

**REVENU  
QUÉBEC**



**JUSTE.  
POUR TOUS.**

# **BILAN DES RÉALISATIONS 2017-2018**

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

[revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-82288-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

© Revenu Québec, 2018

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

<b>Bilan des réalisations de 2017-2018</b>	<b>4</b>
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> . . . . .	19
Nouvelles actions intégrées au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i> . . . . .	20
<b>Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan</b>	<b>21</b>
Adoption et diffusion du bilan . . . . .	21
Mise en œuvre du bilan . . . . .	21



# BILAN DES RÉALISATIONS DE 2017-2018

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 2017-2018 découlant 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 2017-2018
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	<p>Diffusion de 12 conférences sur les crédits d'impôt pour les aidants naturels.</p> <p>Mise à jour du contenu de la conférence sur les crédits d'impôt pour les personnes handicapées et présentation à trois reprises.</p> <p>Informations sur les ressources disponibles et les services offerts dans les bureaux d'accueil de Revenu Québec.</p> <p>Mise à jour de la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132) et publication d'une manchette intranet pour la promouvoir.</p> <p>Poursuite de la collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) pour 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>.</p>



Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 2017-2018
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles <sup>1</sup> auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	En continu	<p>Promotion du Programme des bénévoles par le personnel du service à la clientèle ainsi que dans des publications pertinentes.</p> <p>Diffusion d'une liste des organismes pouvant recevoir des personnes handicapées lors de séances de préparation de déclaration de revenus.</p> <p>Visite du président-directeur général de Revenu Québec en avril 2017 et en mars 2018 lors de séances de préparation de déclarations de revenus.</p> <p>Promotion de ces visites et de l'objectif du programme sur les médias sociaux et dans des manchettes intranet.</p> <p>Manchette intranet pour promouvoir le programme et favoriser le recrutement de bénévoles.</p> <p>Mise à jour des pages Web consacrées au Programme des bénévoles sur le site Internet de Revenu Québec.</p> <p>Intégration du contenu qui était affiché auparavant dans le site de l'Agence du revenu du Canada.</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>Maintien de l'entente de partenariat avec l'OPHQ pour que l'organisme puisse communiquer avec Revenu Québec au nom de sa clientèle.</p> <p>Priorité accordée aux agents de l'OPHQ dans la file d'attente téléphonique 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 et 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 la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 2017-2018
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	Nombre de publications mises à jour et de nouveaux documents adaptés en fonction des besoins des personnes handicapées	En continu	<p>Adaptation des documents destinés aux personnes handicapées sur demande ou lors de leur mise à jour.</p> <p>À titre d'exemple,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à jour de la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132);</li> <li>• entente avec l'audiothèque L'Oreille qui lit pour l'enregistrement vocal des textes de certains documents écrits concernant les personnes handicapées;</li> <li>• impression en gros caractères de la déclaration de revenus (TP-1) et de son guide (TP-1.G).</li> </ul> <p>Contribution à la mise à jour 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 (en gros caractères, en braille ou en version audio)	Liste des services offerts	En continu	<p>Disponibilité des documents suivants en version adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la déclaration de revenus (TP-1) et de son guide (TP-1.G) en gros caractères;</li> <li>• les publications <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132), <i>Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée</i> (IN-151) en version audio ainsi que toute autre publication sur demande en braille ou en version audio.</li> </ul> <p>Service d'assistance téléphonique pour les personnes malentendantes, sourdes ou muettes.</p> <p>Entente avec des services d'interprétariat par langages des signes pour les événements auxquels participent des employés malentendants, sourds ou muets.</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 2017-2018
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 de contenus et mise en ligne des nouveaux services transactionnels de Revenu Québec.  Recours à un consultant spécialisé en accessibilité Web pour veiller au respect des normes de Revenu Québec.
2.2.2	S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web en ce qui concerne les nouveaux contenus	Activités réalisées	En continu  Présence d'un spécialiste en accessibilité Web pour s'assurer du respect des standards gouvernementaux.  Mise à jour de nombreux éléments pour améliorer l'uniformité, la cohérence et l'accessibilité des services électroniques, par exemple des services destinés aux entreprises mis en ligne en novembre 2017 et en février 2018.  Reprise des travaux concernant l'adaptation du site Internet de Revenu Québec aux appareils mobiles et incluant des modifications permettant d'améliorer l'accessibilité sur ces appareils.  Prévision du lancement de la version mobile du site Internet en septembre 2018.
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 non débutés en raison des délais de réalisation des nouveaux services sur lesquels portera l'évaluation.
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  Diffusion de formations, spécifiquement adaptées au contexte de Revenu Québec, aux équipes concernées et ajout du matériel de soutien à ces formations dans l'intranet organisationnel.  Ajout de nouvelles spécifications relatives à l'accessibilité dans les normes en matière d'expérience client dans la prestation électronique de services permettant au personnel de se conformer aux standards gouvernementaux d'accessibilité.



	Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalisations 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	Veille, en continu, sur des sites, des forums et des bulletins d'informations pour suivre l'évolution des normes d'accessibilité Web internationales et les façons de les appliquer.
2.2.6	Produire un document regroupant les règles relatives à l'accessibilité des services de Revenu Québec	Avancement des travaux	Mars 2018	Rédaction en cours et livraison prévue en mars 2019.

**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	Réalisations 2017-2018
2.3.1	Informier 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	Moyens offerts	En continu	<p>Offre, en continu, de divers moyens de communication adaptés, tels que les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• service d'interprète offert aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes sur rendez-vous;</li> <li>• ligne téléphonique distincte à l'intention des personnes malentendantes, sourdes ou muettes et utilisation du service de relais Bell;</li> <li>• adaptation de documents;</li> <li>• sous-section dans le site Internet destinée aux personnes handicapées;</li> <li>• appareils permettant aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes de communiquer par écrit de façon interactive disponibles dans certains bureaux d'accueil.</li> </ul> <p>Réalisation d'une analyse interne : le personnel du service à la clientèle se sent bien outillé.</p> <p>Ajout d'exemples concrets dans leurs instructions de travail relatifs à la reconnaissance des personnes malentendantes.</p>



	Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalisations 2017-2018
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	Disponibilité de la liste mise à jour  Nombre et types d'activités de diffusion inscrits sur cette liste	En septembre, chaque année  En continu	Mise à jour de la liste des organismes utilisant le langage des signes dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle.
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	Fréquence des mises à jour	En continu	Mise à jour, en continu, de l'aide-mémoire en fonction des demandes formulées et des changements opérationnels, par exemple mise à jour de la liste des personnes-ressources.

**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	Réalisations 2017-2018
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	Nombre de plaintes reçues et traitées	En fonction des plaintes reçues	Aucune plainte reçue au Bureau de la protection des droits de la clientèle à ce sujet au cours de l'exercice 2017-2018.



**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 2017-2018
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	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	En continu	<p>Gestion des projets d'aménagement et de déménagement pour assurer le respect des normes d'accessibilité liées aux besoins des personnes handicapées, notamment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le suivi des évaluations ergonomiques;</li> <li>• la sensibilisation, lorsque requise, de tous les employés pour que les corridors demeurent accessibles et sans obstacle;</li> <li>• l'installation d'ouvre-portes automatiques donnant accès à des aires de bureau et à des salles de toilettes;</li> <li>• le remplacement de la signalisation dans un bureau d'accueil par un tapis directionnel;</li> <li>• l'ajout de signalisation dans certains parcs de stationnement indiquant les espaces à l'usage exclusif des personnes handicapées.</li> </ul>
3.1.2	Joindre un plan du site aux avis de réaménagement ou de travaux entravant la circulation afin de faciliter les déplacements des personnes ayant une incapacité	Nombre de plans joints aux avis	En continu	Aucun plan n'a été requis.



Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 2017-2018
<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"> <li>• l'actualisation des plans de mesures d'urgence</li> <li>• l'actualisation de la liste des membres du personnel ayant une incapacité liée à la mobilité propre à chaque secteur</li> <li>• 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</li> </ul>	<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>Mise en ligne d'une section intranet sur les mesures d'urgence, incluant les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Mise à jour de trois plans de mesures d'urgence.</p> <p>Actualisation de la liste des membres du personnel à mobilité réduite.</p> <p>Affectation d'un membre du personnel à l'accompagnement de chaque personne à mobilité réduite lors de situations d'urgence.</p> <p>Formation de 11 nouveaux chefs d'unités de secours.</p>
<p>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</p>	<p>Nombre de demandes traitées</p>	<p>En continu, selon les demandes</p>	<p>Prise en charge des demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées dans les lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec, par exemple pour des ouvre-portes automatiques, des améliorations aux salles de toilettes adaptées et des stationnements.</p>



Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 2017-2018
<b>3.1.5</b> 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	Adaptations diverses pour rendre ergonomiques l'environnement de travail et le mobilier de bureau des personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• achat de matériel spécialisé et intégration d'appareils ou d'objets particuliers;</li> <li>• adaptation du poste de travail de personnes ayant une incapacité pouvant inclure un partenariat avec des organismes externes spécialisés et l'installation de logiciels spécialisés.</li> </ul>
<b>3.1.6</b> Traiter les demandes reçues concernant la réduction des frais de stationnement	Nombre de demandes reçues et traitées	En continu	Aucune demande reçue durant la période de référence.
<b>3.1.7</b> Améliorer l'accessibilité des salles de toilettes de Revenu Québec	Avancement des travaux Nombre de toilettes adaptées	Mars 2020	Modifications mineures à des salles de toilettes réservées aux personnes à mobilité réduite : <ul style="list-style-type: none"> <li>• renforcement des barres d'appui et des accessoires dans un cas;</li> <li>• installation d'une poignée de porte extérieure dans un autre cas.</li> </ul>
<b>3.1.8</b> Créer une procédure de déménagement pour les personnes ayant une incapacité	Avancement des travaux	Mars 2018	Affichage de la procédure de déménagement dans la page intranet consacrée au programme d'ergonomie de Revenu Québec.  Ajout d'un lien vers la page pour faciliter l'accès à ce programme.



Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 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	En continu	<p>Élaboration d'un plan d'arrimage par la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique (DGPDE) et la Direction générale des ressources humaines et des communications (DGRHC).</p> <p>Mise en œuvre de certaines actions prévues au plan d'arrimage, dont la prise en compte de suggestions de mesures pouvant réduire ou éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées lors de la conception des deux documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Grille de validation pour l'intégration de critères écoresponsables dans les projets de construction, de rénovation et d'aménagement des espaces extérieurs et intérieurs de Revenu Québec;</i></li> <li>• <i>Guide d'accompagnement pour les événements écoresponsables.</i></li> </ul>



**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	Réalisations 2017-2018
4.1.1	<p>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"> <li>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</li> <li>d'organiser une activité visant à faire vivre aux membres du personnel une journée type dans la peau d'une personne ayant une incapacité</li> </ul>	<p>Moyens de communication utilisés</p> <p>Avancement des travaux</p>	<p>En continu</p> <p>Mars 2020</p>	<p>Élaboration d'un plan de communication à l'égard de la clientèle et des membres du personnel handicapés 2017-2020 afin de promouvoir les services offerts et de sensibiliser le personnel et les gestionnaires aux réalités des personnes handicapées.</p> <p>Publication de manchettes intranet, concernant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui souligne l'importance d'adopter une attitude positive à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées;</li> <li>la Journée internationale des personnes handicapées le 29 novembre 2017.</li> </ul> <p>Étude préliminaire en cours pour organiser une activité visant à faire vivre aux membres du personnel une journée type pendant laquelle ils seront dans la peau d'une personne handicapée.</p> <p>Communications avec divers organismes.</p>
4.1.2	<p>Informé le personnel lorsque le plan d'action annuel 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>Diffusion d'une manchette intranet en juin 2017 pour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inviter tout le personnel à consulter le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i>;</li> <li>souligner que Revenu Québec est sensible à la réalité quotidienne des personnes handicapées et qu'il poursuit ses efforts pour accroître l'accessibilité des services qu'il offre.</li> </ul>



	Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalisations 2017-2018
4.1.3	Sensibiliser les gestionnaires aux réalités et aux besoins des personnes handicapées travaillant à Revenu Québec en <ul style="list-style-type: none"> <li>• créant un aide-mémoire destiné aux gestionnaires afin de les renseigner sur la façon d'accueillir un employé handicapé et d'interagir avec lui</li> <li>• informant les gestionnaires de l'existence de cet aide-mémoire</li> </ul>	Avancement des travaux  Moyens de communication	Mars 2019  En continu	Rédaction en cours.
4.1.4	Élaborer un aide-mémoire destiné aux employés handicapés et le publier dans l'intranet de Revenu Québec	Avancement des travaux	Mars 2019	Prévu pour 2018-2019.

**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	Réalisations 2017-2018
4.2.1	Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif  Consulter les directions générales afin d'obtenir davantage de noms d'employés ayant une incapacité et souhaitant participer au groupe consultatif	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe consultatif  Avancement des travaux	En continu  Mars 2018	Envoi d'une note destinée à l'ensemble du personnel, invitant les employés ayant un handicap et souhaitant participer au groupe consultatif à se manifester.  Cinq employés ayant un handicap distinct forment le groupe consultatif.
4.2.2	Analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors du sondage visant les membres du personnel ayant une incapacité	Avancement des travaux	Mai 2020	Plusieurs des suggestions formulées lors du sondage existent déjà, mais sont mal connues. Par exemple, <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'existence du service d'ergonomie;</li> <li>• l'implication des personnes handicapées par l'intermédiaire d'un groupe consultatif;</li> <li>• une page destinée aux personnes handicapées dans l'intranet.</li> </ul> Publication de plusieurs manchettes intranet afin de promouvoir certains services offerts à Revenu Québec.  D'autres suggestions pertinentes formulées lors du sondage seront analysées d'ici mai 2020.



Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 2017-2018
<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 représentent afin de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recenser les besoins des personnes handicapées</li> <li>• analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors des consultations</li> </ul>	Avancement des travaux	Mars 2020	<p>Élaboration d'une liste des associations de personnes handicapées les plus pertinentes à rencontrer.</p> <p>Poursuite des travaux au cours des prochains mois.</p>
<p>4.2.4 Promouvoir la boîte courriel DGRHC PAPH auprès du personnel de Revenu Québec</p>	Types d'activités de promotion effectuées	Mars 2018	<p>Publication d'une manchette invitant le personnel à utiliser la boîte courriel DGRHC PAPH afin de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire part de diverses propositions relatives à l'implantation de mesures pouvant éliminer ou réduire les obstacles physiques ou sociaux auxquels font face la clientèle et les membres du personnel ayant un handicap;</li> <li>• signaler les problèmes pouvant nuire à un environnement de travail adapté et fonctionnel.</li> </ul>



**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 2017-2018
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>Revenu Québec comptait 114 employés handicapés réguliers et occasionnels (à l'exclusion des étudiants et des stagiaires) au 31 mars 2018, ce qui équivalait à un taux de représentativité de 1 %<sup>3</sup> par rapport à l'effectif total.</p> <p>Déploiement de plusieurs mesures pour favoriser l'embauche de personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisation de sources d'affichage variées;</li> <li>• sollicitation de divers organismes spécialisés en employabilité;</li> <li>• création d'un répertoire d'organismes spécialisés en employabilité situés dans les différentes régions du Québec;</li> <li>• 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>);</li> <li>• 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.</li> </ul>

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.



Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Échéancier	Réalizations 2017-2018
5.1.2 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées (PEPH) à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	En continu	<p>Envoi d'une note destinée aux gestionnaires pour annoncer le lancement du PEPH 2017-2018 et les inviter à déposer un projet d'emploi.</p> <p>Un candidat a été retenu.</p> <p>Suivi trimestriel effectué auprès du gestionnaire pour l'évaluation du candidat employé en 2017-2018.</p> <p>Lancement du PEPH 2018-2019 et transmission du curriculum vitæ des candidats admissibles aux gestionnaires.</p>



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

<b>OBSTACLE 3</b>	<b>Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec</b>	
<b>OBJECTIF 3.1</b>	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	Réalisations 2017-2018
3.1.10 Promouvoir les services offerts pour adapter l'espace de travail des membres du personnel handicapés	Activités réalisées	<p>Promotion du programme d'ergonomie de Revenu Québec à l'aide d'une manchette intranet rappelant aux membres du personnel handicapés qu'ils peuvent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obtenir une évaluation et un ajustement personnalisé de l'aménagement de leur espace de travail;</li> <li>• bénéficier d'outils informatiques et d'équipement adaptés.</li> </ul>
<b>OBSTACLE 4</b>	<b>Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées</b>	
<b>OBJECTIF 4.1</b>	Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées	
Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs de résultats	Réalisations 2017-2018
4.1.5 Mettre en place des travaux visant la valorisation de la diversité	Activités réalisées	<p>Élaboration d'un plan d'action visant à</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exprimer la vision d'une organisation inclusive;</li> <li>• souligner différents événements thématiques à l'intérieur de l'organisation et offrir des tribunes pour parler de diversité;</li> <li>• sensibiliser les employés quant à l'importance de l'ouverture aux différences et de l'inclusion pour améliorer la qualité du service offert aux clientèles diversifiées et la collaboration interne.</li> </ul> <p>Création d'une sous-section intranet sur la valorisation de la diversité.</p> <p>Élaboration et diffusion d'une capsule de sensibilisation à la diversité.</p>



## Nouvelles actions intégrées 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	Échéancier	Réalisations 2017-2018
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	Analyse en cours.  (Note : Cette recommandation de l'OPHQ résulte de l'évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale <i>À part entière.</i> )
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 services de production cinématographique ou télévisuelle, en faire la promotion et le bonifier, au besoin	À déterminer	À déterminer	Collaboration à venir avec la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC). Rencontre à venir du comité permanent d'échanges (SODEC, Revenu Québec et ministère de la Culture et des Communications) sur les crédits d'impôt culturels.  (Note : Cette recommandation de l'OPHQ résulte de l'évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale <i>À part entière.</i> )

**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

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	Activités réalisées	À déterminer	Travaux d'arrimage prévus lors de l'élaboration du prochain programme d'accès à l'égalité en emploi.  (Note : Cette action donne suite à une recommandation de l'OPHQ découlant de l'analyse du PAPH 2017-2020.)
-------	---	---------------------	--------------	--



# 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 octobre 2018.

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](http://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.

