



BILAN DES RÉALISATIONS

DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2023



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-96302-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

© Revenu Québec, 2023

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 2022-2023	4
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission	4
Obstacle 1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services de Revenu Québec offerts aux personnes handicapées et à leur famille	4
Obstacle 2 Manque d'accessibilité des personnes handicapées aux documents et aux services offerts par Revenu Québec	8
Obstacle 3 Manque d'accessibilité des personnes handicapées à certains lieux de travail ou à certains bureaux d'accueil de Revenu Québec	13
Obstacle 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées	16
Obstacle 5 Difficulté de Revenu Québec à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	20
Obstacle 6 Difficulté à mettre en pratique certaines dispositions législatives à l'égard des personnes handicapées	22
Autre	23
Actions réalisées non prévues au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i>	23
Obstacle 1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services de Revenu Québec offerts aux personnes handicapées et à leur famille	23
Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan	24
Adoption et diffusion du bilan	24
Mise en œuvre du bilan	24

BILAN DES RÉALISATIONS DE 2022-2023

Revenu Québec favorise 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 2022-2023 découlant du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023*.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

OBSTACLE 1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services de Revenu Québec offerts 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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
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 aidant(e) naturel(le) peuvent avoir droit	Nombre de conférences offertes	En continu	Tenue des conférences <i>Les personnes aidantes et la fiscalité</i> (présentée cinq fois) et <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (présentée sept fois).



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
1.1.2	Promouvoir le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles ¹	Moyens de communication utilisés	En continu	<p>Publication de quatre messages sur les médias sociaux visant à faire connaître le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB).</p> <p>Promotion du SAIPB de diverses façons, notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • distribution, dans le réseau du ministère de la Santé et des Services sociaux, d'outils informationnels virtuels; • insertion d'une page à propos du SAIPB dans le guide de la déclaration de revenus provinciale; • diffusion d'un message dans le système de réponse vocale interactive de Revenu Québec. <p>Publication de deux messages sur LinkedIn dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole.</p> <p>Établissement d'un partenariat de communication pour relayer la promotion du SAIPB dans le réseau de l'Office des personnes handicapées du Québec.</p> <p>Mise à jour du contenu des pages Web consacrées au SAIPB sur le site Internet de Revenu Québec et webification de documents dans un souci d'accessibilité.</p> <p>Publication de la liste des séances de préparation de déclarations de revenus, que ce soit en présentiel ou en virtuel, notamment celles pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite, sur le site Internet de l'Agence du revenu du Canada (lien vers cette liste offert sur le site Internet de Revenu Québec).</p> <p>Reconduction des assouplissements liés à certains formulaires afin que la majorité des organismes puissent organiser, pour une troisième année, des séances virtuelles de préparation de déclarations de revenus, permettant ainsi à tout type de clientèle vulnérable d'en bénéficier.</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 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 des professionnelles.



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
1.1.3	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	Activités réalisées	En continu	<p>Respect des modalités de l'entente de partenariat signée en 2019 entre l'OPHQ et Revenu Québec (mise à jour de l'entente en cours).</p> <p>Collaboration avec l'OPHQ pour, entre autres,</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les nouvelles mesures fiscales s'adressant aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches; • repérer les modifications majeures ou pertinentes ayant été apportées aux mesures fiscales existantes qui visent cette clientèle; • valider la clarté de certains messages ainsi que la compréhension de certaines mesures; • poursuivre les travaux dans le cadre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.
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	En continu	Diffusion d'un message d'attente téléphonique au sujet de la déduction fiscale en vigueur depuis septembre 2021.
1.1.5	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'informations 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 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.
1.1.6	Tenir à jour et diffuser l'information concernant les programmes et les services qui sont offerts aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent, notamment sur les réseaux sociaux	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); • contenus Web pouvant s'adresser aux personnes handicapées. <p>Trois publications diffusées sur les médias sociaux en lien avec les produits et services détaxés ou exonérés pour les personnes handicapées, la Journée internationale des personnes handicapées et la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
1.1.7	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</p> <ul style="list-style-type: none"> de la participation au comité gouvernemental de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille; des travaux visant le partage de renseignements nécessaires à la mise en œuvre de passerelles entre ministères et organismes concernant les programmes et les mesures bénéficiant aux personnes handicapées et à leur famille (par exemple, discussions entre diverses directions de Revenu Québec afin de définir des modalités d'échange de renseignements, tout en assurant la sécurité de l'information); des travaux avec la Société d'habitation du Québec (SHQ) afin de coordonner la mise en place d'une passerelle de partage de renseignements. <p>Finalisation de documents visant à clore les travaux relatifs aux passerelles qui ont été jugées non réalisables.</p> <p>Dépôt d'un dossier d'opportunité auprès des autorités du ministère de la Santé et des Services sociaux en février 2023 concernant la passerelle réalisable entre la SHQ et Revenu Québec.</p>
1.1.8	Analyser la possibilité de promouvoir la Carte d'accompagnement loisir, qui permet à la personne qui accompagne une personne handicapée d'entrer gratuitement dans les organisations de loisir ainsi que dans les organisations culturelles et touristiques partenaires, si celle-ci est admissible au montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques	Activités réalisées	Mars 2023	Travaux effectués visant à analyser la possibilité de promouvoir la Carte d'accompagnement loisir et proposition de diverses solutions.



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

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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
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	<p>Possibilité de commander gratuitement un document dans un format adapté, au choix (audio, braille, gros caractères ou PDF accessible).</p> <p>Traitement de deux demandes d'adaptation de documents.</p> <p>Adaptation des documents suivants :</p> <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	Bonifier la procédure de prise en charge des demandes d'adaptation de documents	Mise à jour de la procédure	Mars 2021	Réalisation effectuée en 2020-2021.
2.1.3	Offrir de la formation pour favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple dans la correspondance avec la clientèle	Nombre de participant(e)s aux formations	En continu	<p>Adoption d'une politique sur la rédaction en langue claire, simple et inclusive le 8 décembre 2022.</p> <p>Mise à jour d'une formation sur la rédaction en langue claire et simple, accessible en ligne à l'ensemble des membres du personnel de Revenu Québec depuis janvier 2023 (121 participantes et participants l'ont suivie depuis).</p> <p>Disponibilité d'une formation sur la rédaction inclusive depuis le 3 février 2023 (905 participantes et participants; 1 168 inscriptions).</p> <p>Mise en ligne d'un guide sur la rédaction inclusive dans la Trousse linguistique de Revenu Québec (sur l'intranet) et ajout d'un lien vers l'Inclusionnaire, un outil consistant en un recueil de solutions inclusives (produit par le gouvernement du Canada).</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
2.1.4	Offrir des services et des moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées	Liste des mesures d'accommodement	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; • 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 plaintes et de demandes d'intervention reçues et traitées	En fonction des plaintes et des demandes d'intervention reçues	Aucune demande d'intervention ni aucune plainte reçues par le Bureau de la protection des droits de la clientèle de Revenu Québec à ce sujet au cours de l'exercice 2022-2023.



OBJECTIF 2.2 Améliorer l'accessibilité Web pour les personnes handicapées

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
2.2.1	Sensibiliser les équipes qui participent à la conception de contenus Web à l'égard des normes d'accessibilité Web	Activités réalisées	En continu	<p>Diffusion de sept capsules de sensibilisation sur les normes d'accessibilité Web.</p> <p>Élaboration et diffusion des formations suivantes, désormais disponibles pour l'ensemble des membres du personnel (certaines sont obligatoires pour les membres d'équipes ciblées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Concevoir accessible – Base</i> • <i>Concevoir accessible – Rédaction</i> • <i>Concevoir accessible – Documents</i> • <i>Concevoir accessible – Intermédiaire</i> • <i>Introduction à l'accessibilité – Gestion</i> • <i>Introduction à l'accessibilité – Projets et produits</i> <p>Mise en ligne d'un site intranet consacré à l'accessibilité Web en septembre 2022. Celui-ci contient de la documentation et des capsules de sensibilisation, en plus de proposer une offre de formations internes en accessibilité Web adaptée à divers profils.</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 afin qu'ils puissent bien suivre l'évolution de l'accessibilité Web.</p>
2.2.2	Poursuivre les adaptations nécessaires pour assurer la conformité du site Internet aux standards gouvernementaux	Activités réalisées	En continu	<p>Finalisation des travaux amorcés en 2021-2022 pour la mise en conformité aux standards internationaux d'accessibilité Web (standards WCAG 2.1 de niveau AA).</p> <p>Poursuite des travaux amorcés l'année dernière et liés à la mise en place d'une nouvelle plateforme facilitant le développement d'interfaces Web accessibles pour la clientèle interne de Revenu Québec.</p> <p>Vérification du niveau d'accessibilité des nouvelles pages Web mises en ligne et corrections apportées en continu afin d'assurer la conformité du site Internet de Revenu Québec aux standards gouvernementaux.</p> <p>Webification de plusieurs contenus PDF par souci d'accessibilité Web.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
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	Avril 2021	<p>Poursuite des travaux amorcés l'an dernier par les spécialistes en accessibilité Web, qui ont pour mandat, entre autres,</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'élaborer des formations en accessibilité Web; • d'évaluer l'accessibilité de divers contenus Web; • de suggérer des corrections à appliquer aux contenus afin que les standards gouvernementaux d'accessibilité Web soient respectés. <p>Montée en compétences d'un premier noyau de développeuses et de développeurs afin qu'ils soient en mesure d'effectuer des validations relatives à l'accessibilité de manière autonome.</p>
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 par le biais de sites, de forums et de bulletins d'information.</p> <p>Participation à l'événement en ligne <i>Axe-con</i> en mars 2023, qui proposait de nombreuses conférences sur divers aspects de l'accessibilité Web.</p> <p>Installation de l'extension axe DevTools, qui permet de détecter facilement les obstacles à l'accessibilité Web.</p> <p>Mise à jour des postes sur lesquels la version 2022.1 du lecteur d'écran NonVisual Desktop Access (NVDA) était installée (environ 530 postes) et de ceux qui avaient la version 2022.2204.20 du logiciel Jaws (6 postes).</p>
2.2.5	Produire un document regroupant les règles relatives à l'accessibilité des services de Revenu Québec	Livraison du document en fonction du cadre législatif en vigueur	En continu	<p>Ajout en continu, en 2022-2023, par l'équipe responsable, de nouvelles parties au document détaillé sur les standards d'accessibilité des services en ligne, qui est disponible dans l'intranet.</p> <p>Ajout de contenus dans le site intranet de Revenu Québec consacré à l'accessibilité Web et présentant les standards auxquels l'organisation doit se conformer. Voici quelques exemples d'ajouts effectués :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un guide pour la conception de documents Word accessibles; • un guide d'utilisation de SharePoint; • des vidéos de démonstration du lecteur d'écran NVDA, qui peut être utilisé pour valider l'accessibilité Web.
2.2.6	Fournir des pistes d'amélioration aux concepteurs de logiciels d'impôt	Activités réalisées	Décembre 2020	Action non priorisée dans le cadre du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i> .



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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
2.3.1	Informier le personnel du service à la clientèle concernant les 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 nouveaux membres du personnel et lors d'activités de formation (séances d'accompagnement, présentations, etc.) destinées au personnel.</p> <p>Mise à jour d'une partie du site intranet d'une direction générale pour mieux outiller le personnel du service à la clientèle et l'aider à bien servir les personnes ayant des besoins particuliers.</p> <p>Publication d'une manchette dans le site intranet d'une direction générale pour rappeler au personnel du service à la clientèle les services offerts aux personnes handicapées.</p>
2.3.2	Promouvoir à l'interne le sous-site intranet Relation de confiance avec la clientèle	Moyens de communication utilisés	Mars 2021	Réalisation effectuée en 2021-2022, mais rappel de l'existence du sous-site intranet Relation de confiance avec la clientèle dans une manchette intranet publiée le 7 novembre 2022 par la Direction générale du recouvrement (DGR). Il est à noter que ce sous-site contient de nombreux outils permettant au personnel concerné d'établir des relations constructives avec la clientèle, notamment avec celle ayant des besoins particuliers (clientèle ayant des problèmes d'élocution ou d'ouïe, personnes âgées, etc.).
2.3.3	Mettre à la disposition des agent(e)s 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 sous-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>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
2.3.4	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>Promotion de l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> dans les directions générales où du personnel est affecté au service à la clientèle.</p> <p>Ainsi,</p> <ul style="list-style-type: none"> lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, les membres du personnel de la Direction générale des entreprises (DGE) ont été invités à suivre l'autoformation sur une base volontaire avant le 31 mars 2023 (elle a été suivie par des agentes et agents d'accompagnement de certaines directions principales de la DGE, qui l'ont jugée positivement, la trouvant pertinente et en lien avec leurs activités); cette autoformation a été intégrée au parcours de formation du personnel de plusieurs directions principales de la Direction générale des particuliers (DGP) et de la DGR.

OBJECTIF 2.4 Assurer l'accessibilité des renseignements fournis et des services offerts par Revenu Québec aux membres du personnel handicapés

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
2.4.1	Tenir à jour l'aide-mémoire et la page intranet destinés aux employé(e)s handicapé(e)s	Disponibilité de l'information à jour	En continu	Mises à jour effectuées en continu, selon les besoins.
2.4.2	Élaborer un nouveau sous-site intranet lié à la diversité et à l'inclusion pour faciliter l'accès à l'information concernant les employé(e)s handicapé(e)s	Activités réalisées	Décembre 2020	Réalisation effectuée en 2020-2021 et mises à jour effectuées en continu, selon les besoins.

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

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

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
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, des ouvre-portes ont été installés à chacun des étages de la tour Nord du complexe Desjardins (projet C'est notre tour!).</p>

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
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	Diffusion de communications et affichage sous diverses formes par le propriétaire du complexe Desjardins, en collaboration avec Revenu Québec, pour les étages touchés par les travaux (par exemple, diffusion d'une note et d'un plan de circulation à toutes les personnes qui occupent le bâtiment).
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>Accompagnateur (-trice) désigné(e) pour chaque employé(e) ayant une incapacité liée à la mobilité</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>Travaux effectués en collaboration avec divers ministères et organismes concernant la prise en compte des personnes à mobilité réduite lors des situations d'urgence ou d'évacuation, dans un contexte de travail en mode hybride.</p> <p>Mise en place des équipes de mesures d'urgence selon les nouvelles procédures instaurées qui tiennent compte du contexte de travail en mode hybride.</p> <p>Sensibilisation effectuée auprès des nouveaux et des nouvelles secouristes quant à la réalité des personnes à mobilité réduite.</p> <p>Transmission d'une note à l'ensemble des membres du personnel expliquant les modifications apportées aux mesures d'urgence. Il est désormais demandé aux membres du personnel qui ont un handicap et qui doivent se rendre à un bureau de se manifester, si possible, auprès de collègues sur place afin que leur sécurité soit assurée en cas de situation d'urgence. Il est à noter que la présence physique des équipes de mesures d'urgence et des secouristes n'est pas assurée dans un contexte de travail en mode hybride.</p> <p>Information transmise aux gestionnaires qui ont des membres du personnel à mobilité réduite dans leur équipe et proposition de solutions personnalisées.</p> <p>Diffusion des consignes et des procédures à suivre en situation d'urgence via le site intranet consacré aux mesures d'urgence.</p> <p>Exercices d'évacuation effectués et récapitulatif des gestes à poser en situation d'urgence avec les personnes concernées.</p> <p>Mise à jour annuelle et diffusion de la formation obligatoire sur les mesures d'urgence destinée à l'ensemble des membres du personnel, laquelle vise à ce que chacun et chacune puisse assurer sa propre sécurité.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
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 des employé(e)s handicapé(e)s	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 certains bureaux (au 2665, rue King Ouest, à Sherbrooke, au 1600, boulevard René-Lévesque, à Montréal, et à Sorel-Tracy).</p>
3.1.5	Apporter, sur demande, des modifications aux postes de travail des employé(e)s handicapé(e)s ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Type 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 des exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aide à l'aménagement du poste de travail de membres du personnel handicapés, que celui-ci soit situé dans un bureau de Revenu Québec ou à leur domicile, en contexte de télétravail, et conseils d'achats à cet égard (par exemple, adaptation d'un bureau et d'une chaise pour une employée de petite taille); • installation de paravents ou salle fermée prévue pour des membres du personnel ayant un trouble du spectre de l'autisme, afin de favoriser leur concentration; • collecte de besoins avec l'aide d'un interprète en langue des signes québécoise et installation de deux écrans de 27 pouces en remplacement de ceux de 22 pouces pour un membre du personnel ayant un handicap visuel et une surdité complète; • installation du logiciel de reconnaissance vocale Dragon sur le poste d'une employée ayant une incapacité motrice; • changements apport�es à l'hygiaphone au poste d'accueil d'un bureau afin qu'une employée ayant un handicap auditif soit en mesure de bien entendre la clientèle.
3.1.6	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 2022-2023.
3.1.7	Réviser le programme d'aide financière visant à aider les employ�e(e)s handicap�e(e)s à payer une partie de leurs frais de stationnement	Mise à jour du programme	Mars 2023	<p>Travaux de révision du document normatif amorc�es. Adoption du document par le conseil d'administration prévue pour l'automne 2023.</p> <p>Évaluation de la pertinence du programme d'aide financière prévue dans le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2027</i>.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
3.1.8	Bonifier les services offerts aux membres du personnel handicapés en contexte de télétravail, notamment en ce qui concerne l'aménagement de leur poste de travail à domicile et l'accompagnement qui leur est offert dans ce contexte	Activités réalisées	Mars 2023	<p>Travaux réalisés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'évaluer l'admissibilité des membres du personnel handicapés de Revenu Québec à la subvention liée à la mesure Contrat d'intégration au travail. Celle-ci leur permettrait, entre autres, de bénéficier d'un meilleur accès à des services et à des équipements supplémentaires pour l'aménagement de leur poste de travail à domicile.</p> <p>Recherche de solutions de rechange en cours, étant donné que les travaux ont permis de conclure que les membres du personnel de Revenu Québec ne sont pas admissibles à cette subvention.</p>

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

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
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 de manchettes intranet pour souligner</p> <ul style="list-style-type: none"> la Semaine québécoise des personnes handicapées, au cours de laquelle une formation créée par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et intitulée <i>Je suis une personne « handicapée »</i> a été promue; la Journée internationale des personnes handicapées, au cours de laquelle, notamment, certaines bonnes pratiques d'accessibilité Web ont été mentionnées. <p>Publication d'un message sur les médias sociaux dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées et de la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p>
4.1.2	Informer le personnel lorsque le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i> ainsi que les bilans annuels découlant de ce plan seront publiés dans les sites intranet et Internet	Moyens de communication utilisés	<p>Octobre 2020 – Plan d'action</p> <p>Octobre de chaque année – Bilans</p>	Publication d'une manchette intranet pour inviter le personnel à consulter le <i>Bilan des réalisations 2021-2022 découlant du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i> .



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
4.1.3	Utiliser des moyens de sensibilisation concernant les personnes handicapées auprès des membres du personnel	Activités réalisées	En continu	<p>Bonification en continu du sous-site intranet Diversité et inclusion, destiné à l'ensemble du personnel, notamment de la section Sensibilisation et formation.</p> <p>Publication de manchettes et promotion de divers contenus visant à faire de la sensibilisation, notamment</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ; • la formation <i>Je suis une personne « handicapée »</i> de la CNESST; • les diverses formations internes traitant de l'accessibilité Web.

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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
4.2.1	Consulter les membres du groupe consultatif à l'égard des personnes handicapées afin de connaître leurs préoccupations et leurs besoins ainsi que de recueillir leurs suggestions	<p>Consultations effectuées</p> <p>Vérification de la représentativité des divers types de handicaps au sein du groupe</p>	En continu	<p>Consultation du comité composé de membres du personnel ayant des handicaps divers et de proches de personnes handicapées (au cours de l'exercice 2022-2023, les membres du comité ont été consultés principalement par courriel sur divers sujets nécessitant leur avis).</p> <p>Travaux en cours pour la mise à jour du mandat du comité ainsi que pour le renouvellement des membres.</p>
4.2.2	Promouvoir la boîte courriel DGRH Diversité-Inclusion auprès du personnel de Revenu Québec	Moyens de communication utilisés	Une fois par année	<p>Promotion de la boîte courriel dans plusieurs manchettes intranet publiées dans le cadre des divers plans d'action et programmes de Revenu Québec relatifs à la diversité et à l'inclusion.</p> <p>Invitation lancée au personnel, dans ces manchettes, de transmettre des commentaires, de faire des suggestions ou de signaler toute situation problématique.</p>



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
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	Publication de manchettes intranet pour <ul style="list-style-type: none"> • souligner la Semaine nationale de la santé mentale, qui s'est tenue du 2 au 8 mai 2022, faire la promotion des sept astuces qui favorisent une bonne santé mentale selon le Mouvement Santé mentale Québec (2 mai) et faire connaître divers outils de mieux-être disponibles dans le site intranet du Programme d'aide aux employés (6 mai); • promouvoir à nouveau les outils disponibles dans l'intranet favorisant le mieux-être (15 juin 2022), dont <ul style="list-style-type: none"> – un guide d'autoévaluation qui permet de dresser un portrait global de sa propre santé psychologique à un moment précis et de déterminer des pistes d'action, – une vidéo dans laquelle des moyens concrets sont proposés pour retrouver le pouvoir d'agir, – des conférences et divers documents.
4.2.4	Analyser les résultats relatifs à la diversité et à l'inclusion obtenus lors du sondage sur la mobilisation réalisé en décembre 2019 et proposer au besoin des solutions adaptées aux problèmes soulevés	Avancement des travaux	Mars 2023	Réalisation effectuée en 2020-2021.
4.2.5	Offrir un rôle-conseil afin de répondre aux besoins et de réduire les obstacles rencontrés par les employé(e)s ayant un handicap	Type de demandes reçues et traitées	En continu	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 ses démarches. Réception et traitement de ces questions et de ces demandes, en collaboration avec diverses équipes, concernant entre autres les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> • adaptation des postes de travail; • mesure Contrat d'intégration au travail; • déclaration d'un handicap à l'employeur; • adaptation des entrevues; • utilisation de la liste des personnes handicapées s'étant autodéclarées comme telles dans le formulaire d'accès à l'égalité en emploi; • obligation d'accommodement; • remboursement de certains frais liés à un handicap; • accessibilité des communications (documents, formations, pages Web, etc.). Conseils fournis à des gestionnaires concernant les bonnes pratiques à adopter lors des entrevues ainsi que lors de l'accueil et de l'intégration des recrues ayant un handicap.



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
4.2.6	Créer un comité multidisciplinaire qui aura pour mandat de bonifier les pratiques en matière d'attraction, d'accueil, d'intégration, de formation et d'accompagnement des personnes en situation de handicap	Activités réalisées	En continu	Création du comité multidisciplinaire reportée, étant donné les travaux en cours visant la restructuration des plans et des programmes relatifs à la diversité et à l'inclusion, ce qui nécessitera, en temps opportun, la création de divers comités couvrant divers secteurs d'activité. Poursuite de la collaboration avec les diverses équipes en ressources humaines.

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

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
4.3.1	Tenir à jour, au besoin, l'aide-mémoire destiné aux gestionnaires concernant la façon d'accueillir un(e) employé(e) handicapé(e) et d'interagir avec cette personne	Disponibilité de l'aide-mémoire à jour	En continu, selon les besoins	Disponibilité de l'aide-mémoire dans le sous-site intranet réservé aux gestionnaires. Mise à jour du contenu de l'aide-mémoire, principalement au sujet de l'adaptation des espaces de travail des membres du personnel handicapés selon les nouvelles procédures. Rappel de l'existence de cet aide-mémoire à des moments opportuns (par exemple, lorsque des gestionnaires accueillent des recrues dans le cadre du Programme d'employabilité pour personnes handicapées [PEPH]).
4.3.2	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	Mars 2022	Réalisation effectuée en 2021-2022.



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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
5.1.1	Assurer la continuité du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE)	Taux de représentativité des personnes handicapées Moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées	En continu	Taux de représentativité des personnes handicapées de 1,6 % ² (211 membres du personnel réguliers et occasionnels, à l'exclusion des étudiantes, des étudiants et des stagiaires). Utilisation de plusieurs moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> conception 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; bonification des communications internes portant sur l'application du taux nominal préférentiel afin que cette mesure soit mieux comprise; 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. »; 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 Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (LAEE), si l'emploi à pourvoir est en sous-représentation³;

- 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.
- Revenu Québec s'assure de prendre en compte toutes les personnes candidates admissibles ayant été recommandées favorablement à la suite des tests d'évaluation, dont celles appartenant à l'un des groupes visés par la LAEE. Il veille par la suite à transmettre leur dossier de candidature aux gestionnaires.



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2022-2023
				<ul style="list-style-type: none"> • sensibilisation des gestionnaires aux mesures qui sont prévues dans le PAEE 2021-2024 et qui doivent être appliquées afin d'assurer une représentativité des groupes visés par la LAEE, dont celui des personnes handicapées, et ce, quand le poste à pourvoir est en sous-représentation; • travaux en collaboration avec le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) en vue de répondre à certains besoins de Revenu Québec, notamment celui de mieux outiller les gestionnaires ainsi que les conseillères et les conseillers en dotation lors d'entrevues avec des personnes handicapées (une proposition de partenariat avec le ROSEPH pour la création d'un webinaire à ce sujet est en cours d'approbation).
5.1.2	Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées (PEPH) et proposer des améliorations, au besoin	Activités réalisées Nombre de personnes embauchées dans le cadre du programme	En continu	Embauche d'une ressource dans le cadre du PEPH 2022-2023. Suivi trimestriel effectué auprès des gestionnaires concernant l'évaluation des candidates et candidats dans le cadre du PEPH 2021-2022. Lancement des volets Emplois étudiants et Emplois occasionnels – 1 an du PEPH 2023-2024, puis réception de 16 projets d'emploi pour le volet Emplois occasionnels – 1 an, mais aucun pour le volet Emplois étudiants. Révision de l'ensemble du processus du PEPH afin d'assouplir certaines règles relatives au programme. Par exemple, <ul style="list-style-type: none"> • il y a maintenant possibilité de compenser la scolarité manquante par de l'expérience pertinente aux fins de l'évaluation de l'admissibilité des candidatures; • le programme s'applique désormais en continu durant toute l'année, ce qui permet aux gestionnaires de déposer un projet d'emploi tout au long de l'année, en fonction de leurs besoins.



Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
5.1.3	Intégrer les efforts de l'organisation en matière de diversité et d'inclusion aux activités d'attraction de personnel et à la marque employeur	Activités réalisées	En continu	<p>Affichage des offres d'emploi externes dans des organismes spécialisés en employabilité des groupes visés par le PAEE, dont les personnes handicapées, et ce, dans chaque région administrative où Revenu Québec recrute.</p> <p>Élaboration d'un plan de communication externe visant à démontrer la richesse de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisation.</p> <p>Présentation de la marque employeur de Revenu Québec lors d'une séance d'information à laquelle ont assisté 75 conseillers et conseillères en employabilité de partout au Québec.</p> <p>Partenariat avec SPHERE (Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi) et le RQSEPH, deux organismes spécialisés en employabilité.</p> <p>Prise en compte de la diversité et de l'inclusion lors des activités de promotion des emplois (salons de l'emploi, publications, réseaux sociaux, vidéos, etc.).</p>

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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
6.1.1	Sensibiliser les responsables des acquisitions à la notion d'approvisionnement accessible	Moyens de sensibilisation utilisés	Mars 2022	Réalisation effectuée en 2021-2022.
6.1.2	Bonifier la formation offerte aux gestionnaires sur les accommodements raisonnables afin d'y inclure des précisions concernant les personnes handicapées	Formation adaptée	Décembre 2020	Réalisation effectuée en 2020-2021.
6.1.3	Offrir aux gestionnaires la formation en matière de diversité et d'accommodements raisonnables en milieu de travail	Nombre de gestionnaires formés	En continu	<p>Formation offerte aux gestionnaires, au besoin.</p> <p>Aucune formation donnée au cours de l'exercice 2022-2023.</p>
6.1.4	Sensibiliser, lorsque nécessaire, les acteurs clés à l'égard des dispositions législatives	Activités réalisées	En continu, selon les besoins	<p>Mise en place d'activités de sensibilisation sur divers sujets, par exemple</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accessibilité des communications internes et externes; • l'obligation d'accommodement de l'employeur.



AUTRE

Objectif	Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
7.1.1	Participer au programme de récupération de cartouches d'imprimante 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 1 821 cartouches à la Fondation Mira, pour un total de 7 018,90 \$, au cours de l'exercice 2022-2023.

Actions réalisées non prévues au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023

OBSTACLE 1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et les services de Revenu Québec offerts 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 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2022-2023
1.1.9	Répondre à la recommandation issue de l'évaluation de l'efficacité de la politique <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i> de l'OPHQ	Activités réalisées	À convenir par le ministère des Finances du Québec (MFQ)	Collaboration avec le MFQ et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale concernant le crédit d'impôt pour stage en milieu de travail destiné aux personnes handicapées.



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 octobre 2023.

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

