

PLAN D'ACTION 2022-2023 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES - BILAN



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
INTRODUCTION.....	4
CADRE LÉGAL.....	5
PORTRAIT DE L'ORGANISATION.....	6
BILAN DES ENGAGEMENTS 2022-2023.....	9
ANNEXE 1 : BUREAUX.....	15
ANNEXE 2 : ACCESSIBILITÉ.....	18

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.

Le Tribunal administratif du logement présente son bilan du Plan d'action 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées. Ce bilan fait état des mesures prises par le Tribunal au cours de l'exercice financier 2022-2023 dans le cadre de ses actions pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

CADRE LÉGAL

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 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 :

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, de contrat, d'obligation, 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 2023, le Tribunal comptait 17 personnes handicapées parmi les 169 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 10,05 %.

BILAN DES ENGAGEMENTS 2022-2023

Le Tribunal a atteint la presque totalité de ses objectifs inscrits dans son plan d'action 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées.

Promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉTAT
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées	Sensibiliser, informer et former le personnel	Tenue d'une rencontre du comité-conseil sur le plan d'action	Tenue de la rencontre	Rencontre tenue le 21 décembre 2022
<i>Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées</i>	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	Deux activités de promotion réalisées
<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 par le personnel</i>	Diffusion d'une formation sur la politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes	Ensemble du personnel offrant des services directs aux citoyens	Réalisé

Le comité-conseil s'est réuni le 21 décembre afin de poursuivre les efforts de consultation des employés et d'identifier les prochaines étapes du comité. Certaines situations problématiques ont été identifiées et ont servi à alimenter le plan d'action 2023-2024 et les suivants. Voici quelques informations collectées lors de cette rencontre :

- Une mise à jour de la liste des limitations pour chaque bureau est requise et sera effectuée en 2023-2024. À ce sujet, un sondage sera effectué durant l'été 2023 pour collecter l'information requise;

- Une section sera créée sur l'intranet organisationnel afin de rassembler l'information relative aux services offerts aux personnes handicapées et aux procédures afférentes;
- Réseaux sociaux : un enjeu a été soulevé quant à la consultation des publications Instagram du Tribunal par les personnes ayant un handicap visuel. Cet enjeu est toutefois propre à la plateforme. Le Tribunal s'assure de respecter les bonnes pratiques recommandées par l'Office des personnes handicapées du Québec. Notamment, le contenu des publications est reproduit dans la description qui l'accompagne chaque fois que cela est possible, la description pouvant être captée par les outils de synthèse vocale.

Le Tribunal a fait la promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées auprès des membres et du personnel.

Enfin, une formation en ligne sur la Politique concernant l'assistance d'un interprète en langue des signes a été développée et est disponible pour tout nouvel employé qui est appelé à travailler avec le public afin d'être informé du service offert par le Tribunal.

Accessibilité aux services offerts, à l'information et aux documents

En 2022-2023, le Tribunal n'a reçu aucune demande nécessitant des mesures d'accommodement (formats adaptés).

Historique du nombre de demandes de mesures d'accommodement

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

En 2022-2023, le Tribunal a reçu 48 demandes de services d'interprétariat pour personnes handicapées.

Historique du nombre de demandes de services d'interprétariat

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

Accessibilité au travail (embauche, conditions et maintien en emploi)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	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	Réalisé (10,05 %)
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	Réalisé (trois embauches)
<i>Intégration des personnes handicapées</i>	<i>Faciliter l'intégration des personnes handicapées</i>	Vérifier systématiquement l'accessibilité des lieux lors d'activités ou de rencontres exceptionnelles	Vérification systématique de l'accessibilité lors de la réservation ou de la location d'un lieu	Réalisé

En 2022-2023, le Tribunal a soumis plusieurs demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Malheureusement, la personne embauchée pour le stage retenu, dans le cadre du programme, s'est désistée. Il est à noter que le Tribunal a par ailleurs embauché trois personnes handicapées sans recourir au PDEIPH.

Accessibilité des immeubles et mesures d'urgence

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉTAT
Difficulté à accéder aux locaux du Tribunal	Faciliter l'accès des personnes handicapées aux bureaux du Tribunal	Traiter les plaintes relatives à l'accès aux bureaux du Tribunal et apporter les correctifs nécessaires	Nombre de plaintes reçues et traitées	Deux plaintes reçues et traitées

Entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, le Tribunal a reçu deux plaintes liées à la réalité des personnes handicapées. Les deux plaintes concernaient des problématiques en lien avec des problèmes d'audition en séance de conciliation et un appel manqué lors d'une convocation à une audience. Bien qu'elles n'impliquaient aucune faute de la part du Tribunal, ces plaintes ont contribué à l'amélioration continue des processus d'accueil des parties en présence d'une situation de handicap auditif.

Historique du nombre de plaintes reçues et traitées

Année financière	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre de plaintes reçues	0	0	1	1	0	2
Nombre de plaintes traitées	0	0	1	1	0	2

Autres mesures non prévues

Par ailleurs, le Tribunal poursuit ses actions pour rendre ses installations plus accessibles à ses employés et à la clientèle qu'il dessert. En 2022-2023, les actions suivantes ont été posées à ce sujet :

- Bureau Saint-Jérôme : adaptation, par le propriétaire de l'édifice, de la salle des toilettes;
- Bureau de Gatineau : installation d'un mécanisme d'ouvre-porte automatique à l'entrée du bureau pour la clientèle;
- Siège social : installation de mécanismes d'ouvre-porte automatique et de seuils de porte pour les salles de toilettes des employés;
- Bureau de Rimouski : installation d'un mécanisme d'ouvre-porte automatique à l'entrée du bureau pour la clientèle;
- Bureau de Laval : installation d'un mécanisme d'ouvre-porte automatique dans l'espace administratif.

ANNEXE I : BUREAUX

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf exception.

BAIE-COMEAU

625, boul. Laflèche
1^{er} étage, bureau 1.810
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

1680, boul. 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 de l'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, boul. Daniel-Johnson
2^e 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
3^e 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

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
2^e étage, 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
Rez-de-chaussée, 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, boul. Harvey
Rez-de-chaussée, bureau RC-05
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

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

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

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

SAINT-JÉRÔME

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

SEPT-ÎLES

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

SHAWINIGAN

212, 6^e rue de la Pointe
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Ouvert les lundis et mardis.

SHERBROOKE

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

Autres bureaux où le Tribunal 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.*

SOREL-TRACY

375, boul Fiset
Sorel-Tracy (Québec) J3P 7Z4
*Ouvert les lundis
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à
16 h 30.*

THETFORD MINES

693, rue Saint-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 : ACCESSIBILITÉ

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		√	√	√

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

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