



2023-2024

BILAN DES RÉALISATIONS

DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD
DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2027



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-98745-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

© Revenu Québec, 2024

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

Dans un souci d'inclusion, nous privilégions l'emploi d'un vocabulaire neutre ou épicène chaque fois que le contexte le permet.

TABLE DES MATIÈRES

Bilan des réalisations de 2023-2024	4
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission	4
OBSTACLE 1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées et à leur famille	4
OBSTACLE 2 Manque d'accessibilité des documents et des services offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées	7
OBSTACLE 3 Manque d'accessibilité de certains lieux de travail ou de certains bureaux d'accueil de Revenu Québec pour les personnes handicapées	14
OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées	19
OBSTACLE 5 Difficulté de Revenu Québec à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	27
OBSTACLE 6 Difficulté à mettre en pratique certaines dispositions législatives à l'égard des personnes handicapées	29
AUTRES	30
Nouvelle action intégrée au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027	31
Actions réalisées non prévues au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027	31
OBSTACLE 2 Manque d'accessibilité des documents et des services offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées	31
Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan	32
Adoption et diffusion du bilan	32
Mise en œuvre du bilan	32

BILAN DES RÉALISATIONS DE 2023-2024

Revenu Québec a amorcé un virage important pour faire de la diversité une richesse à valoriser. En effet, il vise à atteindre l'excellence en matière d'inclusion des personnes, y compris les personnes handicapées, suivant l'objectif 4.2 de son plan stratégique 2023-2027, soit « développer une culture organisationnelle axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion ».

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 2023-2024, découlant du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027* (ADM-540), afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées en réduisant au mieux les obstacles auxquels celles-ci peuvent être confrontées.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

OBSTACLE 1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées et à leur famille

OBJECTIF 1.1 Faciliter l'accès à l'information relative aux programmes et aux services de soutien offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
1.1.1	Offrir des conférences concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidante ou aidant naturel peuvent avoir droit	Nombre de conférences offertes	En continu	Tenue des conférences <i>Les personnes aidantes et la fiscalité</i> (présentée 5 fois à un total de 75 participantes et participants) et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (présentée 9 fois à un total de 192 participantes et participants).



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
1.1.2	Assurer le respect et l'application de l'entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) visant à faciliter l'accès à l'information sur les programmes et les services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	Moyens de communication utilisés	En continu	<p>Mise à jour en cours des modalités de l'entente de partenariat entre l'OPHQ et Revenu Québec signée en 2019.</p> <p>Collaboration avec l'OPHQ pour, entre autres,</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les nouvelles mesures fiscales relatives à l'année d'imposition 2023 et visant les personnes handicapées, leur famille ainsi que leurs proches; • repérer les modifications majeures ou pertinentes ayant été apportées, pour l'année d'imposition 2023, aux mesures fiscales existantes visant cette clientèle; • valider la clarté de certains messages ainsi que la compréhension de certaines mesures; • maintenir une ligne téléphonique directe entre les agentes et agents d'aide à la clientèle de l'OPHQ ainsi que le personnel de Revenu Québec.
1.1.3	Transmettre l'information sur les programmes et les services qui sont offerts aux personnes handicapées à divers organismes qui les représentent	Activités réalisées	Une fois par année	<p>Transmission d'information à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, à la Société québécoise de la déficience intellectuelle et à l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, notamment sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les exemptions, les assouplissements, les déductions et les crédits d'impôt auxquels peuvent avoir droit les personnes handicapées, leur famille et leurs proches; • le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles¹ (SAIPB); • les conférences <i>Les personnes aidantes et la fiscalité</i> et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i>; • les moyens utilisés par Revenu Québec pour assurer l'accessibilité des services et des renseignements offerts au public.

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 à ce service 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 professionnelles ou professionnels.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
1.1.4	Tenir à jour, diffuser et promouvoir l'information concernant les programmes et les services qui sont offerts aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent	Activités réalisées	En continu	<p>Mise à jour de</p> <ul style="list-style-type: none"> la publication <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (IN-132), qui a été téléchargée à 12 660 reprises entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024; contenus Web pouvant s'adresser aux personnes handicapées, tels que la liste des séances de préparation de déclarations de revenus offertes en présentiel ou en virtuel et pouvant accueillir des personnes à mobilité réduite (disponible sur la page Trouvez un comptoir d'impôts du site de l'Agence du revenu du Canada). <p>Poursuite des travaux de webification de documents dans un souci d'accessibilité.</p> <p>Diffusion d'un message dans le système de réponse vocale interactive de Revenu Québec visant à faire connaître le SAIPB.</p> <p>Publications diffusées sur les médias sociaux et portant sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> les produits et services détaxés pour les personnes handicapées (deux publications); la Journée internationale des personnes handicapées; les conférences destinées au grand public, notamment la conférence <i>Les personnes aidantes et la fiscalité</i>; le crédit d'impôt pour personne aidante. <p>Mise en production et mise en ligne, dans le site Internet de Revenu Québec, du <i>Guide de la déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés et d'autres donataires</i> (TP-985.22.G) en version HTML.</p>
1.1.5	Collaborer avec l'OPHQ au projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Activités réalisées	En continu	<p>Poursuite de la collaboration avec l'OPHQ, notamment pour</p> <ul style="list-style-type: none"> la mise en place d'une passerelle d'échange de renseignements entre Revenu Québec et la Société d'habitation du Québec (SHQ) [un formulaire de consentement à l'échange de renseignements est disponible sur le site de la SHQ]; la tenue d'ateliers de collaboration interministériels visant à déterminer la meilleure solution numérique à mettre en place.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
1.1.6	Poursuivre les efforts de promotion de la <i>Déduction pour rénovations ou transformations favorisant l'accessibilité d'un édifice</i>	Activités réalisées	Une fois par année	Diffusion, tout au long de l'année, d'un message d'attente téléphonique au sujet de cette déduction fiscale (message diffusé depuis septembre 2021). Participation, depuis février 2024, aux rencontres de suivi du comité interministériel qui a été mis en place à ce sujet. Actions de communication concrètes à venir.

OBSTACLE 2 Manque d'accessibilité des documents et des services offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées

OBJECTIF 2.1 Offrir des services adaptés et 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*

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
2.1.1	Fournir, sur demande, la documentation produite par Revenu Québec dans une version adaptée et respecter le choix du format demandé, dans la mesure du possible	Nombre de documents adaptés en fonction des demandes reçues	En continu, selon les demandes reçues	Possibilité de commander gratuitement un document dans un format adapté, au choix (audio, braille, gros caractères ou PDF accessible). Traitement de deux demandes d'adaptation de documents. Adaptation des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> impression en gros caractères du <i>Guide de la déclaration de revenus</i> (TP-1.G) ainsi que des annexes et des grilles de calcul (TP-1.D.GR) en versions française et anglaise; enregistrement vocal de trois documents écrits concernant les personnes handicapées grâce à l'entente avec l'audiothèque L'Oreille qui lit.
2.1.2	Offrir une formation pour favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple dans la correspondance avec la clientèle	Nombre de personnes formées	En continu	Formation en ligne offerte en tout temps à l'ensemble du personnel sur la rédaction en langue claire et simple (1 988 participantes et participants au cours de l'exercice 2023-2024). Rappel effectué auprès des gestionnaires sur l'existence de cette formation et promotion de celle-ci dans certaines directions générales à l'aide de divers moyens de communication (courriel, actualités intranet, etc.).



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
2.1.3	Offrir la formation <i>Écrire en langue inclusive</i> afin de favoriser l'inclusion	Nombre de personnes formées	En continu	<p>Formation en ligne offerte en tout temps à l'ensemble du personnel sur les techniques d'écriture en langue inclusive (2 628 participantes et participants au cours de l'exercice 2023-2024).</p> <p>Promotion de cette formation dans certaines directions générales (par courriel, dans l'intranet, etc.) afin de recommander aux membres du personnel de suivre cette formation, plus particulièrement à celles et ceux qui rédigent des communications internes ou externes dans le cadre de leurs fonctions.</p>
2.1.4	Offrir des services et des moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées	Liste des mesures d'accommodement disponibles	En continu	<p>Offre de divers moyens de communication adaptés, tels que les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • service d'interprète offert aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes sur rendez-vous; • ligne téléphonique distincte à l'intention des personnes malentendantes, sourdes ou muettes et utilisation du Service de relais Bell; • adaptation de documents (audio, braille, gros caractères ou PDF accessible); • disponibilité d'un appareil de télécommunication au bureau d'accueil du complexe Desjardins permettant aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes de communiquer par écrit de façon interactive; • assistance offerte pour l'utilisation des services en ligne et des formulaires qui s'adressent aux citoyennes et citoyens; • possibilité d'adapter les services et de mettre en place des mesures particulières pour les personnes handicapées qui souhaitent se présenter dans les bureaux d'accueil; • sous-section destinée aux personnes handicapées dans le site Internet de l'organisation.
2.1.5	Rendre compte du nombre de demandes d'intervention et de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux renseignements, aux documents et aux services offerts au public, et, s'il y a lieu, analyser celles-ci afin d'apporter des améliorations pour prévenir la récurrence des problèmes de même nature	Nombre de demandes d'intervention et de plaintes reçues et traitées	En fonction des demandes d'intervention et des plaintes reçues	<p>Traitement d'une demande d'intervention en lien avec l'accessibilité des services à la clientèle par l'entremise du service de relais pour personnes malentendantes. Toutefois, après analyse, la demande s'est avérée non fondée, et des explications ont été fournies à la personne concernée.</p>



OBJECTIF 2.2 Améliorer l'accessibilité Web pour les personnes handicapées

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
2.2.1	Former les équipes qui participent à la conception de contenus Web aux normes et standards gouvernementaux d'accessibilité Web	Activités réalisées	En continu	<p>Diffusion de six nouvelles capsules de sensibilisation sur les normes d'accessibilité Web.</p> <p>Diffusion du webinaire <i>L'accessibilité Web, ça nous concerne tous et toutes!</i>.</p> <p>Élaboration et diffusion des formations suivantes, pouvant être suivies par l'ensemble des membres du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Développement Web accessible – Base</i> • <i>Validation et maintenance de l'accessibilité Web – Base</i> • <i>Produire des documents accessibles avec M365 Word</i> • <i>Produire des documents ou des formulaires simples PDF accessibles</i> <p>Élaboration, en mars 2024, d'un tableau résumant les grands principes de rédaction qui favorisent l'accessibilité (diffusion sous peu dans l'intranet de Revenu Québec, plus précisément dans le site Trousse linguistique).</p> <p>Tenue d'un atelier-discussion ayant pour thème « L'accessibilité des formations en ligne » et réunissant des membres du Centre d'expertise pédagogique de Revenu Québec.</p> <p>Mise à jour des connaissances sur l'accessibilité des spécialistes en communication Web et poursuite de leur parcours de formation dans ce domaine.</p>
2.2.2	Poursuivre les adaptations nécessaires pour assurer la conformité du site Internet aux normes et standards gouvernementaux d'accessibilité Web	Activités réalisées	En continu	<p>Poursuite des travaux liés à la mise en place d'une nouvelle plateforme facilitant le développement d'interfaces Web accessibles pour la clientèle interne de Revenu Québec. Voici un aperçu des travaux réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise à jour de la plateforme ISA (passage à la version 17 d'Angular); • stabilisation du code afin de corriger certains problèmes; • ajout de nouveaux composants accessibles (champ de date avec sélecteur, champ de formulaire en lecture seule, etc.).
2.2.3	Évaluer la conformité des services en ligne de Revenu Québec aux normes et standards gouvernementaux d'accessibilité Web	Niveau de conformité des services en ligne	Avril 2026	Mesure prévue pour l'exercice 2026-2027.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
2.2.4	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 contenus Web accessibles (visionnement de webinaires sur l'accessibilité Web ainsi que consultation de sites, de forums et de bulletins d'information à ce sujet).</p> <p>Suivi effectué au sujet de la nouvelle version des standards internationaux d'accessibilité Web (standards WCAG 2.2).</p> <p>Participation, en février 2024, à <i>Axe-con</i>, un événement annuel tenu en ligne et proposant de nombreuses conférences sur divers aspects de l'accessibilité Web.</p>
2.2.5	Produire de la documentation sur les façons de suivre les règles relatives à l'accessibilité des services et des documents à Revenu Québec	Nouvelle documentation produite	En continu	<p>Mise à jour en continu du document détaillé sur les standards d'accessibilité des services en ligne, qui est disponible dans l'intranet, et ajout de six nouvelles parties à celui-ci.</p> <p>Nouveaux éléments rendus disponibles : documentation et vidéos de démonstration sur l'utilisation de quatre technologies d'assistance et de cinq outils de validation de l'accessibilité Web.</p>
2.2.6	Développer les compétences des ressources produisant des contenus Web au moyen de formations internes en accessibilité Web	Nombre de personnes formées	En continu	<p>Au cours de l'exercice 2023-2024, 351 membres du personnel ont suivi au moins une formation en accessibilité Web (certaines personnes en ont suivi plusieurs, jusqu'à un total de 8).</p>
2.2.7	Produire des guides afin d'aider les membres du personnel à élaborer des contenus plus accessibles	Guides réalisés	Mars 2024	<p>Mise à jour du <i>Guide de bonnes pratiques – SharePoint accessible</i>.</p> <p>Ajout, dans l'intranet, des guides suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseils de navigation accessible dans Brio • Produire des formulaires Forms accessibles • Valider l'accessibilité dans Outlook



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
2.2.8	Mettre en place des outils logiciels permettant aux auteurs des contenus Web de valider la conformité de leurs contenus à au moins une partie des critères des standards d'accessibilité Web	Outils normalisés et installés	Mars 2024	<p>Normalisation et installation des nouvelles versions des lecteurs d'écran JAWS et NVDA ainsi qu'installation du valideur PAC sur le poste des membres du personnel suivant des formations en accessibilité Web et ayant besoin de ces outils pour leur apprentissage.</p> <p>Normalisation de la nouvelle version de Color Contrast Analyzer, mise à la disposition à l'ensemble des membres du personnel (en mode auto-installation).</p> <p>Installation par défaut de l'extension HeadingsMap sur les navigateurs Edge et Chrome.</p> <p>Essais réalisés sur divers outils logiciels et analyses menées dans le but de mettre ultérieurement en place un processus de validation automatisée d'une partie des critères des standards d'accessibilité Web.</p>
2.2.9	Fournir aux contribuables un moyen de donner une rétroaction sur l'accessibilité des services et des documents	Activités réalisées	Mars 2027	Mesure prévue pour l'exercice 2026-2027.
2.2.10	Poursuivre les adaptations nécessaires pour assurer la conformité aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web des documents Web téléchargeables sur le site Internet de Revenu Québec	Nombre de documents rendus conformes	En continu	<p>Application en continu des standards d'accessibilité dans les documents PDF. Documents rendus conformes à un taux d'environ 80 %, à l'aide de divers outils.</p> <p>Dépôt du <i>Guide de la déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés et d'autres donateurs</i> (TP-985.22.G) en format HTML dans le site Internet de Revenu Québec.</p> <p>Travaux effectués afin que le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027</i> (ADM-540) respecte les standards gouvernementaux d'accessibilité Web.</p> <p>Début des travaux de révision des gabarits des documents normatifs de Revenu Québec en vue d'assurer leur conformité aux règles d'accessibilité Web.</p>



OBJECTIF 2.3 Outiller le personnel du service à la clientèle afin qu'il puisse accueillir adéquatement les demandes de renseignements des personnes handicapées et y répondre efficacement

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
2.3.1	Informer le personnel du service à la clientèle des services offerts aux personnes handicapées et l'outiller pour qu'il puisse répondre aux demandes de renseignements	Activités réalisées	En continu	<p>Information sur les divers services offerts aux personnes handicapées accessible en tout temps, puisqu'elle est intégrée aux outils de travail (intranet, instructions de travail, etc.) fournis au personnel du service à la clientèle et puisqu'elle est transmise notamment aux nouvelles et nouveaux membres du personnel, ainsi que lors d'activités de formation (séances d'accompagnement, présentations, etc.) destinées au personnel.</p> <p>Publication d'une actualité dans le site intranet d'une direction générale pour rappeler au personnel du service à la clientèle les services offerts aux personnes handicapées.</p> <p>Révision du protocole téléphonique applicable dans le cas d'un appel reçu d'une personne malentendante, sourde ou muette utilisant le service de relais par téléscripteur de Bell.</p> <p>Mise en place d'une procédure à suivre lors de l'utilisation d'un service d'assistance téléphonique spécialisé offert aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes.</p>
2.3.2	Mettre à la disposition des agentes et agents du service à la clientèle une liste à jour des organismes offrant des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour	En continu	<p>Disponibilité de la liste des services d'interprète dans l'aide-mémoire des directions générales concernées, ainsi que dans le site intranet Diversité et inclusion, afin qu'elle soit accessible à l'ensemble du personnel de Revenu Québec.</p> <p>Mise à jour de la liste effectuée en continu, selon les besoins.</p>
2.3.3	Mettre à la disposition du personnel du service à la clientèle l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> offerte par l'OPHQ	Activités réalisées	En continu	<p>Autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> rendue disponible à l'ensemble des membres du personnel et intégration de celle-ci dans le parcours de formation du personnel de plusieurs directions principales offrant des services à la clientèle.</p> <p>Promotion de cette autoformation, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées 2023, par une direction générale dont le personnel offre des services à la clientèle.</p>



OBJECTIF 2.4 Assurer l'accessibilité des renseignements fournis et des services offerts par Revenu Québec au personnel handicapé

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
2.4.1	Tenir à jour la page intranet et l'aide-mémoire destinés au personnel handicapé	Disponibilité de l'information à jour	En continu	Mises à jour effectuées en continu, selon les besoins.
2.4.2	Promouvoir, notamment auprès des nouvelles et nouveaux membres du personnel, les ressources et les outils à la disposition du personnel handicapé et veiller à leur en faciliter l'accès	Activités réalisées	En continu	<p>Conception d'une nouvelle page intranet destinée aux nouvelles recrues afin de faciliter leur accueil et leur intégration. Cette page comprend de l'information ainsi que des outils sur la diversité, l'équité et l'inclusion. De plus, des hyperliens mènent vers un site intranet portant spécifiquement sur ces sujets.</p> <p>Élaboration d'un nouveau programme d'accueil et d'intégration qui sera déployé en deux phases, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • phase 1 (2024-2025) : déploiement d'un programme d'accueil et d'intégration transversal, applicable dans l'ensemble de l'organisation et proposant des activités communes à toutes les recrues; • phase 2 (2025-2026) : adaptation et personnalisation du programme en fonction de différents profils (personnes handicapées, membres des communautés culturelles, etc.), et priorisation des travaux relatifs au parcours d'accueil et d'intégration pour les personnes handicapées. <p>Mise en place de séances d'accueil et d'information offertes aux recrues. Ces séances traitent notamment de la diversité, de l'équité et de l'inclusion ainsi que des programmes et des services offerts aux membres du personnel.</p> <p>Conception d'une formation destinée aux gestionnaires au sujet de l'accueil et de l'intégration des recrues. Elle inclut une section qui aborde des aspects relatifs à la diversité, à l'équité et à l'inclusion ainsi qu'aux personnes handicapées.</p>



OBSTACLE 3 Manque d'accessibilité de certains lieux de travail ou de certains bureaux d'accueil de Revenu Québec pour les personnes handicapées

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

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
3.1.1	Appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité lors de projets d'aménagement ou de déménagement	Mesures appliquées	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.</p> <p>Par exemple,</p> <ul style="list-style-type: none"> • prise en compte des principes d'accessibilité universelle (hauteurs des interrupteurs, éviers de cuisine, salles de toilettes, accès extérieurs, etc.) lors de travaux menés aux 10^e, 11^e, 12^e, 13^e et 14^e étages du complexe Desjardins (projet C'est notre tour!) ainsi qu'au bureau de Saint-Raymond; • activation d'un dispositif d'ouvre-portes automatiques sur les portes principales des 6^e et 14^e étages du bureau situé au 5, Place-Laval; • déménagement de membres du personnel à des étages où des ouvre-portes étaient déjà installés lors de travaux effectués au bureau situé au 5, Place-Laval.
3.1.2	Joindre un plan du site aux avis de réaménagement ou de travaux si les réaménagements ou les travaux entravent la circulation, afin que les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité puissent se déplacer facilement	Nombre de plans joints aux avis	En continu	<p>Diffusion de communications et affichage sous diverses formes par l'équipe chargée de la gestion immobilière à Revenu Québec, en collaboration, au besoin, avec le propriétaire des édifices concernés (par exemple, de l'affichage ciblé peut être prévu sur les étages touchés par les travaux, ou des communications peuvent être transmises à l'ensemble des personnes occupant le bureau visé).</p> <p>Des plans de site ont été joints à des avis de réaménagement ou de travaux transmis aux personnes occupant les bureaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9^e étage du bureau situé au 1600, boulevard René-Lévesque Ouest (Montréal); • complexe Desjardins; • bureau de Place-Longueuil.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
3.1.3	Veiller à l'application et à la mise à jour, au besoin, des mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence	<p>Plans de mesures d'urgence mis à jour, au besoin</p> <p>Personne désignée pour accompagner chaque personne à mobilité réduite</p> <p>Chefs d'unités de secours locaux ayant reçu une formation sur les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence</p>	En continu, selon les besoins	<p>Diffusion de la formation annuelle obligatoire sur les mesures d'urgence, destinée à l'ensemble des membres du personnel et visant à ce que chacun et chacune puisse assurer sa propre sécurité. La formation est divisée en deux volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • volet 1 (10 109 participantes et participants au cours de l'exercice); • volet 2 (9 376 participantes et participants au cours de l'exercice). <p>Interventions personnalisées menées auprès de personnes ayant mentionné avoir besoin d'assistance en cas de situations d'urgence ou d'évacuation.</p> <p>Consignes et procédures à suivre en cas de situations d'urgence rendues disponibles dans le site intranet consacré aux mesures d'urgence.</p> <p>Disponibilité d'une ressource interne pouvant accompagner des personnes à mobilité réduite lors d'un incendie ou d'une situation d'urgence.</p> <p>Analyse de la possibilité d'envoyer des notifications au personnel sourd ou malentendant (cependant, compte tenu des résultats non concluants, aucune suite ne sera donnée).</p> <p>Demande transmise au contentieux de la Direction générale de la législation afin de déterminer comment faire le suivi des dossiers des personnes ayant besoin d'assistance en cas d'évacuation, et ce, tout en respectant la Loi 25.</p>
3.1.4	Prendre en charge les demandes d'adaptation visant, notamment, l'accessibilité des bureaux d'accueil de Revenu Québec et des lieux de travail au personnel handicapé	Types de demandes reçues et traitées	En continu, selon les demandes	<p>Traitement des demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à certains lieux.</p> <p>Par exemple, des ouvre-portes automatiques ont été installés dans les bureaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • celui du 1920, boulevard Mellon, à Jonquière (dans les aires de travail de tous les étages, dans une salle de collaboration et dans la salle à manger); • celui du 3300, boulevard de la Côte-Vertu, à Montréal (au poste d'accueil).



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
3.1.5	Apporter, sur demande, des modifications aux postes de travail attribués aux membres du personnel ayant un handicap ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Types de demandes reçues et traitées	En continu, selon les demandes	<p>Accompagnement de membres du personnel ayant un handicap et évaluation de leur environnement de travail et de leur mobilier de bureau, ainsi qu'adaptations diverses pour rendre ergonomiques ces derniers. En voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • installation d'un bras articulé sur le poste de travail d'un membre du personnel; • adaptation d'outils informatiques pour des membres du personnel ayant une incapacité visuelle (par exemple, installation du logiciel ZoomText); • achat de divers équipements adaptés aux besoins de membres du personnel ayant un handicap auditif, tels qu'un amplificateur de son, un téléphone adapté ou un appareil de jumelage d'aide auditive; • accompagnement offert aux membres du personnel ayant un handicap physique, ainsi qu'aux personnes neurodivergentes, et adaptations possibles en fonction de leurs besoins (par exemple, possibilité de bénéficier d'une salle fermée ou de porter un casque d'écoute en permanence offerte à des membres du personnel ayant un trouble du déficit de l'attention ou un trouble du spectre de l'autisme, afin de favoriser leur concentration); • toilettes adaptées disponibles pour les personnes à mobilité réduite.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
3.1.6	Apporter, sur demande, des modifications à l'aménagement des postes de travail des membres du personnel ayant un handicap, que ce soit à domicile ou dans une aire de travail où les postes ne sont pas attribués, et bonifier l'accompagnement offert dans ce contexte	Types de demandes reçues et traitées	En continu, selon les demandes	<p>Accompagnement des membres du personnel ayant un handicap et modifications apportées au besoin à leur poste de travail, que ce soit à domicile (en contexte de télétravail) ou dans un bureau de l'organisation. En voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adaptation des postes de travail de membres du personnel ayant un handicap physique dans les secteurs où les postes ne sont pas attribués; • attribution d'un poste de travail comportant un ordinateur de table à une personne ayant un handicap physique; • adaptation du poste de travail d'une personne épileptique. <p>Autorisation donnée à une personne se déplaçant en fauteuil roulant d'être en télétravail à temps complet.</p> <p>Adoption d'une mesure permettant à des membres du personnel, dans certaines situations et en fonction de certains critères, de bénéficier d'une chaise acquise par Revenu Québec pour effectuer leur prestation de travail à domicile.</p>
3.1.7	Réévaluer la pertinence du programme d'aide financière visant à aider les membres du personnel ayant un handicap à payer une partie de leurs frais de stationnement	Évaluation complétée	Mars 2025	Mesure prévue pour l'exercice 2024-2025.
3.1.8	Traiter les demandes reçues concernant la réduction des frais de stationnement	Nombre de demandes reçues et traitées	En continu, selon les demandes	Aucune demande reçue au cours de l'exercice 2023-2024.
3.1.9	Effectuer une analyse globale de l'accessibilité des lieux de travail et des bureaux d'accueil de Revenu Québec afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de conception sans obstacles du Code de construction du Québec	Nombre de bureaux analysés	Mars 2025	<p>Analyse complétée pour huit bureaux d'accueil de Revenu Québec.</p> <p>Réflexion en cours pour déterminer les mesures additionnelles qui pourraient être mises en place, Revenu Québec respectant déjà les normes du Code de construction du Québec.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
3.1.10	Apporter les correctifs nécessaires suivant les résultats de l'analyse globale de l'accessibilité des lieux de travail et des bureaux d'accueil afin de se conformer aux normes de conception sans obstacles du Code de construction du Québec	Nombre de correctifs appliqués	Mars 2027	Aucun correctif apporté au cours de l'exercice 2023-2024, les lieux de travail et les bureaux d'accueil étant déjà conformes au Code de construction du Québec.
3.1.11	Réaliser une activité de communication ayant pour but de faire connaître les mesures d'urgence et les plans d'évacuation mis en place dans les différents bureaux pour assurer notamment l'évacuation des personnes handicapées	Nombre de communications réalisées	Printemps et automne 2023	<p>Diffusion d'une actualité intranet, d'une fenêtre surgissante et d'écrans promotionnels pour faire des rappels au personnel au sujet des mesures d'urgence et des consignes à suivre en cas d'évacuation (y compris les instructions destinées aux personnes ayant besoin d'assistance, dont les personnes handicapées).</p> <p>Diffusion de deux actualités intranet et d'écrans promotionnels au sujet de la formation annuelle obligatoire sur les mesures d'urgence.</p> <p>Ajout, sur la page d'accueil de l'intranet, d'une tuile portant la mention « À ne pas manquer » pour attirer l'attention du personnel sur cette formation et lui rappeler l'obligation de suivre celle-ci.</p>



OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser les membres du personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
4.1.1	Promouvoir les événements concernant les personnes handicapées, tels que la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	En continu	<p>Publication d'actualités intranet pour</p> <ul style="list-style-type: none"> souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH), au cours de laquelle une capsule interne ainsi que des ressources et des outils relatifs à l'accessibilité Web, mis à la disposition de l'ensemble des membres du personnel, ont été promus; souligner la Journée internationale des personnes handicapées, au cours de laquelle certaines formations destinées aux membres du personnel ont été promues, par exemple <ul style="list-style-type: none"> les formations internes sur l'accessibilité Web, la formation <i>Je suis une personne (handicapée)</i>, créée par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la formation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i>, offerte par l'OPHQ; promouvoir la conférence-midi <i>L'accessibilité Web, ça nous concerne tous et toutes!</i> <p>Publication d'un message sur les médias sociaux dans le cadre de la SQPH.</p>
4.1.2	Informar les membres du personnel lorsque le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027</i> ainsi que les bilans annuels découlant de ce plan seront publiés dans les sites intranet et Internet	Moyens de communication utilisés	<p>Octobre 2023 – PAPH</p> <p>Novembre de chaque année – Bilans annuels</p>	<p>Publication d'actualités intranet pour</p> <ul style="list-style-type: none"> annoncer la publication du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027</i>; inviter le personnel à consulter le <i>Bilan des réalisations 2022-2023 découlant du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i> (cette invitation a été lancée dans l'actualité visant à souligner la Journée internationale des personnes handicapées).



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
4.1.3	Utiliser divers moyens de sensibilisation concernant les personnes handicapées auprès des membres du personnel	Activités réalisées	En continu	<p>Bonification, en continu, du site intranet Diversité et inclusion, destiné à l'ensemble du personnel.</p> <p>Panel de discussion tenu par des membres de la haute direction qui ont pris l'engagement, à titre d'ambassadeur ou d'ambassadrice, de faire rayonner la diversité, l'équité et l'inclusion. Ce panel de discussion, diffusé dans l'intranet, pouvait être visionné en direct par l'ensemble du personnel ou en rediffusion par la suite. La vice-présidente et directrice générale du recouvrement, M^{me} Mélany Privé, y a participé notamment pour représenter le groupe des personnes en situation de handicap.</p> <p>Visionnement en groupe (organisé dans certains services de l'organisation) du panel de discussion, suivi d'une période de discussion.</p> <p>Publication d'actualités et promotion de divers contenus visant à faire de la sensibilisation au sujet de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (ou, plus particulièrement, au sujet des personnes handicapées), par exemple</p> <ul style="list-style-type: none"> • promotion des événements organisés par l'OPHQ et mise en valeur des capsules internes sur l'accessibilité Web à l'occasion de la SQPH; • actualité intranet sur le lancement du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027</i>; • actualité intranet « Exprimez notre différence pour faire évoluer notre milieu de travail »; • actualité intranet « Vous pouvez contribuer à favoriser l'inclusion à Revenu Québec! »; • actualité intranet « Des alliés à vos côtés! »; • actualité intranet « Échange de vues entre les ambassadeurs et ambassadrices ».



OBJECTIF 4.2 Recueillir et analyser les besoins des personnes handicapées et s'assurer que les services offerts par Revenu Québec répondent à ces besoins

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
4.2.1	Consulter les membres du groupe consultatif à l'égard des personnes handicapées pour connaître leurs préoccupations et leurs besoins ainsi que recueillir leurs suggestions	Consultations effectuées Vérification de la représentativité des divers types de handicaps au sein du groupe	En continu	Consultation du comité composé de membres du personnel ayant des handicaps divers et de proches de personnes handicapées (au cours de l'exercice 2023-2024, les membres du comité ont été consultés ou consultés principalement par courriel sur divers sujets nécessitant leur avis ou leur contribution).
4.2.2	Promouvoir la boîte courriel DGRH Diversité-Inclusion auprès des membres du personnel de Revenu Québec	Moyens de communication utilisés	Une fois par année	Promotion de la boîte courriel dans plusieurs actualités intranet publiées dans le cadre des divers plans d'action et du programme de Revenu Québec relatifs à la diversité, à l'équité et à l'inclusion. Invitation lancée au personnel, dans ces actualités, à transmettre des commentaires, à faire des suggestions ou à signaler toute situation problématique.
4.2.3	Promouvoir les activités liées aux troubles graves de santé mentale offertes dans le cadre du Programme d'aide aux employés et assurer leur continuité	Activités réalisées	En continu	Faire connaître aux membres du personnel les services offerts par des groupes d'auto-gestion en santé mentale (par exemple, les services de l'organisme Relief, qui permettent d'apprendre à vivre avec l'anxiété, la dépression ou la bipolarité) et promouvoir l'aide financière offerte dans le cadre du Programme d'aide aux employés, qui couvre 50 % des frais payés pour obtenir de l'aide psychologique, jusqu'à un maximum de 1 000 \$ par année. Diffusion de la conférence <i>Garder l'équilibre au travail</i> , abordant des enjeux liés à la santé mentale et au travail.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
4.2.4	Offrir un rôle-conseil afin de répondre aux besoins des membres du personnel ayant un handicap et de réduire les obstacles qu'elles et ils rencontrent	Types de demandes reçues et traitées	En continu	<p>Disponibilité d'une personne-ressource pour répondre aux questions et aux demandes en lien avec les personnes handicapées ou pour diriger le personnel handicapé vers les bonnes ressources, selon ses besoins, le but étant de faciliter les démarches des demandeurs.</p> <p>Réception et traitement de questions et de demandes, en collaboration avec diverses équipes, concernant entre autres les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accompagnement offert aux gestionnaires et aux personnes handicapées afin de favoriser l'intégration de celles-ci; • services et outils offerts aux personnes handicapées; • accessibilité des communications (documents, formations, pages Web, etc.); • remboursement de certains frais liés à un handicap; • déclaration d'un handicap à l'employeur; • adaptation des postes de travail.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
4.2.5	Mettre en place des mécanismes de concertation visant à bonifier les pratiques en ressources humaines, notamment en matière d'attraction, d'accueil, d'intégration, de formation et d'accompagnement des personnes handicapées	Activités réalisées	En continu	<p>Mise en place d'un comité regroupant des personnes issues de plusieurs secteurs d'activité de l'organisation (équipes responsables des relations professionnelles, de la dotation, de la santé et sécurité au travail, de la promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, de l'accessibilité Web, de l'ergonomie, etc.) afin d'avoir une meilleure connaissance des processus en place pour la prise en charge des demandes d'adaptation faites par les membres du personnel en situation de handicap. L'objectif est d'identifier les pistes d'amélioration qui permettraient de bonifier l'expérience des utilisatrices et des utilisateurs.</p> <p>Dans un premier temps, ce comité devra, entre autres,</p> <ul style="list-style-type: none"> • définir les rôles et les responsabilités de chacune et chacun; • répertorier les cas types (nature des demandes, types de demandeurs, portes d'entrée, secteurs responsables, etc.); • établir la liste des outils déjà existants; • identifier les cas complexes qui nécessitent un processus particulier de prise en charge. <p>Veille exercée pour répertorier les événements liés aux emplois et visant plus particulièrement les candidates et candidats en situation de handicap, ainsi que les programmes de mentorat destinés à ces personnes, comme</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'initiative MentorHabilité; • l'évènement DuoEmploi; • les salons de l'emploi tenus sur des campus, par exemple à l'Université Concordia et à l'Université d'Ottawa (comité de développement professionnel pour les étudiantes et étudiants en situation de handicap).
4.2.6	Évaluer la possibilité ainsi que la nécessité d'embaucher une éducatrice ou un éducateur spécialisé	Évaluation effectuée	Mars 2026	Mesure prévue pour l'exercice 2025-2026.



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
4.2.7	Compléter l'outil d'autodiagnostic <i>Incluvis</i> élaboré par le Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le but d'évaluer les pratiques de Revenu Québec et d'aider à identifier les priorités	Outil complété	Mars 2024	<p>Utilisation de l'outil d'autodiagnostic <i>Incluvis</i> pour évaluer la situation de Revenu Québec en matière d'inclusion, en tant qu'employeur de personnes en situation de handicap.</p> <p>Outil utilisé de façon autonome par l'ensemble des secteurs d'activité concernés par un ou plusieurs des cinq volets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la place de la main-d'œuvre constituée par les personnes en situation de handicap au sein de l'organisation; • le recrutement et la sélection; • l'accueil et l'intégration; • le maintien en emploi; • les conditions de travail. <p>Analyse des résultats prévue dans un second temps afin que Revenu Québec puisse identifier ses priorités d'action.</p>
4.2.8	Analyser les résultats relatifs à la diversité, à l'équité et à l'inclusion obtenus lors du sondage sur la mobilisation et proposer, au besoin, des solutions adaptées aux problèmes soulevés	Avancement des travaux	Une fois par an	<p>Analyse des résultats du sondage de mobilisation qui a été réalisé en 2023. Ceux-ci permettent de conclure que, contrairement au reste du personnel de Revenu Québec, les membres du personnel en situation de handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> • estiment avoir moins de possibilités d'avancement de carrière à Revenu Québec; • ont le sentiment de manquer de valorisation et de reconnaissance à l'égard de leurs efforts; • perçoivent des inégalités dans l'application des programmes et des politiques touchant la gestion des ressources humaines. <p>Formation d'un comité de travail afin de recenser les mesures qui pourraient être mises en place pour favoriser la rétention et la mobilisation des personnes handicapées.</p>



OBJECTIF 4.3 Soutenir les gestionnaires dans l'accueil et l'intégration des personnes handicapées

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
4.3.1	Tenir à jour l'aide-mémoire destiné aux gestionnaires concernant la façon d'accueillir le personnel handicapé et d'interagir avec lui	Disponibilité de l'aide-mémoire à jour	En continu, selon les besoins	Disponibilité de l'aide-mémoire à jour dans le site intranet réservé aux gestionnaires.
4.3.2	Promouvoir, auprès des gestionnaires, les ressources disponibles liées à l'embauche, à l'intégration et au maintien en emploi d'une personne handicapée	Moyens de communication utilisés	En continu	Promotion des ressources disponibles à des moments opportuns (par exemple, lorsque des gestionnaires accueillent des recrues dans le cadre du Programme d'employabilité pour personnes handicapées [PEPH]).
4.3.3	Offrir une formation sur la gestion de la diversité en milieu de travail et le leadership inclusif aux gestionnaires, aux chefs d'équipe ainsi qu'aux conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines	Nombre de formations données Nombre de personnes formées	En continu	<p>Travaux effectués en partenariat avec le collège de Maisonneuve afin d'élaborer la formation <i>La gestion de la diversité en milieu de travail et le leadership inclusif</i>, comportant les trois modules suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> recruter de manière inclusive; accueillir et intégrer la diversité; accompagner quotidiennement le personnel en contexte de diversité. <p>Réalisation, en deux temps, de deux projets pilotes liés à cette formation, plus précisément</p> <ul style="list-style-type: none"> les 8, 9 et 10 novembre 2023 (12 participantes et participants ainsi que 2 observatrices et observateurs); les 7, 8 et 14 février 2024 (12 participantes et participants ainsi que 2 observatrices et observateurs). <p>Formation en cours de modification en fonction des résultats obtenus dans le cadre des deux projets pilotes.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
4.3.4	Offrir un webinaire aux gestionnaires et aux conseillères et conseillers en dotation afin qu'ils soient mieux outillés pour mener des entrevues avec des personnes handicapées	Nombre de personnes formées	En continu	<p>Travaux amorcés en partenariat avec le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) afin d'élaborer une formation expliquant comment mener une entrevue inclusive avec des personnes en situation de handicap.</p> <p>Soumission d'une première version de webinaire par le ROSEPH en décembre 2023. Proposition d'apporter un changement au format de la formation (PowerPoint avec verbatim en remplacement du webinaire) afin d'adapter plus facilement la vidéo de formation et d'y apporter les modifications nécessaires.</p> <p>Mise en ligne de la formation prévue pour l'automne 2024.</p>



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

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
5.1.1	Assurer la continuité du Programme d'accès à l'égalité en emploi	<p>Taux de représentativité des personnes handicapées</p> <p>Moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées</p>	En continu	<p>Taux de représentativité des personnes handicapées de 2,1 %² (260 personnes membres du personnel régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants ainsi que des stagiaires).</p> <p>Dépôt en mars 2024, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) 2024-2027.</p> <p>Utilisation de plusieurs moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • création d'un comité visant à analyser et à proposer des mesures favorables à l'embauche et à la rétention de ces personnes; • déploiement d'un outil de détection de sous-représentativité permettant aux équipes de dotation de cibler rapidement, en temps réel, les emplois en sous-représentation au sein de Revenu Québec selon les divers groupes visés par le PAEE; • révision des communications destinées aux gestionnaires afin de les sensibiliser aux mesures qui sont prévues dans le PAEE et qui doivent être appliquées afin d'assurer la représentativité des groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (LAEE), dont celui des personnes handicapées, et ce, quand le poste à pourvoir est en sous-représentation; • application systématique de la procédure visant à présenter aux gestionnaires tous les candidats et candidates admissibles appartenant à l'un des groupes visés par la LAEE, si l'emploi à pourvoir est en sous-représentation;

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



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2023-2024
				<ul style="list-style-type: none"> • création d'un document résumant le PAEE pour informer les gestionnaires à son sujet et les sensibiliser à son importance; • application, sur demande, de diverses mesures d'adaptation (par exemple, lors de la mise en œuvre de moyens d'évaluation ou lors d'entrevues); • présence de la mention suivante sur toutes les offres d'emploi externes : « Revenu Québec applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les personnes handicapées, les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques à présenter leur candidature. Des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins. »; • révision des communications transmises dans le cadre de la mise en œuvre des moyens d'évaluation, plus particulièrement ce qui concerne les mesures d'atténuation (accommodements possibles).
5.1.2	Assurer la continuité et la promotion du Programme d'employabilité pour personnes handicapées et proposer des améliorations, au besoin	Activités réalisées Nombre de personnes embauchées dans le cadre du programme	En continu	Embauche de cinq ressources dans le cadre du Programme d'employabilité pour personnes handicapées (PEPH) 2023-2024. Suivi trimestriel effectué auprès des gestionnaires concernant l'évaluation des candidates et candidats qui participent au programme. Lancement du PEPH 2024-2025, puis réception de 13 projets d'emploi dans les délais requis. Analyse du PEPH par la Direction de l'audit interne et de l'évaluation en vue, notamment, d'identifier les améliorations qui pourraient y être apportées (rapport final à venir).



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
5.1.3	Intégrer les efforts de l'organisation en matière de diversité, d'équité et d'inclusion aux activités relatives à l'attraction de personnel et à la marque employeur	Activités réalisées	En continu	<p>Publications d'actualités dans l'intranet et dans les médias sociaux au sujet de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.</p> <p>Travaux en cours en vue de l'élaboration de communications ciblant les groupes de Revenu Québec issus de la diversité et en vue de la création d'un visuel à l'image de la marque employeur qui représentera les personnes en situation de handicap.</p> <p>Veille exercée au sujet de divers événements à venir liés au marché de l'emploi et destinés aux candidates et candidats en situation de handicap, par exemple ceux organisés par</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'Association québécoise des personnes de petites tailles; • l'Université Concordia et l'Université d'Ottawa (Journée de développement professionnel pour les étudiantes et étudiants en situation de handicap).
5.1.4	Diffuser dans l'intranet des témoignages de gestionnaires responsables d'une unité administrative dans laquelle travaille une personne handicapée ou de collègues de travail d'une de ces personnes	Témoignages diffusés	Mars 2024	Diffusion de témoignages prévue pour juin 2024, dans le cadre de la SQPH.

OBSTACLE 6 Difficulté à mettre en pratique certaines dispositions législatives à l'égard des personnes handicapées

OBJECTIF 6.1 Favoriser l'application des dispositions législatives existantes à l'égard des personnes handicapées et en assurer le respect

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
6.1.1	Promouvoir et offrir aux gestionnaires la formation en matière de diversité et d'accommodements raisonnables en milieu de travail	<p>Promotion de la formation effectuée</p> <p>Nombre de gestionnaires formées et formés</p>	<p>Promotion effectuée – Décembre 2023</p> <p>Offre de la formation – En continu</p>	<p>Report de l'application de cette mesure (décision prise à la suite d'un exercice relatif au portefeuille d'activités de la DGRH).</p> <p>Révision de l'échéancier en juin 2024.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
6.1.2	Sensibiliser, lorsque nécessaire, les acteurs clés aux dispositions législatives	Activités réalisées	En continu, selon les besoins	Mise en place d'activités de sensibilisation sur divers sujets, par exemple <ul style="list-style-type: none"> l'accessibilité des communications internes et externes; l'obligation d'accommodement de l'employeur.
6.1.3	Tenir compte, lorsqu'applicable, des besoins de l'ensemble de la population, dont ceux des personnes handicapées, lors de l'achat de biens ou de services	Ajout d'une partie dans le document d'analyse globale concernant la prise en compte de la notion d'approvisionnement accessible	Avril 2023	Ajout d'une partie intitulée « Approvisionnement accessible » au document d'analyse globale afin que les besoins des personnes handicapées soient pris en compte dans le cadre du processus d'approvisionnement. Publication d'une actualité intranet afin d'informer le personnel sur cet ajout.
6.1.4	Définir avec précision la notion d'équité et d'égalité au sein de l'organisation pour qu'elle soit mieux comprise, notamment par les gestionnaires	Activités réalisées	Mars 2026	Mesure prévue pour l'exercice 2025-2026.
6.1.5	Ajouter les notions liées à l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale qui concernent l'approvisionnement accessible à la formation des nouvelles et nouveaux membres du personnel de la Direction de l'expertise et des services contractuels (DESC)	Ajout d'éléments de formation liés à l'article 61.3 au parcours de formation des nouvelles et nouveaux membres du personnel de la DESC	Avril 2023	Ajout d'une partie mettant l'accent sur l'article 61.3 de la Loi au document de référence sur les contrats d'approvisionnement et de services. Publication d'une actualité intranet afin d'informer le personnel sur cet ajout.

AUTRES

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
7.1.1	Participer au programme de récupération de cartouches d'imprimantes offert par la Fondation Mira	Activités réalisées	En continu	Participation au programme contribuant au financement de l'entraînement des chiens Mira et à la valorisation des cartouches d'imprimante. Remise de 699 cartouches à la Fondation Mira, pour un total de 1 746 \$, au cours de l'exercice 2023-2024.

Nouvelle action intégrée au *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027*

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2023-2024
1.1.7	Analyser la possibilité d'offrir des conférences sous forme de capsules vidéo, concernant les mesures fiscales auxquelles les personnes handicapées et les personnes aidantes peuvent avoir droit, afin d'élargir l'offre actuelle de conférences en présentiel et en mode virtuel	Activités réalisées	Décembre 2025	Mesure prévue pour l'exercice 2024-2025

Actions réalisées non prévues au *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027*

OBSTACLE 2 Manque d'accessibilité des documents et des services offerts par Revenu Québec aux personnes handicapées

OBJECTIF 2.2 Améliorer l'accessibilité Web pour les personnes handicapées

Objectif	Actions retenues pour la période 2023-2027	Indicateurs	Réalisations 2023-2024
2.2.11	Contribuer aux travaux de mise à jour du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008), menés par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN)	Activités réalisées	Transmission de commentaires et de suggestions d'améliorations au MCN sur la cinquième version de la mise à jour du SGQRI 008 (versions 2.0 à 3.0).
2.2.12	Contribuer à l'amélioration, sur le plan de l'accessibilité Web, de la plateforme de formation Brio de l'Université Laval	Activités réalisées	Éléments suivants communiqués aux équipes de l'Université Laval en charge de Brio : enjeux d'accessibilité Web soulevés et démonstration de certains d'entre eux, en plus de suggestions de corrections à apporter.



ADOPTION, DIFFUSION ET MISE EN ŒUVRE DU BILAN

Adoption et diffusion du bilan

Le présent bilan a été adopté par la présidente-directrice générale de Revenu Québec en septembre 2024.

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 une représentante ou un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.



**UNIR
NOS
FORCES.**

+ DIVERSITÉ
+ ÉQUITÉ
+ INCLUSION