

**REVENU
QUÉBEC**



**JUSTE.
POUR TOUS.**

BILAN DES RÉALISATIONS

**DÉCOULANT DU PLAN
D'ACTION À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES**

2016-2017

www.revenuquebec.ca



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-78697-9 (version imprimée)

978-2-550-78698-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

© Revenu Québec, 2017

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 2016-2017	4
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission	4
Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan	17
Adoption et diffusion du bilan	17
Mise en œuvre du bilan	17



BILAN DES RÉALISATIONS DE 2016-2017

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 présente les principales réalisations de Revenu Québec à cet égard en 2016-2017.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

OBSTACLE 1	Difficulté des personnes handicapées à être bien informées et à avoir accès à un soutien adapté
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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalisations 2016-2017
<p>1.1.1 Mettre à jour et diffuser 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</p> <p>Pour l'exercice 2016-2017, Revenu Québec évaluera la possibilité de bonifier le document <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132)</p>	Activités réalisées	<p>Revenu Québec a mis à jour certaines pages de son site Internet pour préciser les changements liés à différents aspects fiscaux concernant les personnes handicapées, dont les nouveaux crédits d'impôt qui leur sont destinés.</p> <p>Revenu Québec a aussi organisé six conférences, dont deux prononcées devant l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale le 25 janvier et le 7 février 2017, ainsi que quatre autres tenues devant les groupes suivants lors d'événements portant sur les aidants naturels :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Salon FADOQ 50 ans + – Centre d'action bénévole de Boucherville – Carrefour des proches aidants de Québec – Société Alzheimer du Centre-du-Québec <p>De plus, des travaux ont été effectués en 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>.</p> <p>Les bureaux d'accueil de Revenu Québec diffusent également de l'information à l'égard des ressources et des services offerts aux personnes handicapées. Par exemple, la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132) a été mise à jour pour intégrer l'information relative aux nouvelles mesures fiscales et aux changements apportés à celles déjà existantes.</p>



Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	<p>Revenu Québec fait la promotion du Programme des bénévoles dans les publications <i>Le Programme des bénévoles</i> (COM-301), <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132) et <i>Les aînés et la fiscalité</i> (IN-311), ainsi que dans le <i>Guide de la déclaration de revenus des particuliers</i> (TP-1.G). Le personnel du service à la clientèle informe également les personnes pouvant bénéficier du programme de l'existence de celui-ci.</p> <p>Revenu Québec tient aussi à jour la liste des organismes associés au Programme des bénévoles et la rend disponible dans ses bureaux d'accueil. Cette liste indique si les organismes sont pourvus des installations permettant d'accueillir les personnes handicapées pour que celles-ci puissent profiter des séances de préparation des déclarations de revenus.</p> <p>De plus, une manchette intranet a été publiée le 12 janvier 2017 pour promouvoir le programme et, ainsi, favoriser le recrutement de bénévoles.</p> <p>Revenu Québec a complété la mise à jour de la page Web consacrée au Programme des bénévoles dans son site Internet. Il a profité de l'occasion pour rapatrier l'information auparavant présentée dans le site Internet de l'Agence du revenu du Canada.</p>
1.1.3 Dans le cadre du déploiement du guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille, Revenu Québec collaborera avec l'Office des personnes handicapées (OPHQ) du Québec, et ce, en vue de favoriser l'accès à l'information, notamment celle sur les mesures fiscales	Avancement des travaux	<p>Une entente de partenariat entre l'OPHQ et Revenu Québec a été mise en œuvre le 27 mars 2017. Cette entente permet aux agents de l'OPHQ de communiquer avec ceux de Revenu Québec en vue d'obtenir des réponses aux questions de nature fiscale de la clientèle de l'OPHQ.</p> <p>Un accès prioritaire est assuré à l'OPHQ et l'agent de cet organisme peut voir son appel priorisé dans la file d'attente téléphonique.</p> <p>Cette entente répond à un besoin soulevé par l'OPHQ, qui faisait auparavant état d'une trop longue attente en ligne avant d'obtenir une réponse d'un agent de Revenu Québec</p>

1. Revenu Québec administre le Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Les bénévoles qui participent au programme offrent leur aide notamment aux personnes handicapées ayant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus du Canada ou du Québec, mais n'ayant pas les moyens de recourir à des professionnels.



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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
2.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, en assurer l'accès selon la politique gouvernementale établie en offrant des publications mises à jour ou nouvellement produites adaptées à l'intention des personnes handicapées	Publications produites ou mises à jour adaptées à l'intention des personnes handicapées	<p>Revenu Québec adapte les documents à l'intention des personnes handicapées lors de leur mise à jour ou en fonction des demandes. La diffusion de ces documents est effectuée tant en version papier qu'en version électronique. Ils sont disponibles en tout temps dans les bureaux d'accueil de Revenu Québec.</p> <p>Revenu Québec a collaboré à la mise à jour du 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>, diffusé par l'OPHQ.</p>
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document	Nombre de demandes traitées	<p>Revenu Québec fournit au personnel des bureaux d'accueil une version adaptée (en gros caractères, en braille ou sous forme audio) des documents pour qu'il puisse les offrir à la clientèle qui en fait la demande.</p> <p>De plus, Revenu Québec offre un service d'assistance téléphonique aux personnes malentendantes.</p>



OBJECTIF 2.2

Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
<p>2.2.1 Lorsque nécessaire, conscientiser le personnel aux normes d'accessibilité Web et adapter leurs demandes afin de favoriser l'accessibilité des contenus</p>	<p>Types d'adaptations effectuées</p>	<p>Les concepteurs, les ergonomes et les designers d'interface des nouveaux services transactionnels de Revenu Québec ont ainsi pris en compte les normes d'accessibilité Web dans l'élaboration de contenus, la production de tableaux et la conception de toute nouvelle fonctionnalité mise en ligne.</p> <p>Au cours de l'exercice 2016-2017, une firme spécialisée en accessibilité Web a été mandatée pour offrir, entre autres, un accompagnement personnalisé aux rédacteurs, aux édimestres, aux ergonomes et aux designers d'interface ainsi qu'aux équipes de développement de Revenu Québec. De plus, les employés ont reçu une formation en matière d'accessibilité Web adaptée au contexte de la prestation électronique de services de Revenu Québec.</p> <p>Cet accompagnement personnalisé se poursuivra au fil des activités de développement futures de l'organisation. De plus, une nouvelle documentation de référence s'ajoutera progressivement aux documents déjà existants à ce sujet.</p>
<p>2.2.2 S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web afin d'adapter les nouveaux contenus du site Internet de Revenu Québec</p>	<p>Avancement des travaux</p>	<p>Les composants de la nouvelle plateforme de développement d'interfaces des services transactionnels ont été conçus en suivant les standards gouvernementaux d'accessibilité Web. Étant donné que tous les futurs services en ligne de Revenu Québec reposeront désormais sur cette plateforme, ils suivront nécessairement ces standards.</p> <p>Une firme spécialisée en accessibilité Web a été mandatée pour évaluer, entre autres, l'accessibilité et la conformité aux standards gouvernementaux des nouveaux composants et services transactionnels de l'organisation. Des recommandations ont donc été faites et les correctifs suggérés seront appliqués progressivement au cours des prochaines livraisons de services en ligne à Revenu Québec.</p> <p>Les travaux concernant la mise en place d'une version adaptée du site Internet de Revenu Québec pour les appareils mobiles ont repris.</p>



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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
<p>2.3.1 Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité</p>	<p>Moyens offerts</p>	<p>Divers moyens de communication adaptés sont offerts en continu aux personnes handicapées en vue de répondre à leurs besoins particuliers. En voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ligne téléphonique distincte à l'intention des personnes malentendantes et utilisation du service de relais Bell – Service d'interprète offert aux personnes sourdes ou muettes qui ont rendez-vous dans un bureau d'accueil – Sous-section complète dans le site Internet de Revenu Québec destinée aux personnes handicapées – Appareils permettant aux personnes malentendantes de communiquer par écrit de façon interactive disponibles dans certains bureaux d'accueil – Adaptation de documents (en gros caractères, en braille ou sous forme audio) <p>Revenu Québec accepte désormais qu'un formulaire soit signé à l'aide d'un « X » lorsqu'il a la confirmation qu'une personne n'est pas capable physiquement de le signer ou qu'elle ne peut le faire qu'avec un « X ». Les instructions de travail du personnel ont été modifiées en conséquence et une manchette a été publiée à ce sujet dans l'intranet.</p> <p>Revenu Québec a corrigé une situation problématique empêchant certaines personnes malentendantes d'accéder au système ATS (appareil de télécommunication qui permet de transmettre un texte écrit par voie téléphonique).</p> <p>Des modifications ont été apportées à la section Nous joindre et à la page Accessibilité du site Internet de Revenu Québec en vue de mieux renseigner les personnes handicapées sur certains services qui leur sont offerts.</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>	<p>Disponibilité de la liste mise à jour</p> <p>Nombre et types d'activités de diffusion inscrites sur cette liste</p>	<p>La liste des organismes utilisant la langue des signes est mise à jour en continu et est disponible en tout temps dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle.</p>
<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>	<p>Fréquence des mises à jour</p>	<p>Revenu Québec met à jour régulièrement l'information contenue dans l'aide-mémoire en tenant compte des modifications fiscales et des changements opérationnels.</p>



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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
2.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	Au cours de l'exercice 2016-2017, le Bureau de la protection des droits de la clientèle n'a reçu aucune plainte concernant l'accessibilité des services et des documents publics offerts aux personnes handicapées.



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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
3.1.1 Lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	<p>Lorsqu'il entreprend des projets d'aménagement de locaux, Revenu Québec considère les besoins des personnes handicapées et s'assure de leur offrir un aménagement adapté et sécuritaire en respectant les normes d'accessibilité.</p> <p>Au cours de l'année 2016-2017, plusieurs travaux d'aménagement ont été entrepris dans les différents bureaux de Revenu Québec. La collaboration de plusieurs intervenants clés a facilité la réalisation des adaptations favorisant l'accessibilité. Voici quelques exemples d'adaptations :</p> <ul style="list-style-type: none">– Suivi des évaluations ergonomiques réalisées auprès des employés, dans le cadre des projets d'aménagement, en vue de s'assurer que le personnel visé reçoit les services appropriés– Automatisation de l'ouverture d'une porte dans une salle de toilettes pour en favoriser l'accès– Mise en place d'un ouvre-porte automatique donnant accès à des aires de bureau– Installation de barres d'appui dans une salle de toilettes



Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
<p>3.1.2 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</p> <ul style="list-style-type: none"> – actualisant les plans de mesures d'urgence – actualisant la liste des membres du personnel à mobilité réduite de chaque secteur – assurant la tenue de rencontres individuelles avec les 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 documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour</p> <p>Nombre de chefs d'unités de secours locaux rencontrés</p>	<p>Un nouvel outil informatique a été déployé dans l'ensemble des bureaux de Revenu Québec. Il permet de faire le suivi des différents changements (réaménagement du poste de travail, déménagement de secteur, modification d'unité administrative, etc.) pouvant survenir dans le quotidien d'un employé ayant une incapacité liée à la mobilité ainsi que de prendre connaissance des absences prolongées des différents membres du personnel. Grâce à cet outil, il est notamment possible de savoir quand un employé ayant une incapacité liée à la mobilité a besoin d'un nouvel accompagnateur.</p> <p>Une nouvelle formation en ligne a également été diffusée en vue d'expliquer le fonctionnement de cet outil informatique et le rôle des chefs d'unités de secours. Les tâches de l'accompagnateur d'une personne à mobilité réduite y sont en plus détaillées.</p> <p>Des formations ont été données dans plusieurs bureaux de Revenu Québec auprès de</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2 nouveaux chefs d'étage (cette formation incluait une partie sur les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité réduite); – 12 équipes; – 7 nouveaux chefs d'unités de secours principaux et adjoints; – différents employés lors de réunions de service (cette formation visait à expliquer les consignes d'urgence générales et les règles particulières visant les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité). <p>Le 3 novembre 2016, une rencontre a été tenue entre les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité de trois bureaux de l'Est du Québec, les chefs d'étage responsables des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité, les accompagnateurs de celles-ci et un préventionniste du Service de prévention contre l'incendie de la Ville de Québec. Le but de la rencontre était d'éclaircir les consignes à suivre en cas d'évacuation visant ces personnes et de permettre à celles-ci d'exprimer leurs préoccupations.</p> <p>Un aide-mémoire sur les consignes d'urgence est remis aux employés de l'édifice de Marly et du complexe Desjardins lors de la délivrance de leur nouvelle carte d'accès. Cet aide-mémoire inclura une partie qui traitera des consignes visant l'ensemble des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité.</p>



Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
3.1.3 Prendre en compte les demandes pour faciliter l'accès des personnes handicapées dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec	Nombre et type de demandes traitées	<p>Toute demande visant à faciliter l'accès des personnes handicapées dans les lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec est transmise sans délai aux personnes concernées pour une prise en charge rapide. Voici quelques exemples d'actions prises en 2016-2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Augmentation du délai d'ouverture d'une porte automatique dans une salle de toilettes – Remplacement d'un lavabo adapté aux personnes en fauteuil roulant dans une salle de toilettes – Attribution à des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité d'espaces de stationnement à proximité de l'entrée d'un l'édifice – Installation d'un siège de toilette surélevé – Ajout de portes automatiques donnant sur les aires de bureau et de repas – Installation de barres d'appui supplémentaires dans les salles de toilettes
3.1.4 Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Type de mesures réalisées	<p>Revenu Québec s'assure de respecter les exigences de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.</p>



Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
<p>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</p>	<p>Type de demandes reçues et traitées</p>	<p>Revenu Québec s'assure de rendre ergonomiques l'environnement de travail et le mobilier de bureau de personnes handicapées. Voici des exemples d'interventions effectuées à cette fin :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Achat de matériel spécialisé et intégration d'appareils ou d'objets particuliers (outils, casques d'écoute avec écouteurs supra-auriculaires, fauteuils multifonctions, chaises, repose-pieds, claviers, porte-documents, repose-poignets et appuie-coudes spéciaux, téléphones avec afficheur, supports de lecture à bras articulé, lampes spécialisées, supports de moniteur articulés, paravents plus hauts et foncés, etc.) – Adaptation du poste de travail des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité – Atténuation de l'intensité lumineuse ambiante en éteignant certains luminaires au-dessus ou à proximité de certains postes de travail – Installation de l'outil SRV² sur le poste de travail de personnes sourdes ou malentendantes – Collaboration établie avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec pour l'adaptation de plusieurs postes de travail – Aide demandée auprès de l'Institut Nazareth et Louis-Braille pour l'adaptation d'un poste de travail – Installation d'une station assis-debout pour améliorer le confort au quotidien
<p>3.1.6 Traiter les demandes reçues concernant l'allègement des frais de stationnement</p>	<p>Nombre de demandes traitées</p>	<p>Aucune demande n'a été reçue concernant l'allègement des frais de stationnement au cours de la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.</p>

2. Cet outil leur permet d'utiliser une langue des signes, soit la langue des signes québécoise ou américaine, pour communiquer oralement et en temps réel avec les utilisateurs des services téléphoniques, et ce, grâce à un interprète ainsi qu'à des services de vidéoconférence dans Internet



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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
<p>4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel et les gestionnaires, notamment en soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroule chaque année en juin</p> <p>Pour l'exercice 2016-2017, Revenu Québec évaluera la possibilité de recueillir des témoignages en vue de la publication d'une manchette intranet</p>	Moyens de communication utilisés	<p>Revenu Québec a publié plusieurs manchettes intranet, notamment une visant à souligner, le 1er juin 2016, la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Revenu Québec a incité le personnel à consulter le site Internet de l'OPHQ ainsi qu'à participer à un jeu-questionnaire à la fois ludique et informatif.</p> <p>Une autre manchette intranet a été publiée pour souligner, le 3 décembre 2016, la tenue de la Journée internationale des personnes handicapées.</p> <p>Deux employés ont livré à cette occasion des témoignages inspirants qui ont été diffusés dans l'intranet.</p>
<p>4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées est publié dans le site intranet</p>	Moyens de communication utilisés	<p>Revenu Québec a publié une manchette intranet le 5 octobre 2016 pour rappeler à son personnel qu'il est sensible aux défis quotidiens des personnes handicapées et qu'il poursuit donc ses efforts pour accroître l'accessibilité des services qu'il offre.</p>



OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
<p>4.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif</p>	<p>Nombre de personnes handicapées au sein du groupe consultatif</p>	<p>Deux employés de Revenu Québec ayant une incapacité ont été nommés à titre de membres du groupe consultatif chargé de l'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020.</p> <p>La participation de ces employés a permis une meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées.</p> <p>En effet, leur présence a été grandement bénéfique, particulièrement lors de la détermination des obstacles devant être pris en considération dans le plan d'action 2017-2020.</p>
<p>4.2.2 Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées</p>	<p>État d'avancement de travaux</p>	<p>Comme prévu, la planification du plan d'action 2017-2020 a été transmise à tous les collaborateurs.</p> <p>Le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017</i> a été approuvé par les autorités de Revenu Québec et acheminé à l'OPHQ dans les délais prévus.</p>
<p>4.2.3 Réaliser un sondage destiné aux membres du personnel handicapés afin de recenser les obstacles auxquels ils sont confrontés et proposer des améliorations</p>	<p>État d'avancement des travaux</p>	<p>Un sondage destiné aux membres du personnel handicapés a été réalisé en juillet 2016.</p> <p>Cette consultation avait pour objectif de mettre en lumière les obstacles rencontrés par ces employés et de définir leurs besoins en vue de faciliter leur intégration professionnelle et sociale.</p> <p>Les réponses obtenues guident le groupe de travail chargé de déterminer les objectifs généraux du plan d'action à l'égard des personnes handicapées</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 l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Réalizations 2016-2017
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	<p>Chaque fois qu'un poste est affiché, il est mentionné que Revenu Québec applique un programme d'accès à l'égalité en emploi. De plus, les personnes faisant partie d'un groupe visé par la loi sont invitées à soumettre leur candidature et sont informées que des mesures d'adaptation peuvent être prises, au besoin. Revenu Québec a d'ailleurs pu prendre en charge la totalité des demandes d'adaptation qui lui ont été soumises en 2016-2017.</p> <p>Le formulaire d'auto-identification a été adapté par souci de conformité aux exigences de la loi.</p> <p>Une procédure a été mise en place pour soumettre aux gestionnaires le plus grand nombre possible de candidats appartenant à l'un des groupes visés par la loi.</p> <p>Un article a paru dans la publication interne <i>Le Recruteur</i> en vue d'expliquer aux gestionnaires les obligations de l'organisation en matière d'accès à l'égalité en emploi. Cet article traitait également de l'importance de s'auto-identifier, dans le cas des employés concernés.</p> <p>En 2016-2017, Revenu Québec comptait 120 employés handicapés réguliers et occasionnels (à l'exclusion des étudiants et des stagiaires), ce qui équivalait à un taux de représentativité de 0,96 %³ par rapport à l'effectif total.</p>
5.1.2 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	<p>Recrutement</p> <p>Les gestionnaires ont été invités à déposer un projet dans le cadre du Programme d'employabilité pour personnes handicapées en 2016-2017.</p> <p>Deux candidats ont été retenus.</p> <p>Évaluation</p> <p>Un suivi trimestriel est effectué auprès des gestionnaires en vue de s'assurer que les candidats sont évalués.</p>

3. 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. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut pas exiger qu'un employé remplisse ce formulaire et que ce dernier doit être produit sur une base volontaire..



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 septembre 2017.

La version électronique du bilan est accessible sur le site Internet de Revenu Québec, à l'adresse suivante : <http://www.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 et des communications 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.

