

REVENU  
QUÉBEC



JUSTE.  
POUR TOUS.

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

## 2020-2023



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

**FORTS**  
DE  
NOS *différences*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot du président-directeur général</b>	<b>3</b>
<b>Portrait de Revenu Québec</b>	<b>4</b>
Notre mission .....	4
Notre rôle .....	4
Notre vision .....	4
Nos valeurs .....	4
Notre structure organisationnelle .....	5
<b>Comité de travail responsable du plan d'action</b>	<b>6</b>
<b>Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants</b>	<b>6</b>
<b>Actions pour la période 2020-2023</b>	<b>7</b>
<b>Adoption et diffusion du plan d'action</b>	<b>14</b>

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-86133-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2020  
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

## NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

# MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023*, qui vise à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans les différents secteurs d'activité de Revenu Québec. Il est réalisé dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Ce plan d'action est parfaitement en adéquation avec les valeurs d'intégrité, de respect, d'équité et d'excellence du service prônées par Revenu Québec, qui met au cœur de ses décisions des pratiques justes pour tous.

Ce plan est également en cohérence avec le Programme d'accès à l'égalité en emploi et les différents plans d'action concernant la valorisation de la diversité, qui visent l'excellence en matière d'inclusion des personnes. En effet, Revenu Québec tient non seulement à respecter ses obligations légales, mais aussi à valoriser les différences.

Par le dépôt de ce plan, Revenu Québec réitère son engagement à offrir des services accessibles à sa clientèle handicapée ainsi qu'un environnement de travail adapté à son personnel. Ce plan nous donnera également l'occasion d'appliquer plusieurs principes du développement durable, tels que l'équité et la solidarité sociales, l'accès au savoir, la participation et l'engagement, ainsi que la santé et la qualité de vie.

Je tiens à remercier ceux et celles qui ont collaboré à l'élaboration de ce plan d'action. Il contribuera certainement à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées au sein de notre organisation.



Carl Gauthier  
Président-directeur général



# PORTRAIT DE REVENU QUÉBEC

Créé le 1<sup>er</sup> avril 2011, Revenu Québec est une entité autonome chapeautée par le ministère des Finances du Québec. C'est plus de 12 000 employés travaillant dans une quarantaine d'établissements répartis sur tout le territoire québécois qui contribuent à l'accomplissement de la mission de Revenu Québec. Le siège social est situé à Québec.

---

## Notre mission

---

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes, et administre les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

En tant que responsable de l'administration de la fiscalité, Revenu Québec doit s'assurer que chaque citoyen paie les sommes qu'il doit à l'État. Il joue ainsi un rôle essentiel au sein de l'appareil gouvernemental en percevant les revenus nécessaires au financement des services publics. De plus, il permet aux citoyens d'avoir rapidement accès aux sommes auxquelles ils ont droit.

---

## Notre rôle

---

Afin que chaque citoyen paie sa juste part du financement des services publics, Revenu Québec doit, au nom du gouvernement du Québec,

- assurer la perception des impôts et des taxes;
- administrer plusieurs programmes d'aide et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- percevoir des sommes pour le compte de certains organismes gouvernementaux, tels que Retraite Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et l'Agence du revenu du Canada (perception de la taxe sur les produits et services [TPS] au Québec).

---

## Notre vision

---

Dans la réalisation de sa mission, Revenu Québec vise à être *Juste. Pour tous.* Cet engagement constitue la vision que Revenu Québec souhaite résolument adopter.

---

## Nos valeurs

---

Les quatre valeurs suivantes servent de référence à l'ensemble du personnel de Revenu Québec et lui permettent d'assumer collectivement sa mission : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service. Elles inspirent l'ensemble de ses actions et leur donnent un sens.



---

## Notre structure organisationnelle

---

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total dix directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers (DGP);
- la Direction générale des entreprises (DGE);
- la Direction générale de la législation (DGL);
- la Direction générale du recouvrement (DGR);
- la Direction générale des communications (DGC);
- la Direction générale des ressources humaines (DGRH);
- la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT);
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA);
- la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique (DGPDE);
- la Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales (DGEIPP).



# COMITÉ DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

La Direction générale des ressources humaines, en collaboration avec le comité de travail responsable de ce plan, a le mandat de mettre en œuvre et d'effectuer le suivi du présent plan d'action. Le comité de travail est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.

En conformité avec l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Revenu Québec a désigné la personne suivante à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées :

Mélissa Fontaine  
Direction générale des ressources humaines  
3800, rue de Marly, secteur 2-5-7  
Québec (Québec) G1X 4A5  
Tél. : 418 652-5658, poste 6522770  
melissa.fontaine@revenuquebec.ca

Toute demande d'information ainsi que tout commentaire ou toute suggestion sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent lui être adressés.

## CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Revenu Québec souhaite offrir des services de qualité à sa clientèle ainsi qu'un environnement de travail adapté à son personnel. En ce sens, l'amélioration de ses services est au cœur de ses préoccupations.

En vue de l'élaboration du présent plan d'action, Revenu Québec a collaboré avec un groupe consultatif composé de cinq employés ayant chacun un handicap distinct. Il a également rencontré divers représentants d'associations œuvrant pour les personnes handicapées. Il s'agit des associations suivantes :

- le Regroupement des aveugles et des amblyopes du Québec;
- la Société québécoise de la déficience intellectuelle;
- la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

Le Bureau du développement durable de Revenu Québec a également été consulté afin que la démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable soit réalisée conformément à la Loi sur le développement durable (chapitre D-8.1.1).

L'ensemble de ces consultations a permis à Revenu Québec de bonifier la portée du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023* et de s'assurer que les orientations répondent de façon globale et durable aux besoins des personnes handicapées.



# ACTIONS POUR LA PÉRIODE 2020-2023

Cette partie présente les actions que Revenu Québec s'engage à réaliser au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2023. Ces actions s'inscrivent dans la volonté continue de l'organisation de réduire les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées. Il peut s'agir de poursuivre des travaux déjà amorcés, d'appliquer des mesures en continu ou de concevoir de nouveaux projets.

## 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**

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
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 naturel peuvent avoir droit	Nombre de conférences offertes	DGP	En continu
1.1.2 Promouvoir le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles <sup>1</sup>	Moyens de communication utilisés	DGP, DGC	En continu
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	DGP, DGC, DGRH	En continu
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	DGP, DGC	En continu
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	DGRH, DGP	Une fois par année
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	DGP, DGC, DGRH	En continu

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



**OBSTACLE 2** **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*

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
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	DGC	En continu, selon les demandes reçues
2.1.2 Bonifier la procédure de prise en charge des demandes d'adaptation de documents	Mise à jour de la procédure	DGC, DGP, DGE, DGR	Mars 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 participants aux formations	DGC et autres directions générales concernées	En continu
2.1.4 Offrir des services et des moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées	Liste des mesures d'accommodement	DGP, DGE, DGR	En continu
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	DGPDE	En fonction des plaintes et des demandes d'intervention reçues

**OBJECTIF 2.2** **Améliorer l'accessibilité Web pour les personnes handicapées**

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
2.2.1 Sensibiliser les équipes qui participent à la conception de contenus Web à l'égard des normes d'accessibilité Web	Activités réalisées	DGTT, DGC	En continu
2.2.2 Poursuivre les adaptations nécessaires pour assurer la conformité du site Internet aux standards gouvernementaux	Activités réalisées	DGTT, DGC	En continu
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	DGTT	Avril 2021
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	DGIA, DGTT	En continu
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	DGTT	En continu
2.2.6 Fournir des pistes d'amélioration aux concepteurs de logiciels d'impôt	Activités réalisées	DGTT, DGRH, DGP	Décembre 2020





**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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
2.3.1 Informer 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	DGP, DGE, DGR	En continu
2.3.2 Promouvoir à l'interne le sous-site intranet Relation de confiance avec la clientèle	Moyens de communication utilisés	DGRH, DGC	Mars 2021
2.3.3 Mettre à la disposition des agents du service à la clientèle une liste à jour des organismes offrant des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour	DGP	En continu

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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
2.4.1 Tenir à jour l'aide-mémoire et la page intranet destinés aux employés handicapés	Disponibilité de l'information à jour	DGRH	En continu
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 employés handicapés	Activités réalisées	DGRH	Décembre 2020



**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

Actions retenues pour la période 2020-2023		Indicateurs	Responsables	Échéancier
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	DGIA et autres directions concernées	En continu
3.1.2	Joindre un plan du site aux avis de réaménagement ou de travaux entravant la circulation afin de faciliter les déplacements des personnes ayant une incapacité	Nombre de plans joints aux avis	DGIA et autres directions concernées	En continu
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	Plans de mesures d'urgence mis à jour, au besoin  Accompagnateur désigné pour chaque employé ayant une incapacité liée à la mobilité  Chefs d'unités de secours locaux ayant reçu une formation sur les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	DGIA et autres directions concernées	En continu, selon les besoins
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 employés handicapés	Types de demandes reçues et traitées	DGIA et autres directions concernées	En continu, selon les demandes
3.1.5	Apporter, sur demande, des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Types de demandes reçues et traitées	DGIA et autres directions concernées	En continu, selon les demandes
3.1.6	Traiter les demandes reçues concernant la réduction des frais de stationnement	Nombre de demandes reçues et traitées	DGRH	En continu, selon les demandes
3.1.7	Réviser le programme d'aide financière visant à aider les employés handicapés à payer une partie de leurs frais de stationnement	Mise à jour du programme	DGRH	Mars 2023



**OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées****OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées**

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
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	DGRH, DGC	En continu
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	DGRH, DGC	Octobre 2020 – plan d'action Octobre de chaque année – bilans
4.1.3 Utiliser des moyens de sensibilisation concernant les personnes handicapées auprès des membres du personnel	Activités réalisées	DGRH	En continu

**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**

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
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	Consultations effectuées Vérification de la représentativité des divers types de handicaps au sein du groupe	DGRH	En continu
4.2.2 Promouvoir la boîte courriel DGRH Diversité-Inclusion auprès du personnel de Revenu Québec	Moyens de communication utilisés	DGRH, DGC	Une fois par année
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	DGRH	En continu
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	DGRH	Mars 2023
4.2.5 Offrir un rôle-conseil afin de répondre aux besoins et de réduire les obstacles rencontrés par les employés ayant un handicap	Type de demandes reçues et traitées	DGRH et autres directions concernées	En continu



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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
4.3.1 Tenir à jour, au besoin, l'aide-mémoire destiné aux gestionnaires concernant la façon d'accueillir un employé handicapé et d'interagir avec lui	Disponibilité de l'aide-mémoire à jour	DGRH	En continu, selon les besoins
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	DGRH	Mars 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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
5.1.1 Assurer la continuité du Programme d'accès à l'égalité en emploi	Taux de représentativité des personnes handicapées Moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées	DGRH	En continu
5.1.2 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées et proposer des améliorations, au besoin	Activités réalisées Nombre de personnes embauchées dans le cadre du programme	DGRH	En continu
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	DGRH	En continu



**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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
6.1.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à la notion d'approvisionnement accessible	Moyens de sensibilisation utilisés	DGRH	Mars 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	DGRH	Décembre 2020
6.1.3 Offrir aux gestionnaires la formation en matière de diversité et d'accommodements raisonnables en milieu de travail	Nombre de gestionnaires formés	DGRH	En continu
6.1.4 Sensibiliser, lorsque nécessaire, les acteurs clés à l'égard des dispositions législatives	Activités réalisées	DGRH et autres directions concernées	En continu, selon les besoins

**AUTRE**

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Responsables	Échéancier
7.1.1 Participer au programme de récupération de cartouches d'imprimante offert par la Fondation Mira	Activités réalisées	DGIA	En continu



# ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en juin 2020.

La version électronique est accessible sur notre site Internet, à [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca). De plus, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action.

