

cophan

.....
ensemble pour l'inclusion

Avis portant sur les services Info-Habitation

**Pour une gamme de services qui répond à
l'ensemble des besoins de toutes les
personnes ayant des limitations
fonctionnelles**

Juin 2014

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Mise en situation | 3 |
| Problématique actuelle..... | 4 |
| Sommaire..... | 5 |
| Les personnes ayant des limitations fonctionnelles et l'habitation | 6 |
| Fait 1 : Les personnes ayant des limitations recherchent un logement sous les mêmes critères que le reste de la population, avec les mêmes obstacles, auxquels s'ajoutent ceux liés à leurs limitations fonctionnelles. | 6 |
| Fait 2 : Les obstacles rencontrés sont de toute sorte et peuvent se manifester différemment selon la personne à toutes les étapes de la recherche..... | 7 |
| Fait 3 : Les personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles rencontrent des obstacles, et pas seulement celles utilisant un fauteuil roulant..... | 7 |
| Fait 4 : Ces personnes rencontrent des obstacles autant lorsque vient le temps de louer un logement que lorsque vient le temps d'acheter. | 8 |
| Fait 5 : Seulement 65 % des personnes ayant des limitations fonctionnelles feraient confiance actuellement à une classification des logis selon leur accessibilité..... | 8 |
| L'habitation au Québec | 9 |
| Les services Info-Habitation | 10 |
| Considérations spécifiques au répertoire | 11 |
| Responsabilités de la Société de l'habitation du Québec..... | 12 |

Mise en situation

Depuis plus de trente ans, les lacunes liées à la recherche de logis pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs proches sont reconnues au Québec. Au départ associé à une problématique attribuée seulement aux personnes utilisant un fauteuil roulant, l'article 25 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* de 1978 prévoyait que l'OPHQ tienne « un registre des logements accessibles aux personnes handicapées se servant de fauteuils roulants ». En 1984, la *Politique À part égale* identifiait aussi comme lacunes le « manque d'information sur les logements accessibles existants » et le « manque d'information sur les normes d'accessibilité et les adaptations possibles. »

Au fil des années, l'analyse de la problématique s'est élargie aux personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles. L'actuelle *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, mentionne à l'article 25 que l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a comme responsabilité de : « s'assurer de la mise en œuvre de moyens facilitant aux personnes handicapées la recherche de logements accessibles ». C'est en 2009, avec l'adoption de la *Politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* et le dépôt du Plan global de mise en œuvre de cette Politique, que la Société de l'habitation du Québec (SHQ) fut identifiée comme organisme responsable de statuer, en concertation avec les organismes concernés, sur un modèle de base d'un service Info-Logement¹.

En 2014, nous sommes toujours dans l'attente d'une solution viable, et ce, même si plusieurs travaux ont été menés depuis par différents groupes ou instances. Effectivement, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), tout comme d'autres organismes, réfléchit à la problématique de la recherche de logis pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, motrices ou autres, et pour leurs proches depuis plusieurs années.

Des travaux ont eu lieu en 2001 afin de présenter à la SHQ un modèle de services, *Les services Info-Logement : une nécessité au Québec*, travaux repris 10 ans plus tard afin d'actualiser le document produit en 2001 et de préciser les attentes du milieu relativement au service Info-Habitation. Le fruit des réflexions a été présenté à la SHQ en 2011. Plus récemment, un sondage a été distribué dans le réseau des membres de la COPHAN afin de refaire le point sur les besoins actuels toujours non résolus dans ce dossier, malgré les responsabilités et devoirs attribués au cours des années. Ces résultats ont aussi été présentés à la SHQ par l'entremise du CISAUH.

¹ http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/TAB_PGMO_2009_08_25_final.pdf

Problématique actuelle

Même si aucune solution globale n'a été mise sur pied, plusieurs initiatives d'aide à la recherche de logis ou simplement de répertoires ont vu le jour depuis les dernières années, chacune utilisant des critères et processus différents. Cette pluralité a engendré une polysémie dans la terminologie de l'accessibilité résidentielle, et la multitude des solutions mises sur pied a fait en sorte que les personnes en situation de recherche et les propriétaires ne savent plus où s'adresser. Certains peuvent compter sur un service d'aide offert par leur centre de réadaptation ou par un OBNL local, mais ces services sont souvent sous-utilisés, sous-financés, méconnus, et associés seulement aux personnes utilisant un fauteuil roulant. Ajoutons que l'offre de services est inégale suivant les régions et que les données sont souvent non à jour.

Une récente consultation menée par la COPHAN nous a démontré qu'une solution est toujours nécessaire et souhaitée par les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Non seulement les problèmes persistent, mais le contexte québécois actuel, tel que la pénurie de logements ou encore les réflexions entourant le maintien à domicile des personnes et leur mobilité par la proximité, remet l'enjeu de l'accès à un logis à l'avant-plan. La réalité a changé au fil du temps et de plus en plus de personnes ayant des limitations visent plus d'autonomie dans la recherche de logis, alors que d'autres nécessitent beaucoup d'accompagnement et autres formes de soutien.

Nous savons que la SHQ poursuit actuellement sa réflexion à ce sujet, mais les informations disponibles restent sommaires. Nous nous appuyons donc sur les informations dont nous disposons : deux solutions de répertoire sont actuellement sur la table, soit une solution visant la mise sur pied d'un guichet unique géré à même la SHQ, ainsi qu'une solution visant la mise en place d'un projet de banque de logements proposé par l'OBNL *Une rampe à la fois*. C'est sur la base de ces informations que notre Confédération a rédigé ce document mettant ainsi à jour sa réflexion, réaffirmant certains aspects essentiels à prendre en considération dans la recherche de solutions et tenant compte des innovations.

Après avoir exposé sommairement les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de recherche de logis et dressé le portrait général de l'habitation au Québec tel que perçu par la COPHAN, nous concluons avec nos recommandations en vue de la mise en place de solutions.

Sommaire

Les réflexions menées par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) dans le dossier Info-Habitation ne sont pas récentes et ses attentes non plus. Nonobstant les solutions d'aide à la recherche de logement ou de banque/répertoire de logement présentes et futures :

La COPHAN soutient qu'un service Info-habitation doit :

- être offert aux citoyens de toutes les régions du Québec;
- servir aux personnes ayant différents types de limitations fonctionnelles;
- et soutenir plusieurs étapes de la recherche de logis, pas seulement à l'étape de la recension des logis disponibles.

La COPHAN statue que tout répertoire doit :

- être doté d'un processus de classification rigoureux, adopté par toutes les parties prenantes;
- être basé sur des critères variés tenant compte d'un ensemble de besoins;
- être accessible universellement;
- protéger ses données dans le temps;
- et assurer la confidentialité et la sécurité des occupants.

La COPHAN s'attend à ce que la SHQ :

- soutienne les organismes d'aide à la recherche actifs et leur développement dans les régions où ils sont absents;
- s'assure de l'arrimage et de l'uniformisation de toute initiative et répertoire qui se développeront, et de ceux qui existent actuellement, notamment afin qu'ils intègrent à leurs critères actuels ceux sur l'accessibilité du logis qui seront définis communément;
- fasse la promotion des services disponibles;
- poursuive la réflexion autour d'autres enjeux relatifs à l'habitation pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment en intégrant l'analyse différenciée selon les limitations fonctionnelles dans les projets d'étude de la SHQ;
- prenne la direction dans ce dossier et assure une concertation entre les acteurs concernés (propriétaires sociaux, communautaires, privés, milieu associatif, etc.) pour une réelle réponse aux besoins de l'ensemble des besoins de toutes les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

La COPHAN, en tant que représentante des personnes ayant des limitations fonctionnelles, réitère sa volonté d'être intégrée dans les réflexions entourant le dossier des services Info-Habitation au Québec.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles et l'habitation

Tel que précisé précédemment, cette réflexion a lieu depuis longtemps et la problématique entourant la recherche d'un logis pour les personnes ayant des limitations est connue. La consultation menée par la COPHAN en 2013 démontrait qu'un répondant sur cinq n'habite pas son logis par choix, parfois pour éviter un déménagement jugé trop complexe, parfois dû aux obstacles tels que le manque de logements accessibles ou les prix trop élevés des loyers.

Résumons les enjeux majeurs que cette recherche de logis soulève.

Fait 1 : Les personnes ayant des limitations recherchent un logement sous les mêmes critères que le reste de la population, avec les mêmes obstacles, auxquels s'ajoutent ceux liés à leurs limitations fonctionnelles.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles conjuguent avec les mêmes réalités ou difficultés que le reste de la population, qu'elles soient d'ordre financier, familial, ou autres. Elles ont comme tout le monde des préférences, autant pour l'intérieur des logements que pour les secteurs recherchés. Lors de la recherche d'un logis, elles rencontrent donc les mêmes difficultés que toute autre personne et accordent de l'importance aux aspects généraux, tels que le milieu de vie et la proximité des services. L'accessibilité, adaptabilité ou visitabilité du logis est cruciale, mais n'est qu'une caractéristique recherchée parmi d'autres.

À cet effet, la consultation menée par la COPHAN en 2013 demandait aux répondants de prioriser les critères de recherche de logis. L'accessibilité du logis, de l'environnement et des services de proximité a été majoritairement priorisée à 27 % et les adaptations déjà présentes dans le logis, à 20 %. Toutefois, d'autres caractéristiques, dont un environnement de vie agréable, priorisée à 25 %, les caractéristiques générales du logis, à 17 %, et les relations agréables avec le propriétaire, à 11 %, ne sont pas directement en lien avec les limitations fonctionnelles.

Les obstacles sont aussi les mêmes que le reste de la population, tels que le manque de logements disponibles et les impératifs financiers : le prix élevé des loyers et l'absence de subventions au loyer retenaient à eux seuls 38 % des obstacles nommés lors de la consultation de la COPHAN.

Toutefois, aux problèmes communs à l'ensemble de la population s'ajoutent les obstacles supplémentaires attribuables à un environnement non adapté à leurs limitations fonctionnelles et aux moyens utilisés pour les pallier. En effet, les

inquiétudes liées au manque d'adaptation et d'accessibilité des logements et du milieu de vie surpassaient les aspects financiers avec 43 % des réponses. Nous retrouvons aussi les inquiétudes relatives à la possibilité d'être victime de discrimination. Ces résultats se confirment d'ailleurs par les données portant sur les dossiers d'enquête de discrimination en lien avec le logement dans différents rapports d'activités de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

- En 2011-2012, 31 cas sur 104 concernaient le handicap ([Rapport d'activités et de gestion 2011-2012](#), page 45);
- En 2012-2013, 27 cas sur 103 concernaient le handicap ou le moyen d'y pallier ([Rapport d'activités et de gestion 2012-2013](#), page 55).

Fait 2 : Les obstacles rencontrés sont de toute sorte et peuvent se manifester différemment selon la personne à toutes les étapes de la recherche.

De manière générale, les étapes de la recherche suivantes se vivent dans cet ordre et de manière cyclique : décision de déménager, identification des besoins et capacités financières, recension des logis disponibles répondant à ses besoins, visite des logis sélectionnés, rencontre avec les propriétaires/vendeurs, signature de contrats (bail/soumissions/actes de vente), déménagement, acclimatation à l'environnement, décision de déménager, etc.

Chacune des étapes de ce processus peut générer des obstacles. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles peuvent ainsi avoir besoin de soutien à différents moments dans la recherche, tel que pour de l'accompagnement, du référencement, des conseils pour les relations avec les propriétaires ou sur les droits, notamment relativement à l'utilisation d'un chien guide ou d'assistance, etc. Selon la COPHAN, il est important de mentionner qu'un répertoire de logis n'intervient qu'au niveau de la recension des logis.

Fait 3 : Les personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles rencontrent des obstacles, et pas seulement celles utilisant un fauteuil roulant.

Au fil des ans, nous avons vu ce dossier passé d'un enjeu spécifique aux personnes utilisant un fauteuil roulant, à un enjeu général à l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'état des recherches permet maintenant d'identifier des critères autres que l'accessibilité physique à un logis, tels que la proximité des services, l'accès facile aux transports collectifs ou la disponibilité du transport adapté, les services présents dans l'habitation, un aménagement urbain permettant l'autonomie dans les déplacements, etc. Autant

de critères assurant une accessibilité aux personnes ayant une limitation visuelle, intellectuelle, cognitive, ou encore, circulant en quadriporteur.

Fait 4 : Ces personnes rencontrent des obstacles autant lorsque vient le temps de louer un logement que lorsque vient le temps d'acheter.

Les étapes énumérées au Fait 2 sont les mêmes que l'on cherche à louer ou à acheter un logis. Il est important à ce stade de la réflexion d'identifier cet enjeu afin de réfléchir à la meilleure manière d'y répondre.

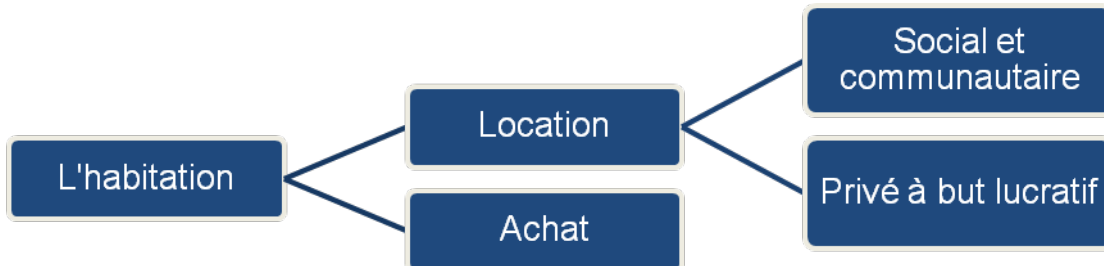
Fait 5 : Seulement 65 % des personnes ayant des limitations fonctionnelles feraient confiance actuellement à une classification des logis selon leur accessibilité.

Notamment dû à la polysémie entourant la terminologie de l'accessibilité résidentielle au Québec et au manque de confiance vis-à-vis une autodétermination des logis par les propriétaires, les personnes ayant des limitations ne sont pas toutes prêtes à croire à la mention « accessible » sur un logement.

À la consultation de la COPHAN, 35 % des répondants ont répondu non à savoir s'ils feraient confiance à l'utilisation d'expressions définissant l'état d'accessibilité ou non des logis. Lorsqu'on demande pourquoi, la raison soulevée est toujours reliée à l'absence de consensus clair quant à la définition de l'accessibilité et au risque d'un mauvais diagnostic d'accessibilité du propriétaire. Même si cette mention ne reste qu'un premier filtre et que les vérifications d'usage, tel que la visite, restent nécessaires, la COPHAN croit important de mentionner que plus du tiers des répondants ne s'y fieraient pas actuellement. Les résultats à cette question reflètent l'ambiguïté actuelle quant au risque associé à l'absence d'une définition communément partagée.

L'habitation au Québec

Une fois les besoins définis, la COPHAN, sur la base de ces propres constats, perçoit l'habitation au Québec de cette manière : il y a premièrement une nuance entre le marché locatif et le marché de l'achat résidentiel et ensuite, le locatif nous semble se distinguer en deux, soit le secteur social et communautaire (Coopératives d'habitation, OBNL, habitations à loyer modique, etc.) et le secteur privé à but lucratif.



Concernant le volet social et communautaire, la recherche de logement s'effectue surtout selon des critères tels que le type de ressources recherchées, les critères d'admissibilité, les processus d'octroi, des listes d'attentes, etc. Dans le volet privé à but lucratif, la recherche s'effectue avec moins de contraintes extrinsèques à la personne et profite souvent de critères plus variés, tels que l'identification des services de proximité, un score de marchabilité, etc.

Pour la COPHAN, la recherche de logements ne s'effectue pas de la même manière dans ces deux cas. Toutefois, peu importe la catégorie de logement, il reste qu'au Québec, il y a peu d'instances reconnues telles que des agences, afin d'assister les personnes dans la recherche de logis dans le domaine locatif. La recherche doit se faire généralement de manière autonome.

Le marché de l'achat résidentiel est quelque peu différent, en ce sens que les personnes recourent majoritairement à un courtier ou un agent immobilier. Ainsi, une forme d'accompagnement existe, ce que nous ne retrouvons pas au Québec, concernant la recherche de logis dans le domaine locatif. Toutefois, l'absence de formation au sujet de l'accessibilité aux personnes ayant des limitations fonctionnelles pour ces professionnels fait en sorte que le recours à un agent ou courtier n'est pas garant d'un service répondant aux besoins en matière d'accessibilité. De plus, l'apparition d'agences de vente par le propriétaire du type [Propriodirect](#) amène de nouveaux défis et opportunités.

Les services Info-Habitation

Les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles étant multiples, le marché de l'habitation complexe, et les solutions existantes nombreuses, la COPHAN croit qu'une réflexion générale s'impose dans ce dossier. Un état des lieux et une réflexion avec les principaux acteurs de l'habitation au Québec nous paraissent plus que jamais essentiels afin de déterminer les formes que peut prendre un service Info-Habitation. Cela afin de bien répondre aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles tout en diminuant les obstacles qu'elles rencontrent en tant que personnes qui recherchent un logis, et les obstacles supplémentaires qu'elles rencontrent dû à leurs limitations.

Comme démontré précédemment, les besoins peuvent être multiples et se manifester à différentes étapes de la recherche. Il convient donc d'assurer aux personnes ayant des limitations un service-conseil, voire d'accompagnement, pas seulement un répertoire en libre-service. Certains organismes d'aide, tels que [BAIL Mauricie](#) ou [AILIA](#), sont actifs présentement et tentent de combler ces besoins. La nécessité pour un répertoire centralisé vise d'ailleurs à réduire leur fardeau quotidien d'identification des logis, de sensibilisation aux propriétaires et de mise à jour en continu, mais pour la COPHAN, il ne doit pas les remplacer. Ainsi, un répertoire pourrait leur permettre de se concentrer sur les services directs à la personne. Ces organismes d'aide doivent ainsi être soutenus, et où ils sont absents, leur mise sur pied doit être soutenue.

Selon les informations dont nous disposons, il y a deux solutions de répertoires envisagées actuellement, une gérée à même la SHQ, et une autre gérée par un OBNL.

1. Guichet unique géré par la SHQ : Selon la COPHAN, les logements **accessibles** du marché locatif social et communautaire, minimalement, doivent être disponibles par l'entremise de toute solution de guichet unique développée par la SHQ. De cette manière, les personnes ayant des limitations fonctionnelles pourront obtenir de l'information sur les logements disponibles au même endroit que tout le monde, avec les mêmes critères que tout le monde, tout en pouvant filtrer les résultats selon le type de ressource et selon un certain degré d'accessibilité. Ce répertoire doit tenir compte des solutions déjà en place, par exemple, le guichet [Central-Logement-Coop](#), les listes des centres de réadaptation, les listes des banques de services Info-Logement existantes, etc.
2. Initiatives de répertoire gérées par un autre organisme : Il existe déjà une multitude d'outils d'aide à la recherche, que ce soit pour le locatif ou pour l'achat. Ils peuvent être spécifiques à l'accessibilité aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, tel [qu'On roule au Québec](#), ou généralistes, avec parfois des critères ou des mentions d'accessibilité improvisés par l'émetteur de l'offre (ex. : [offre de logement accessible](#) sur Kijiji).

Ainsi, les solutions d'aide à la recherche peuvent être de toute sorte, mais la COPHAN est d'avis que les critères utilisés doivent être les mêmes pour toutes les ressources, incluant le marché social et communautaire, afin que le Québec se dote d'une classification uniforme et d'un langage commun.

Considérations spécifiques au répertoire

Pour la COPHAN, tout répertoire, géré ou soutenu par la SHQ, doit minimalement répondre à ces critères.

1. Convivialité de la plateforme

La plateforme doit être universellement accessible.

- ✓ Elle doit minimalement répondre aux standards sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec et le contenu doit refléter la philosophie du milieu.
- ✓ La plateforme doit réussir des tests d'utilisabilité par des personnes ayant diverses limitations fonctionnelles : auditive, visuelle, motrice, cognitive, intellectuelle, etc.

2. Pérennité des données

La survie à long terme des données doit être assurée.

- ✓ Le financement doit être assuré dans le temps.
- ✓ La SHQ doit rester responsable des données pour en éviter la perte en cas de cessation d'activités du gestionnaire de l'information.

3. La qualité des données

Les critères d'accessibilité retenus doivent répondre aux besoins exprimés par toutes les personnes et respecter la confidentialité.

- ✓ Les critères doivent être suffisamment spécifiques afin de répondre réellement aux besoins des personnes qui consulteront la banque.
- ✓ Les critères ne doivent pas se limiter aux limitations motrices.
- ✓ Un mécanisme de validation des données doit être prévu et la mise à jour doit être prévue (désactivation lorsque non disponible, rappel à l'inscripteur, possibilité de retrait d'une annonce, etc.)
- ✓ Un mécanisme de consultation des personnes utilisatrices doit être mis sur pied afin d'assurer une réelle réponse au besoin et une amélioration constante de l'outil.
- ✓ L'accès au répertoire doit assurer la confidentialité et la sécurité des occupants.

Responsabilités de la Société de l'habitation du Québec

Peu importe les solutions mises de l'avant, la COPHAN demande à ce que la Société de l'habitation du Québec (SHQ) demeure responsable et imputable du bon fonctionnement des travaux et des initiatives dans le dossier Info-Habitation.

Pour un modèle durable qui répond aux besoins réels, la COPHAN est d'avis que la SHQ doit chapeauter une réflexion concertée avec des délégués des différentes parties prenantes (Association de Groupes de ressources techniques; Fédération des coopératives d'habitation; RBQ; Mouvement d'action communautaire autonome des personnes ayant des limitations fonctionnelles; Réseau québécois des OSBL d'habitation; associations et regroupements de propriétaires; municipalités et offices municipaux d'habitation, organismes qui offrent des services d'aide, etc.), sur la base des rôles et capacités respectifs. Par exemple, le possible rôle des municipalités dans la collecte de données sur les logis, en tout ou en partie, par le biais des services fiscaux municipaux, incluant le parc locatif privé domiciliaire et commercial.

Cette réflexion doit entre autres :

- faire le point sur les besoins actuels des personnes ayant tout type de limitation fonctionnelle à toutes les étapes du processus de recherche;
- recenser les solutions déjà existantes ici et ailleurs (ex. : [Société Wallonne du logement](#) ou le rapport français intitulé [Organiser un système de recensement de l'offre de logements accessibles](#) paru en 2011);
- et permettre l'élaboration d'une classification et de critères d'accessibilité en habitation au Québec.

En parallèle, la COPHAN croit nécessaire que la SHQ :

- assure l'arrimage et l'uniformisation des initiatives actuelles et futures dans ce dossier;
- assure une promotion des services disponibles auprès des personnes en recherche de logis;
- sensibilise les ressources privées du volet locatif ou de l'achat résidentiel, telles que les agences de courtiers et d'agents, les organismes à but non lucratif, les services tels que [Duproprio](#), [Realtor](#), [Kijiji](#) ou [Graigslist](#), pour qu'ils intègrent dans leurs critères actuels, ceux de l'accessibilité du logis qui auront été définis communément;
- et documente les enjeux connexes (manque de logements accessibles, manque de subventions au loyer, nécessité de services en amont et en aval, non-accessibilité des contrats, enjeux liés aux programmes tels que le PAD, etc.)