

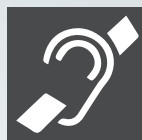
REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

BILAN DES RÉALISATIONS 2019-2020

DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES 2017-2020



revenuquebec.ca

FORTS
DE NOS *différences*

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-88154-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

© Revenu Québec, 2020

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Bilan des réalisations de 2019-2020 | 4 |
| Actions de Revenu Québec relatives à sa mission | 4 |
| Actions réalisées non prévues au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i> | 18 |
| Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan | 19 |
| Adoption et diffusion du bilan | 19 |
| Mise en œuvre du bilan | 19 |

BILAN DES RÉALISATIONS DE 2019-2020

Revenu Québec facilite l'intégration des personnes handicapées en réduisant au mieux les obstacles auxquels celles-ci peuvent être confrontées. Il poursuit ses efforts, année après année, afin d'améliorer et d'adapter son offre de services. Ce bilan est élaboré 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. Il fait état des principales réalisations que Revenu Québec a accomplies au cours de l'exercice 2019-2020 et qui découlent du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020*.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées et des personnes qui les soutiennent à accéder à l'information sur les programmes et les services qui leur sont offerts par Revenu Québec**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalisations 2019-2020 |
|--|--------------------------|------------|--|
| 1.1.1 Mettre à jour et diffuser, notamment par la tenue de conférences, l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit | Activités réalisées | En continu | Mise à jour du contenu des conférences intitulées <i>Aidant naturel</i> (présentée 6 fois) et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (présentée 2 fois). Mise à jour de la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132). Collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) pour mettre à jour le volet provincial du <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i> . |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|--|----------------------------------|------------|---|
| 1.1.2 Promouvoir le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles ¹ auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées | Moyens de communication utilisés | En continu | <p>Bonification des conférences intitulées <i>Aidant naturel</i> et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> afin de promouvoir le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB).</p> <p>Collaboration entre le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'Agence du revenu du Canada (l'ARC) et Revenu Québec dans le but de trouver des moyens de joindre les clientèles à faible revenu qui ne produisent pas de déclarations de revenus. Mise en œuvre de divers moyens de communication pour toutes les clientèles du SAIPB, incluant la clientèle des personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • envoi par le MTESS, pendant trois années consécutives, d'un encart promotionnel du SAIPB à 300 000 bénéficiaires du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale; • distribution de cartes dépliant contenant un aide-mémoire du SAIPB par les intervenants et les organismes du MSSS à leurs clientèles, et disponibilité de cet aide-mémoire dans le site Internet de Revenu Québec. <p>Mise à jour du contenu des pages Web consacrées au SAIPB sur le site Internet de Revenu Québec.</p> <p>Mise en place d'un nouvel outil de recherche de séances de préparation des déclarations de revenus présentant celles accessibles aux personnes à mobilité réduite au moyen d'une icône spéciale.</p> |
| 1.1.3 Collaborer avec l'OPHQ afin d'améliorer l'accès à l'information sur les programmes et les services offerts aux personnes handicapées et à leur famille | Activités réalisées | En continu | <p>Participation à la collecte des données liée au projet mis sur pied par l'OPHQ et visant à simplifier les démarches permettant aux personnes handicapées et à leur famille de bénéficier des programmes, des mesures et des services qui leur sont destinés.</p> <p>Respect des modalités de l'entente de partenariat signée en 2019 entre l'OPHQ et Revenu Québec.</p> |

1. Revenu Québec administre le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Les bénévoles qui participent au service d'aide en impôt offrent leur aide notamment aux personnes handicapées ayant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus du Canada et du Québec et n'ayant pas les moyens de recourir à des professionnels.



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|---|----------------------------------|------------|---|
| 1.1.4 Collaborer avec l'OPHQ afin de promouvoir la déduction fiscale pour des rénovations ou des transformations favorisant l'accessibilité à un édifice | Moyens de communication utilisés | Mars 2019 | <p>Réalisation de diverses actions dans le cadre de la campagne d'information générale sur la déduction fiscale et de la campagne de rappel pour la déduction des sommes payées dans l'année admissibles à titre de dépenses courantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • diffusion de messages destinés au personnel sur le site intranet de Revenu Québec; • publication de messages sur les médias sociaux et publication d'actualités sur le site Internet de Revenu Québec; • diffusion d'un message téléphonique sur le système de réponse vocale interactive de Revenu Québec; • poursuite d'un partenariat de communication avec des organismes et des associations. |
| 1.1.5 Inciter davantage la production de contenu en vidéodescription et, pour soutenir cette production, analyser l'utilisation du crédit d'impôt remboursable pour des services de production cinématographique ou télévisuelle, en faire la promotion et le bonifier, au besoin | Moyens de communication utilisés | Mars 2019 | <p>Mise en place de diverses activités de promotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • transmission aux producteurs cinématographiques québécois d'une carte postale concernant la production de contenu en vidéodescription; • transmission d'un feuillet de promotion aux sociétés qui demandent le crédit d'impôt pour les productions cinématographiques québécoises ou le crédit d'impôt pour des services de production cinématographique ou télévisuelle (environ 600 sociétés); • publication d'une actualité et d'un bandeau sur le site Internet de Revenu Québec; • demande de partage des communications à des relayeurs ciblés, dont la Société de développement des entreprises culturelles tel que recommandé par l'OPHQ. <p>Mise en ligne d'informations sur le crédit d'impôt pour des services de production cinématographique ou télévisuelle sur le site Internet de Revenu Québec.</p> |
| 1.1.6 Transmettre annuellement l'information sur les programmes et les services qui sont offerts aux personnes handicapées à divers organismes qui les représentent | Activités réalisées | En continu | <p>Transmission à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, pour diffusion à l'ensemble de ses membres, de l'information concernant, entre autres,</p> <ul style="list-style-type: none"> • les exemptions, les assouplissements, les déductions et les crédits d'impôt auxquels peuvent avoir droit les personnes handicapées; • le SAIPB; • les conférences intitulées <i>Aidant naturel</i> et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i>; • les moyens utilisés par Revenu Québec pour assurer l'accessibilité des services et des renseignements offerts au public. |



OBSTACLE 2**Difficulté des personnes handicapées à accéder à des documents ou à des services adaptés****OBJECTIF 2.1**

Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|--|---|-------------------|--|
| <p>2.1.1 S'assurer que les publications mises à jour et que les nouveaux documents publics sont adaptés aux besoins des personnes handicapées, selon la politique gouvernementale établie</p> | <p>Nombre de publications mises à jour et de nouveaux documents adaptés en fonction des besoins des personnes handicapées</p> | <p>En continu</p> | <p>Disponibilité des documents produits par Revenu Québec en tout temps dans les bureaux d'accueil de Revenu Québec.</p> <p>Adaptation des documents lors de leur mise à jour ou sur demande.</p> <p>À titre d'exemple,</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise à jour de la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132); • poursuite de l'entente avec l'audiothèque L'Oreille qui lit pour l'enregistrement vocal de trois documents écrits concernant les personnes handicapées (mise à jour du contenu de deux enregistrements vocaux); • impression en gros caractères du <i>Guide de la déclaration de revenus</i> (TP-1.G) et du cahier « Formulaire » (TP-1.F) en version française et anglaise. |
| <p>2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document (en gros caractères, en braille ou en version audio)</p> | <p>Liste des services offerts</p> | <p>En continu</p> | <p>Possibilité de commander gratuitement un document dans un format adapté, au choix du contribuable (audio, braille, gros caractères ou PDF accessible). Traitement de 124 demandes et de 65 utilisations des enregistrements audio des 3 publications concernant les personnes handicapées et des 2 enregistrements audio liés au temps de l'impôt et à la façon de nous joindre.</p> <p>Service d'assistance téléphonique pour les personnes malentendantes, sourdes ou muettes.</p> <p>Promotion à l'interne et à l'externe des services sur mesure offerts aux personnes handicapées.</p> <p>Adaptation en noir et blanc d'une formation organisationnelle en lien avec la sécurité de l'information destinée aux personnes ayant un handicap visuel.</p> |



OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalisations 2019-2020 |
|--|--|---------------|---|
| 2.2.1 Lorsque nécessaire, conscientiser le personnel aux normes d'accessibilité Web et adapter leurs demandes afin de favoriser l'accessibilité des contenus | Types d'adaptations effectuées | En continu | Prise en compte des normes d'accessibilité Web dans l'élaboration des contenus et la mise en ligne des nouveaux services transactionnels de Revenu Québec utilisés à l'externe. Mise à jour de normes en expérience utilisateur, y compris celles sur l'accessibilité Web et sur la réalisation d'interface Web internes. Présentation des standards à des équipes impliquées dans la conception des services en ligne afin que l'accessibilité de ces services soit améliorée. |
| 2.2.2 S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web en ce qui concerne les nouveaux contenus | Activités réalisées | En continu | Mise à jour, entre autres, en termes d'accessibilité Web, des services en ligne destinés aux citoyens, aux entreprises et aux représentants professionnels. Réalisation d'une étude préliminaire d'impact sur la mise en conformité des contenus Web aux standards gouvernementaux SGRI 008 2.0 ² et aux normes internationales WCAG 2.1 ³ niveau AA. |
| 2.2.3 Évaluer la conformité des services en ligne de Revenu Québec aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web | Niveau de conformité des services en ligne | Décembre 2019 | Travaux pour évaluer la conformité non entamés (planifiés pour le deuxième semestre 2020). |
| 2.2.4 Mettre à la disposition du personnel des documents de formation relatifs à l'accessibilité Web adaptés au contexte de Revenu Québec | Activités réalisées | Novembre 2017 | Réalisé en 2017-2018. |
| 2.2.5 Effectuer une veille afin de suivre l'évolution des méthodes et des technologies utilisées pour rendre les sites Web plus accessibles | Activités réalisées | En continu | Suivi de l'évolution des méthodes et des technologies utilisées pour rendre les sites Web plus accessibles. Suivi de l'application des normes d'accessibilité Web gouvernementales et internationales via des sites, des forums et des bulletins d'informations. Suivi du nouveau standard du W3C, Accessibility Conformance Testing (ACT) Rules Format 1.0, qui permettra d'uniformiser les façons de faire des essais. |
| 2.2.6 Produire un document regroupant les règles relatives à l'accessibilité des services de Revenu Québec | Avancement des travaux | Mars 2018 | Bonification du document regroupant les règles relatives à l'accessibilité Web des services de Revenu Québec afin qu'y soient détaillées les responsabilités des diverses parties prenantes à l'égard de la conformité de chacun des critères d'accessibilité. |

2. SGQRI 008 2.0 : Standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles 008 2.0.
3. WCAG 2.1 : Web Content Accessibility Guidelines 2.1.



OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|--|---------------------------------------|----------------------------|---|
| <p>2.3.1 Informer et outiller le personnel du service à la clientèle afin qu'il puisse offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées, selon la nature de leur incapacité</p> | Moyens offerts | En continu | <p>Offre de divers moyens de communication adaptés, tels que les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • service d'interprète offert aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes sur rendez-vous; • ligne téléphonique distincte à l'intention des personnes malentendantes, sourdes ou muettes et utilisation du service de relais Bell; • adaptation de documents (audio, braille, gros caractères ou PDF accessible); • disponibilité d'appareils permettant aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes de communiquer par écrit de façon interactive dans certains bureaux d'accueil; • sous-section dans le site Internet destinée aux personnes handicapées. <p>Rappel aux gestionnaires et au personnel rattaché au service à la clientèle de certaines directions que Revenu Québec fournit des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée de documents.</p> <p>Disponibilité d'un sous-site destiné au personnel du service à la clientèle, en complément de leurs instructions de travail, pour leur permettre de mieux communiquer avec la clientèle ayant des difficultés particulières (difficulté d'élocution, difficulté à entendre, difficulté à comprendre un message oral ou écrit, etc.).</p> |
| <p>2.3.2 Mettre à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation</p> | Disponibilité de la liste mise à jour | En septembre, chaque année | Mise à jour de la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise dans l'aide-mémoire mis à la disposition du personnel du service à la clientèle. |
| <p>2.3.3 Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées</p> | Fréquence des mises à jour | En continu | Mise à jour de l'aide-mémoire en fonction des demandes formulées et des changements opérationnels. |



OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|---|--|--|--|
| <p>2.4.1 Recevoir et analyser les plaintes formulées par des personnes handicapées relativement à l'accessibilité des services et des documents publics, et recommander, s'il y a lieu, des corrections ou des améliorations à apporter afin de mieux servir la clientèle et de prévenir la récurrence des problèmes de même nature</p> | <p>Nombre de plaintes reçues et traitées</p> | <p>En fonction des plaintes reçues</p> | <p>Aucune plainte reçue au Bureau de la protection des droits de la clientèle à ce sujet au cours de l'exercice 2019-2020.</p> |



OBSTACLE 3 **Présence d’obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d’accueil de Revenu Québec**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalisations 2019-2020 |
|--|--|---|--|
| <p>3.1.1 Dans le cadre de projets d’aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité</p> | <p>Nombre de projets d’aménagement effectués à cet égard</p> | <p>En continu</p> | <p>Prise en compte des besoins des personnes handicapées lors des projets d’aménagement et de déménagement pour s’assurer de leur offrir un environnement adapté et sécuritaire tout en respectant les normes d’accessibilité, notamment grâce aux moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aménagement d’un espace particulier dans une aire de repas et adaptation d’une salle d’entrevue pour assurer l’accessibilité aux personnes à mobilité réduite; • respect des normes de dégagement dans les endroits de circulation et dans les bureaux lors du réaménagement de certains secteurs; • installation d’éviers adaptés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. |
| <p>3.1.2 Joindre un plan de site aux avis de réaménagement ou de travaux entravant la circulation afin de faciliter les déplacements des personnes ayant une incapacité</p> | <p>Nombre de plans joints aux avis</p> | <p>En continu</p> | <p>Aucun ajout de plan du site n’a été requis.</p> |
| <p>3.1.3 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d’urgence et veiller à leur application en assurant</p> <ul style="list-style-type: none"> • l’actualisation des plans de mesures d’urgence • l’actualisation de la liste des membres du personnel ayant une incapacité liée à la mobilité propre à chaque secteur • la formation des chefs d’unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d’urgence | <p>Nombre de mises à jour relatives aux mesures d’urgence</p> <p>Nombre de chefs d’unités de secours locaux formés</p> | <p>En continu, selon les événements</p> | <p>Actualisation de la liste des membres du personnel à mobilité réduite en continu.</p> <p>Affectation d’un membre du personnel et d’un substitut à l’accompagnement de chaque personne à mobilité réduite afin d’assurer une évacuation sécuritaire lors de situations d’urgence.</p> <p>Publication d’une manchette intranet dans le cadre de la Semaine de prévention des incendies afin de rappeler aux employés ayant des contraintes physiques ou psychologiques requérant des mesures d’accompagnement particulières l’importance de s’inscrire sur la liste des personnes à mobilité réduite.</p> <p>Mise à jour annuelle de la formation destinée aux chefs d’unités de secours locaux et sa transmission à onze nouveaux chefs d’unités de secours.</p> |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|--|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| 3.1.4 Prendre en compte les demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec | Nombre de demandes traitées | En continu, selon les demandes | Traitement des demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à certains lieux, par exemple, <ul style="list-style-type: none"> • installation de portillons de sécurité à l'entrée d'un établissement pour permettre l'ouverture d'une porte par étage durant les heures de bureau, assurant ainsi l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite; • changement d'une poignée de porte sphérique par une autre de type bec de canne. |
| 3.1.5 Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins | Type de demandes reçues et traitées | En fonction des demandes reçues | Évaluation de l'environnement de travail et du mobilier de bureau des personnes handicapées, et adaptations diverses pour les rendre ergonomiques : <ul style="list-style-type: none"> • adaptation du poste de travail d'employés ayant une incapacité (par exemple, remplacement de l'écran d'ordinateur par un écran plus grand, ajustement de l'éclairage pour les personnes avec hypersensibilité visuelle ou photophobie, ou installation de stations assis-debout); • achat de matériel spécialisé et intégration d'appareils ou d'objets particuliers (par exemple, module de microphone pour appareils auditifs, support à écrans articulés, visionneuses, ainsi que chaises et claviers adaptés); • installation du logiciel ZoomText 10 afin d'assurer la compatibilité avec Windows 10 et création d'un partenariat avec l'Institut Nazareth et Louis-Braille afin de faire une présentation des nouveautés de cette version. |
| 3.1.6 Traiter les demandes reçues concernant la réduction des frais de stationnement | Nombre de demandes reçues et traitées | En continu | Réception et traitement d'une seule demande. Approbation du remboursement d'une partie des frais de stationnement. |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|---|--|------------|---|
| 3.1.7 Améliorer l'accessibilité des salles de toilettes de Revenu Québec | Avancement des travaux Nombre de toilettes adaptées | Mars 2020 | Aucune adaptation n'a été requise. |
| 3.1.8 Créer une procédure de déménagement pour les personnes ayant une incapacité | Avancement des travaux | Mars 2018 | Réalisé en 2017-2018. |
| 3.1.9 S'assurer de la cohérence de certaines actions, activités ou interventions prévues dans le plan d'action de développement durable en vigueur et de celles contenues dans le présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées | Activités réalisées | En continu | <p>Vérification de la cohérence des actions du PAPH 2017-2020 avec plusieurs principes de développement durable, tels que la santé et la qualité de vie, l'équité et la solidarité sociales, la participation et l'engagement des groupes représentés ainsi que la prévention.</p> <p>Réalisation de la démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable lors de l'élaboration du PAPH 2020-2023 afin de s'assurer de maintenir une cohérence dans les actions, qui s'est traduite par</p> <ul style="list-style-type: none"> • trois rencontres de travail; • une formation sur la démarche de prise en compte; • la vérification de la cohérence du plan d'action avec les 16 principes de développement durable. |



OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|---|---|------------------------------------|--|
| <p>4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel et les gestionnaires aux réalités et aux besoins des personnes handicapées, notamment en soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroule chaque année en juin</p> <p>Revenu Québec évaluera la possibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> de promouvoir les capsules de l'OPHQ portant sur les particularités des personnes handicapées et leurs besoins en ce qui a trait à l'accessibilité d'organiser une activité visant à faire vivre aux membres du personnel une journée type dans la peau d'une personne ayant une incapacité | <p>Moyens de communication utilisés</p> <p>Avancement des travaux</p> | <p>En continu</p> <p>Mars 2020</p> | <p>Publication de manchettes intranet concernant</p> <ul style="list-style-type: none"> la Semaine québécoise des personnes handicapées; la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales; la Semaine nationale des proches aidants; la Journée internationale des personnes handicapées; le dépôt du <i>Bilan des réalisations 2018-2019 découlant du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i>. <p>Promotion des capsules vidéos présentant les obstacles rencontrés au quotidien par des personnes handicapées ainsi que des solutions pouvant favoriser leur participation sociale, dans la manchette intranet annonçant la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p> <p>Diffusion d'un webinaire sur des thèmes touchant la santé psychologique dans l'intranet, une fois par mois.</p> |
| <p>4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action triennal de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées est publié dans le site intranet</p> | <p>Moyens de communication utilisés</p> | <p>Juin 2017</p> | <p>Réalisé en 2017-2018.</p> |
| <p>4.1.3 Sensibiliser les gestionnaires aux réalités et aux besoins des personnes handicapées travaillant à Revenu Québec en</p> <ul style="list-style-type: none"> créant un aide-mémoire destiné aux gestionnaires afin de les renseigner sur la façon d'accueillir un employé handicapé et d'interagir avec lui informant les gestionnaires de l'existence de cet aide-mémoire | <p>Avancement des travaux</p> <p>Moyens de communication</p> | <p>Mars 2019</p> <p>En continu</p> | <p>Réalisé en 2017-2018.</p> <p>Rappel de l'existence de l'aide-mémoire, lorsque requis.</p> |
| <p>4.1.4 Élaborer un aide-mémoire destiné aux employés handicapés et le publier dans l'intranet de Revenu Québec</p> | <p>Avancement des travaux</p> | <p>Mars 2019</p> | <p>Réalisé en 2017-2018.</p> |



OBJECTIF 4.2

Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|---|--|------------------------------------|--|
| <p>4.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif</p> <p>Consulter les directions générales afin d'obtenir davantage de noms d'employés ayant une incapacité et souhaitant participer au groupe consultatif</p> | <p>Nombre de personnes handicapées au sein du groupe consultatif</p> <p>Avancement des travaux</p> | <p>En continu</p> <p>Mars 2018</p> | <p>Remplacement d'un membre faisant partie du groupe consultatif.</p> <p>Participation de cinq employés ayant un handicap distinct dans le groupe consultatif.</p> <p>Réalisé en 2017-2018.</p> |
| <p>4.2.2 Analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors du sondage visant les membres du personnel ayant une incapacité</p> | <p>Avancement des travaux</p> | <p>Mai 2020</p> | <p>Poursuite de la promotion des services offerts à Revenu Québec, puisque le sondage a démontré qu'ils sont méconnus.</p> <p>Sous-titrage de l'ensemble des vidéos du président-directeur général de Revenu Québec au bénéfice des employés ayant un handicap auditif.</p> <p>Ajouts d'autres actions au PAPH 2020-2023 tenant compte des suggestions reçues, telles que les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilisation de divers moyens pour sensibiliser les membres du personnel au quotidien des personnes handicapées; • révision de l'aide financière accordée à un employé handicapé pour une partie de ses frais de stationnement; • offre d'un rôle-conseil afin de répondre aux besoins des employés ayant un handicap et de réduire les obstacles qu'ils rencontrent. |
| <p>4.2.3 Consulter des représentants d'associations de personnes handicapées en vue de mieux comprendre les besoins des personnes qu'ils servent ou qu'ils représentent afin de</p> <ul style="list-style-type: none"> • recenser les besoins des personnes handicapées • analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors des consultations | <p>Avancement des travaux</p> | <p>Mars 2020</p> | <p>Consultations réalisées en 2018-2019.</p> <p>Ajout d'actions au PAPH 2020-2023 prenant en compte principalement les deux préoccupations suivantes qui ont été soulevées lors des consultations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • assurer l'accessibilité de l'information offerte au public (entre autres celle contenue dans les logiciels d'impôts, les formulaires et le site Internet); • améliorer la diffusion de l'information fiscale pertinente destinée à la clientèle des personnes handicapées, par exemple par le biais d'un partenariat avec des associations les représentant. |
| <p>4.2.4 Promouvoir la boîte courriel DGRH PAPH auprès du personnel de Revenu Québec</p> | <p>Types d'activités de promotion effectuées</p> | <p>Mars 2018</p> | <p>Réalisé en 2017-2018.</p> |



OBSTACLE 5 **Difficulté de l'organisation à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|---|--|------------|--|
| 5.1.1 Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels | Taux de représentativité des personnes handicapées | En continu | <p>Taux de représentativité de 1,3 %⁴ (164 employés handicapés réguliers et occasionnels, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires).</p> <p>Utilisation de plusieurs moyens pour favoriser l'embauche de personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tenue d'une conférence virtuelle avec plusieurs organismes en employabilité, dont des organismes spécialisés en employabilité des personnes handicapées, afin de faire découvrir les possibilités d'emplois et le processus de recrutement à Revenu Québec; • affichage des postes, lorsque requis, dans les organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées; • application, sur demande, de diverses mesures d'adaptation (par exemple, lors des entrevues); • mention sur tous les affichages de postes (<i>Revenu Québec applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les personnes handicapées, les autochtones, les minorités ethniques et les minorités visibles à présenter leur candidature. Des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.</i>); • application systématique de la procédure permettant de recommander aux gestionnaires le plus grand nombre possible de candidats appartenant à l'un des groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics lorsque l'emploi à pourvoir est en sous-représentation. |

4. Les résultats présentés sont partiels, car ils tiennent compte uniquement des personnes qui ont déclaré un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi.



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2019-2020 |
|--|--|---------------------|---|
| <p>5.1.2 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées (PEPH) à Revenu Québec</p> | <p>Activités réalisées relativement au programme</p> | <p>En continu</p> | <p>Embauche d'un candidat dans le cadre du PEPH 2019-2020.</p> <p>Suivi trimestriel effectué auprès des gestionnaires concernant l'évaluation des candidats employés dans le cadre du PEPH 2018-2019 et de celui de 2019-2020.</p> <p>Envoi d'une note destinée aux gestionnaires pour annoncer le lancement du PEPH 2020-2021 et les inviter à déposer un projet d'emploi.</p> <p>Sélection des projets d'emploi déposés.</p> <p>Promotion élargie des projets d'emploi afin de mieux faire connaître le PEPH.</p> <p>Transmission du curriculum vitæ des candidats admissibles aux gestionnaires participant au PEPH 2020-2021.</p> |
| <p>5.1.3 Assurer la cohérence de certaines actions, activités ou interventions prévues dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi et celles contenues dans le présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées</p> | <p>Activités réalisées relativement au programme</p> | <p>À déterminer</p> | <p>Travaux d'arrimage prévus lors de l'élaboration du prochain programme d'accès à l'égalité en emploi (en attente de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse).</p> |



Actions réalisées non prévues au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées et des personnes qui les soutiennent à accéder à l'information sur les programmes et les services qui leur sont offerts par Revenu Québec**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Réalisations 2019-2020 |
|--|--------------------------|---|
| 1.1.7 Promouvoir les services offerts aux personnes handicapées sur les médias sociaux | Activités réalisées | Promotion sur les médias sociaux des moyens utilisés par Revenu Québec pour favoriser l'accessibilité des services et des renseignements offerts aux personnes handicapées lors de la Journée internationale des personnes handicapées et de la Semaine québécoise des personnes handicapées. |

OBSTACLE 5 **Difficulté de Revenu Québec à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Réalisations 2019-2020 |
|---|--------------------------|--|
| 5.1.4 Intégrer les efforts déployés par l'organisation en matière de diversité et d'inclusion aux activités d'attraction et à la marque employeur | Activités réalisées | Bonification de la section Emploi du site Internet de Revenu Québec pour faire connaître la culture inclusive de l'organisation. |

AUTRE

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Réalisations 2019-2020 |
|---|--------------------------|---|
| 6 Participer au programme de récupération de cartouches d'imprimantes mis en place par la Fondation Mira | Activités réalisées | Participation au programme contribuant au financement de l'entraînement des chiens Mira et valorisation des cartouches d'imprimantes. Remise de 2 207 cartouches à Mira, pour un total de 11 399 \$ au cours de l'exercice 2019-2020. |
| 7 Modifier le crédit d'impôt pour solidarité, de sorte qu'une partie soit versée aux prestataires de l'assistance sociale n'ayant pas produit leur déclaration de revenus | Activités réalisées | Publication d'un bulletin d'information annonçant le versement automatique du montant de base de la composante du crédit d'impôt pour solidarité relative à la taxe de vente du Québec, et ce, pour les prestataires de l'assistance sociale n'ayant pas produit leur déclaration de revenus (la modification apportée a pour but de soutenir une clientèle plus vulnérable et ayant souvent diverses limitations). |



ADOPTION, DIFFUSION ET MISE EN ŒUVRE DU BILAN

Adoption et diffusion du bilan

Le présent bilan a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en novembre 2020.

La version électronique du bilan est accessible sur le site Internet de Revenu Québec, à l'adresse suivante : **revenuquebec.ca/fr/sepf/publications/default.aspx**

De plus, un exemplaire du bilan a été transmis à l'OPHQ.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du bilan.

Mise en œuvre du bilan

La Direction générale des ressources humaines est chargée de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi, en collaboration avec le groupe de travail responsable de ce plan. Ce groupe est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.

