nombre de demandes d'accommodement reçues et traitées	Bureau des plaintes et DRFM	Aucune demande d'accommodement reçue

5. Accessibilité à l'information et aux documents

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
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 du Tribunal	Traitement des demandes de documents en format adapté	Nombre de demandes reçues et traitées pour obtenir un document en format adapté	Bureau des plaintes	Aucune demande de documents en format adapté

Historique du nombre de demandes de mesures d'accommodement

Année financière	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de demandes reçues pour obtenir un document en format adapté	1	0	0	0	0	0	0
Nombre de documents offerts en format adapté à la suite d'une demande	1	0	0	0	0	0	0

6. Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique et de sécurité civile

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
Difficulté à identifier et rejoindre les points de rassemblement lors d'une évacuation	Permettre aux personnes handicapées de rejoindre en toute sécurité les points de rassemblement	S'assurer que les points de rassemblement au Village Olympique sont bien identifiés et sont adaptés aux personnes handicapées	Points de rassemblement accessibles et signalés en tout temps aux personnes handicapées	DS	Atteint

Pour le bureau du Village Olympique, le Tribunal dispose maintenant d'une direction de la sécurité qui est responsable du Plan des mesures d'urgence et qui s'assure de sa mise à jour en continu. À cet effet, pour 2023-2024, une vérification a été effectuée concernant les points de rassemblement en cas d'évacuation afin de vérifier la conformité de la procédure.

7. Approvisionnement en biens et en services accessibles

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
Méconnaissance de l'article 61.3 de la Loi	Faire connaître le guide sur l'approvisionnement accessible élaboré par l'OPHQ	Transmettre le Guide d'accompagnement - volet équipements de bureau aux gestionnaires	Transmission du document	DPSMS	Document transmis

8. Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur les personnes handicapées

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉTAT
Réseaux sociaux parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	S'assurer de l'accessibilité des publications du Tribunal sur les réseaux sociaux	Utilisation de bonnes pratiques sur les réseaux sociaux	Nombre de réels d'information dont le contenu a été repris dans la description	Service des communications	25 réels
Réseaux sociaux parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	*S'assurer de l'accessibilité des publications du Tribunal sur les réseaux sociaux*	*Utilisation de bonnes pratiques sur les réseaux sociaux*	Nombre de publications concernées pour lesquelles la fonction « texte alternatif » a été utilisée	Service des communications	48 infographies

En 2023-2024, le Service des communications a mis en œuvre les actions suivantes concernant les réseaux sociaux, dans le cadre du plan d'action pour les personnes handicapées :

- nombre de réels d'informations dont le contenu a été repris dans la description : 25 réels dont le contenu a été repris dans la description ont été effectués en 2023-2024. Pour les 5 autres, dont la totalité du texte ne pouvait être reprise en description, des sous-titres ont été ajoutés pour assurer une meilleure accessibilité;
- nombre d'infographies pour lesquelles la fonction « texte alternatif » a été utilisée : la fonction automatique de texte alternatif a été utilisée pour les 48 infographies publiées sur Instagram pour une meilleure accessibilité.

ANNEXE 1 : BUREAUX

BAIE-COMEAU
625, boul. Laflèche
1er étage, bureau 1.810
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
1680, boul. Saint-Joseph
2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

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

GATINEAU (HULL)
Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

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

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

JOLIETTE
430, rue de Lanaudière
1er étage, bureau 160
Joliette (Québec) J6E 7X1

LAVAL
1434, boul. Daniel-Johnson
2e étage
Laval (Québec) H7V 4B5

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, Place Charles-Le Moyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Beaubien
4994, rue Beaubien Est
3e étage, bureau 300
Montréal (Québec) H1T 1V4

MONTRÉAL – Village Olympique
5199, rue Sherbrooke Est
Pyramide Ouest (D)
(à l'angle de Viau)
Rez-de-chaussée, local 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1

SAGUENAY
3950, boul. Harvey
Rez-de-chaussée, bureau RC-05
Saguenay (Québec) G7X 8L6

MONTRÉAL – Centre-ville
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7

QUÉBEC
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Local RC01
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, boul. Saint-Joseph
2e étage, bureau 2.13-A
Roberval (Québec) G8H 2L4

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

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

SAINT-HYACINTHE
Galeries Saint-Hyacinthe
3225, avenue Cusson
Entrée 1, local 2540
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 0H7

SHAWINIGAN
212, 6e rue de la Pointe
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

VAL-D'OR
595, 6e Avenue
Bureau 103
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
109, rue Saint-Charles
Rez-de-chaussée, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

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

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

SAINT-JÉRÔME
Galeries des Laurentides
500, boul. des Laurentides
Entrée arrière P-8, local 1497
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

Autres bureaux où le Tribunal offre ponctuellement des services d'information :

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

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

SOREL-TRACY
375, boul. Fiset
Sorel-Tracy (Québec) J3P 7Z4

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

ANNEXE 2 : ACCESSIBILITÉ

Bureau/Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Baie-Comeau	√	√	√	√
Drummondville	√	√	√	√
Gaspé	√	√	√	√
Gatineau	√	√	√	√
Granby	√	√	√	√
Joliette	√		√	√
Laval	√	√	√	√
Longueuil	√	√	√	√
Matane	√	√	√	√
Montréal, Beaubien	√	√	√	√
Montréal, Centre-ville	√	√	√	√
Montréal, Village Olympique	√	√	√	√
Québec	√	√	√	√
Rimouski	√	√	√	√
Rivière-du-Loup	√	√	√	√
Roberval		√	√	√
Rouyn-Noranda	√		√	√
Saguenay	√	√	√	√

Bureau/Point de service	Rampe d'accès	Stationnement adapté	Portes automatiques	Toilettes adaptées
Salaberry-de-Valleyfield	√	√		√
Saint-Hyacinthe	√	√	√	√
Saint-Jean	√	√	√	√
Saint-Jérôme	√	√	√	√
Saint-Joseph-de-Beauce	√	√	√	√
Sept-Îles	√	√	√	√
Shawinigan	√	√	√	√
Sherbrooke	√	√	√	√
Sorel-Tracy	√	√	√	√
Thetford Mines	√	√	√	√
Trois-Rivières	√	√	√	√
Val-d'Or	√		√	√

ANNEXE 3 : ACRONYMES

Loi	Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
DAJ	Direction des affaires juridiques
DPSMS	Direction de la planification stratégique et des mandats spéciaux
DRFM	Direction des ressources financières et matérielles
DRH	Direction des ressources humaines
DS	Direction de la sécurité
DSC	Direction des services aux citoyens
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
SQI	Société québécoise des infrastructures

Pour joindre le Tribunal

Régions de Montréal, Laval et 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