

**REVENU
QUÉBEC**



**JUSTE.
POUR TOUS.**

BILAN DES RÉALISATIONS 2018-2019

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

revenuquebec.ca



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-84209-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019

© Revenu Québec, 2019

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 2018-2019 | 4 |
| Actions de Revenu Québec relatives à sa mission | 4 |
| Nouvelles actions intégrées au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i> | 19 |
| Actions réalisées non prévues au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i> | 20 |
| Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan | 21 |
| Adoption et diffusion du bilan | 21 |
| Mise en œuvre du bilan | 21 |



BILAN DES RÉALISATIONS DE 2018-2019

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 2018-2019 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 2018-2019 |
|-------|--|--------------------------|------------|--|
| 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>Mise à jour du contenu des conférences intitulées <i>Aidant naturel</i> (présentées 10 fois) et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (présentées 18 fois).</p> <p>Mise à jour de la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132).</p> <p>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> |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2018-2019 | |
|--|--|----------------------------------|------------------------|--|
| 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>Mise à jour des pages Web consacrées au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB) sur le site Internet de Revenu Québec.</p> <p>Production de feuillets d'information destinés aux contribuables, aux bénévoles et aux organismes souhaitant bénéficier du SAIPB ou y participer.</p> <p>Promotion du SAIPB auprès des employés, des contribuables et de certains organismes venant en aide aux personnes handicapées, tels que le Regroupement des aveugles et des amblyopes du Québec, la Société québécoise de la déficience intellectuelle et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN).</p> <p>Ajout d'une précision sur les organismes pouvant accueillir des personnes handicapées dans la liste des comptoirs d'impôts gratuits qui figure sur le site de l'ARC et qui est accessible à partir du site Internet de Revenu Québec.</p> <p>Tenue d'une campagne de recrutement de bénévoles auprès des citoyens et des organismes communautaires.</p> <p>Élaboration d'une nouvelle image de marque du SAIPB, anciennement connu sous le nom <i>Programme des bénévoles</i>.</p> <p>Mise en place d'un programme de subvention pour soutenir l'ensemble des organismes participant au SAIPB relativement aux dépenses engagées pour la production des déclarations de revenus du Québec. Traitement de plus de 300 demandes de subvention depuis sa mise en place, totalisant une somme versée de 143 080 \$.</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>Signature d'une entente formelle de partenariat entre l'OPHQ et Revenu Québec visant à faciliter l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services, ainsi qu'à offrir un accompagnement intersectoriel aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.</p> <p>Présentation de l'offre de services de l'OPHQ au personnel du service à la clientèle de Revenu Québec qui répond aux appels provenant de l'OPHQ.</p> <p>Ajout de liens vers la page Services offerts à la population du site de l'OPHQ dans cinq pages s'adressant aux personnes handicapées du site Internet de 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 ou du Québec et n'ayant pas les moyens de recourir à des professionnels.



| | Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalisations 2018-2019 |
|-------|---|----------------------------------|------------|--|
| 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 | Élaboration d'un plan de communication à Revenu Québec et approbation de celui-ci par l'OPHQ. Uniformisation du visuel utilisé et élaboration d'une stratégie de diffusion sur les médias sociaux (phase préparatoire). |
| 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 | Moyens de communication utilisés | Mars 2019 | Discussion entre Revenu Québec et la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC). Travaux en cours pour ajouter du contenu concernant la vidéodescription aux pages du site Internet de Revenu Québec concernant le crédit d'impôt pour des services de production cinématographique et le crédit d'impôt pour les productions cinématographiques québécoises. |

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 | Réalisations 2018-2019 |
|-------|--|--|------------|---|
| 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 | Disponibilité des documents produits par Revenu Québec en tout temps dans les bureaux d'accueil de Revenu Québec. Adaptation des documents lors de leur mise à jour ou sur demande. À titre d'exemple, <ul style="list-style-type: none"> • mise à jour des publications <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132) et <i>Les frais médicaux</i> (IN-130); • entente avec l'audiothèque L'Oreille qui lit pour l'enregistrement vocal de trois textes de documents écrits concernant les personnes handicapées (mise à jour du contenu de deux enregistrements vocaux); • impression en gros caractères de la déclaration de revenus (TP-1) et de son guide (TP-1.G) en version française et anglaise. |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2018-2019 |
|--|----------------------------|------------|---|
| 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>Possibilité de commander gratuitement un formulaire ou une publication dans un format adapté, au choix du contribuable (audio, braille, gros caractères ou PDF). Traitement de deux demandes.</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> |

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 | Réalizations 2018-2019 |
|--|--------------------------------|------------|---|
| 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 | <p>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 et dans celles des nouveaux services utilisés à l'interne.</p> <p>Mise en place de normes en expérience utilisateur (incluant celle sur l'accessibilité aux personnes handicapées) concernant la réalisation d'interfaces Web internes.</p> <p>Conception d'un document de support à la présentation dans le but de démontrer à des équipes impliquées dans la conception des services en ligne que leur collaboration est nécessaire pour améliorer l'accessibilité de ces services.</p> <p>Mise en ligne, dans l'intranet, de la vidéo du lancement de l'espace Web Ma communauté dans la langue des signes québécoise, à l'intention d'employés sourds ou malentendants.</p> |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2018-2019 | |
|--|---|--|------------------------|---|
| 2.2.2 | S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web en ce qui concerne les nouveaux contenus | Activités réalisées | En continu | <p>Mise à jour de nombreux éléments pour améliorer l'uniformité, la cohérence et l'accessibilité des services en ligne, par exemple des services destinés aux représentants professionnels et aux citoyens, qui sont maintenant compatibles avec des outils d'aide, tels que les lecteurs d'écran ou les tablettes en braille, et dont les caractères peuvent être agrandis par l'internaute.</p> <p>Lancement de la version mobile du site Internet de Revenu Québec en septembre pour améliorer l'accessibilité sur les appareils mobiles.</p> <p>Étude préliminaire des nouveaux standards gouvernementaux SGRI 008 2.0² ainsi que des normes internationales WCAG 2.1³ annoncés à l'été 2018.</p> |
| 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. |
| 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 | <p>Suivi de l'évolution des méthodes et des technologies utilisées pour rendre les sites Web plus accessibles, et suivi de l'application des normes d'accessibilité Web gouvernementales et internationales via des sites, des forums et des bulletins d'informations.</p> <p>Évaluation préliminaire d'outils permettant de déterminer les cas non conformes en accessibilité.</p> |
| 2.2.6 | Produire un document regroupant les règles relatives à l'accessibilité des services de Revenu Québec | Avancement des travaux | Mars 2018 | <p>Production d'une version préliminaire d'un guide regroupant les règles relatives à l'accessibilité des services de Revenu Québec.</p> <p>Révision en cours par divers intervenants.</p> |

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 2018-2019 |
|-------|--|--------------------------|------------|--|
| 2.3.1 | <p>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</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); • 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>Mise en œuvre d'une procédure (boîte courriel particulière, mise à jour des instructions de travail destinées au personnel du service à la clientèle, liste de fournisseurs de services, etc.) facilitant le traitement des demandes effectuées pour obtenir une version adaptée d'un document.</p> <p>Annonce, au personnel du service à la clientèle, des changements apportés aux moyens de communication adaptés aux personnes handicapées.</p> <p>Mise en ligne 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>Sensibilisation des employés à l'importance d'adapter les services qu'ils offrent aux besoins des personnes handicapées.</p> |



| | Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalisations 2018-2019 |
|-------|--|---------------------------------------|----------------------------|---|
| 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 | 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. |
| 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 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 | Réalisations 2018-2019 |
|-------|--|---------------------------------------|---------------------------------|---|
| 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 2018-2019. |



| 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 2018-2019 |
| 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>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 des diverses façons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sensibilisation, lorsque requise, des employés pour que les corridors et les sorties de secours demeurent accessibles et sans obstacles; • ajout de signalisation dans certains parcs de stationnement indiquant les espaces à l'usage exclusif des personnes handicapées; • modifications de la configuration des espaces de travail dans certains bureaux afin de faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite; • déplacement ou installation d'ouvre-portes automatiques donnant accès à des aires de bureaux. |
| 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 | Nombre de plans joints aux avis | En continu | Ajout d'un plan de site aux avis de travaux lors du réaménagement du deuxième étage du bureau situé dans l'édifice de Place-Longueuil. |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2018-2019 |
|--|--|---|---|
| <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>Aucune mise à jour de plans de mesures d'urgence requise.</p> <p>Actualisation de la liste des membres du personnel à mobilité réduite.</p> <p>Affectation d'un membre du personnel et d'un substitut à l'accompagnement de chaque personne à mobilité réduite lors de situations d'urgence.</p> <p>Formation de sept nouveaux chefs d'unités de secours et adjoints.</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>Traitement des demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à certains lieux, par exemple installation d'un ouvre-porte automatique et installation d'un lavabo à la hauteur requise pour les personnes à mobilité réduite.</p> |
| <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>En fonction des demandes reçues</p> | <p>Évaluation de l'environnement de travail et du mobilier de bureau des personnes handicapées, et adaptations diverses pour les rendre ergonomiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • achat de matériel spécialisé et intégration d'appareils ou d'objets particuliers (par exemple, téléphone cellulaire à grand écran, filtre de lumière, bras articulé, amplificateur téléphonique, chaise et clavier adaptés, ainsi que visionneuse); • adaptation du poste de travail d'employés ayant une incapacité (par exemple, station assis-debout, ajustement de l'éclairage, déplacement de poste de travail, etc.) avec l'aide d'organismes externes spécialisés, lorsque requis; • installation de logiciels spécialisés (par exemple, ZoomText). |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2018-2019 |
|---|--|------------|--|
| 3.1.6 Traiter les demandes reçues concernant la réduction des frais de stationnement | Nombre de demandes reçues et traitées | En continu | Aucune demande reçue et traitée. |
| 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 | Intégration, lors de l'organisation des activités prévues au PAPH, des considérations en matière 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 2018-2019 |
|-------|---|--|---------------------------------------|---|
| 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"> 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 2017-2018 découlant du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i>. <p>Travaux en cours pour organiser une activité visant à faire vivre aux membres du personnel une journée type dans la peau d'une personne ayant une incapacité.</p> <p>Consultations auprès des gestionnaires pour connaître leur intérêt à suivre une activité ou une formation sur la réalité des personnes handicapées.</p> |
| 4.1.2 | <p>Informé 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> |



| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Échéancier | Réalizations 2018-2019 |
|---|--|------------------------------------|--|
| <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>Mise en ligne, dans l'intranet, d'un aide-mémoire pour outiller les gestionnaires lors de l'accueil et de l'intégration d'une recrue ayant un handicap. On y aborde des questions telles que les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment vous assurer que l'espace de travail est adapté aux besoins de la recrue? • Comment les services spécialisés de main-d'œuvre pour personnes handicapées peuvent-ils vous aider? • Comment préparer l'intégration de la recrue? • Quelle est l'importance du parrainage d'une recrue handicapée? <p>Intégration d'une section, dans cet aide-mémoire, dans laquelle des conseils sont donnés pour améliorer les interactions et la communication avec une personne handicapée, selon les divers types de handicaps.</p> <p>Envoi d'une note à l'ensemble des gestionnaires pour annoncer sa mise en ligne.</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>Mise en ligne, dans l'intranet, de l'aide-mémoire destiné aux employés handicapés et recensant notamment</p> <ul style="list-style-type: none"> • les principaux services offerts aux membres du personnel handicapés; • les programmes favorisant l'intégration des personnes handicapées, offerts par Revenu Québec. <p>Publication d'une manchette intranet pour promouvoir l'aide-mémoire.</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 | Réalisations 2018-2019 |
|-------|--|---|------------|--|
| 4.2.1 | Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif | Nombre de personnes handicapées au sein du groupe consultatif | En continu | Ajout de trois membres au groupe consultatif au cours de l'exercice 2017-2018. Cinq employés ayant un handicap distinct forment désormais le groupe consultatif. |
| | Consulter les directions générales afin d'obtenir davantage de noms d'employés ayant une incapacité et souhaitant participer au groupe consultatif | Avancement des travaux | Mars 2018 | Réalisé en 2017-2018. |
| 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 | <p>Poursuite de la promotion des services offerts à Revenu Québec, puisque le sondage a démontré qu'ils sont méconnus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • publication d'une manchette sur les mesures prises à l'égard de la clientèle malentendante, sourde ou muette ayant recours aux services offerts par Revenu Québec; • publication d'une manchette sur le service d'adaptation de documents pour les personnes ayant un handicap visuel. <p>Travaux en cours pour sous-titrer les vidéos produites à l'interne au bénéfice des employés ayant un handicap auditif.</p> <p>Ajout d'une mention sur les besoins d'adaptation nécessaires, dans le canevas de la lettre de convocation à une entrevue, afin de s'assurer que les entrevues sont adaptées, au besoin.</p> |
| 4.2.3 | <p>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"> • recenser les besoins des personnes handicapées • analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors des consultations | Avancement des travaux | Mars 2020 | <p>Consultations auprès</p> <ul style="list-style-type: none"> • du Regroupement des aveugles et des amblyopes du Québec; • de la Société québécoise de la déficience intellectuelle; • de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec. <p>Analyse des recommandations à venir.</p> |
| 4.2.4 | Promouvoir la boîte courriel DGRH PAPH auprès du personnel de Revenu Québec | Types d'activités de promotion effectuées | Mars 2018 | Réalisé en 2017-2018. |



| 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 | Réalisations 2018-2019 |
| 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 0,9 %⁴ (113 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"> • affichage des postes, lorsque requis, dans les organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées; • application, sur demande, de diverses mesures d'adaptation; • 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 2018-2019 |
|---|---|--------------|--|
| 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>Embauche d'une candidate dans le cadre du PEPH 2018-2019.</p> <p>Suivi trimestriel effectué auprès des gestionnaires concernant l'évaluation des candidats employés dans le cadre du PEPH 2017-2018 et 2018-2019.</p> <p>Envoi d'une note destinée aux gestionnaires pour annoncer le lancement du PEPH 2019-2020 et les inviter à déposer un projet d'emploi.</p> <p>Sélection des projets d'emploi déposés.</p> <p>Transmission du curriculum vitæ des candidats admissibles aux gestionnaires participant au PEPH 2019-2020.</p> <p>Modification du processus de qualification du PEPH afin de donner une meilleure chance de réussite aux participants.</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 | Activités réalisées relativement au programme | À déterminer | <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> |



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 | Réalizations 2018-2019 |
|-------|---|--------------------------|------------|---|
| 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 | Transmission à la COPHAN, pour diffusion à l'ensemble de ses membres, de l'information concernant entre autres <ul style="list-style-type: none"> • les exemptions, les assouplissements, les crédits d'impôt et la déduction auxquels peuvent avoir droit les personnes handicapées; • le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles; • les conférences intitulées <i>Aidant naturel et Les personnes handicapées et la fiscalité</i>; • les moyens utilisés par Revenu Québec pour assurer l'accessibilité des services et des renseignements qu'il offre au public. |



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 2018-2019 |
|--|--------------------------|--|
| 1.1.7 Promouvoir les services offerts aux personnes handicapées sur les médias sociaux | Activités réalisées | <p>Promotion des moyens utilisés par Revenu Québec pour offrir des services et fournir des renseignements accessibles à tous dans une publication sur Facebook et LinkedIn lors de la Journée internationale des personnes handicapées.</p> <p>Partage sur Facebook et Twitter du <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i> publié par l'OPHQ.</p> <p>Publications sur Facebook et Twitter au sujet</p> <ul style="list-style-type: none"> des produits et services détaxés pour les personnes handicapées (diffusion à deux reprises); des crédits d'impôt pour les personnes handicapées (diffusion à deux reprises). |

AUTRE

| Actions retenues pour la période 2017-2020 | Indicateurs de résultats | Réalisations 2018-2019 |
|--|--------------------------|--|
| 6 Participer au programme de récupération de cartouches d'imprimantes mis en place par la Fondation Mira | Activités réalisées | <p>Participation, depuis juin 2018, au programme contribuant au financement de l'entraînement des chiens Mira, en plus d'assurer la valorisation des cartouches d'imprimantes.</p> <p>Collecte de plus de 16 000 \$ depuis la mise en place de l'action.</p> |



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 2019.

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.

