

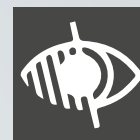
REVENU
QUÉBEC



JUSTE.
POUR TOUS.

BILAN DES RÉALISATIONS 2020-2021

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



revenuquebec.ca

FORTS
DE NOS *différences*

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-90936-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

© Revenu Québec, 2021

Tous droits réservés pour tous pays.

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

NOTE

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

TABLE DES MATIÈRES

Bilan des réalisations de 2020-2021	4
Actions de Revenu Québec relatives à sa mission	4
Nouvelles actions intégrées au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i>	17
Actions réalisées non prévues au <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i>	18
Adoption, diffusion et mise en œuvre du bilan	19
Adoption et diffusion du bilan	19
Mise en œuvre du bilan	19

BILAN DES RÉALISATIONS DE 2020-2021

Revenu Québec facilite l'intégration des personnes handicapées en réduisant au mieux les obstacles auxquels celles-ci peuvent être confrontées. Il poursuit ses efforts, année après année, afin d'améliorer et d'adapter son offre de services.

Ce bilan est élaboré conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il fait état des principales réalisations que Revenu Québec a accomplies au cours de l'exercice 2020-2021 et 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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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	En continu	Mise à jour du contenu des conférences <i>Aidants naturels</i> (présentée trois fois) et <i>Personnes handicapées et fiscalité</i> (présentée quatre fois), notamment afin de permettre leur diffusion en mode virtuel et de tenir compte des changements fiscaux relatifs à l'année d'imposition 2020.



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2020-2021
<p>1.1.2 Promouvoir le Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles¹</p>	<p>Moyens de communication utilisés</p>	<p>En continu</p>	<p>Diffusion de diverses communications (communiqué de presse, affiches, publications dans les médias sociaux, etc.) concernant la reprise du service de production des déclarations de revenus offert par les organismes participant au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB).</p> <p>Poursuite des partenariats de communication avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • envoi par le MTESS d'un encart promotionnel sur le SAIPB à 300 000 bénéficiaires du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale; • distribution, dans le réseau du MSSS, d'outils informatiques virtuels. <p>Développement de nouveaux partenariats publicitaires avec</p> <ul style="list-style-type: none"> • le réseau FADOQ des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches; • l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), afin qu'il relaie dans son réseau les publications de Revenu Québec dans les médias sociaux à ce sujet. <p>Déploiement de la campagne <i>On fait le point sur les impôts 2020</i>, qui fait entre autres la promotion du SAIPB (moyens utilisés : radio, bannières Web et microsite justepourtous.ca).</p> <p>Mise à jour du contenu des pages Web consacrées au SAIPB sur le site Internet de Revenu Québec et actualisation de la liste des séances de préparation de déclarations de revenus 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>Disponibilité à Revenu Québec d'un outil interne de recherche de séances de préparation de déclarations de revenus présentant notamment celles qui sont accessibles à la clientèle à mobilité réduite.</p>
<p>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</p>	<p>Activités réalisées</p>	<p>En continu</p>	<p>Respect des modalités de l'entente de partenariat signée en 2019 entre l'OPHQ et Revenu Québec.</p> <p>Collaboration avec l'OPHQ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise à jour du volet provincial du <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i>; • réalisation du projet de l'OPHQ visant la simplification des démarches permettant aux personnes handicapées de bénéficier des programmes et des mesures qui s'adressent à elles.

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 professionnels.



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2020-2021
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	Aucun moyen de communication utilisé au cours de l'exercice 2020-2021, la priorité ayant été accordée à diverses communications reliées à la pandémie.
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'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; • le SAIPB; • les conférences <i>Aidants naturels</i> et <i>Personnes handicapées et 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</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la publication <i>Les personnes handicapées et les avantages fiscaux</i> (IN-132); • de l'enregistrement vocal de trois documents écrits concernant les personnes handicapées (mise à jour réalisée par l'audiothèque L'Oreille qui lit). <p>Promotion sur les médias sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • des produits et des services détaxés ou exonérés pour les personnes handicapées; • des programmes et des services offerts aux personnes handicapées; • des moyens utilisés à Revenu Québec pour assurer l'accessibilité des services et des renseignements.



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	Échéancier	Réalizations 2020-2021
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 du citoyen (audio, braille, gros caractères ou PDF accessible).</p> <p>Traitement de 11 demandes.</p> <p>Adaptation de documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> impression en gros caractères du <i>Guide de la déclaration de revenus</i> (TP-1.G) et du cahier « Formulaires » (TP-1.F) en versions française et anglaise; poursuite de l'entente avec l'audiothèque L'Oreille qui lit pour l'enregistrement vocal de trois documents écrits concernant les personnes handicapées.
2.1.2 Bonifier la procédure de prise en charge des demandes d'adaptation de documents	Mise à jour de la procédure	Mars 2021	<p>Mise à jour de l'aide-mémoire concernant les demandes d'adaptation de documents dans différents formats et transmission de cet aide-mémoire aux directions générales concernées en vue d'une intégration dans leurs instructions de travail respectives.</p> <p>Mise à jour des instructions de travail destinées au personnel des directions générales offrant des services à la clientèle.</p>
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	En continu	<p>Aucune séance de formation offerte au cours de l'exercice 2020-2021 en raison du contexte de la pandémie (formation habituellement offerte en salle).</p> <p>Révision en cours de la formation pour qu'elle soit offerte en ligne dans le futur (mise en ligne prévue au printemps 2022).</p>



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2020-2021
<p>2.1.4 Offrir des services et des moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées</p>	<p>Liste des mesures d'accommodement</p>	<p>En continu</p>	<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'appareils permettant aux personnes malentendantes, sourdes ou muettes de communiquer par écrit de façon interactive dans certains bureaux d'accueil; • 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. <p>Assouplissement de certaines règles en contexte de pandémie, notamment celles qui concernent le montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques.</p> <p>Mise en place d'un service de paiement en ligne associé aux demandes de divulgation volontaire (l'utilisation de ce service évite aux citoyens d'avoir à transmettre leur paiement par la poste et de devoir se déplacer pour le remettre).</p>
<p>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</p>	<p>Nombre de plaintes et de demandes d'intervention reçues et traitées</p>	<p>En fonction des plaintes et des demandes d'intervention reçues</p>	<p>Aucune demande d'intervention ni aucune plainte reçue par le Bureau de la protection des droits de la clientèle à ce sujet au cours de l'exercice 2020-2021.</p>



OBJECTIF 2.2 Améliorer l'accessibilité Web pour les personnes handicapées

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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 séances d'information sur les standards d'accessibilité Web auprès d'une centaine d'employés qui participent à la conception de contenus Web.</p> <p>Offre de formation sur l'accessibilité Web adaptée aux divers profils d'emploi des membres des équipes composées de graphistes et d'édimestres.</p> <p>Mise en place de ressources pour soutenir les équipes de conception et de réalisation afin que les contenus Web soient conformes.</p> <p>Participation de plusieurs employés à la conférence <i>Axe-con</i>, d'une durée de deux jours, au sujet des contenus Web accessibles (conception, essais et maintenance).</p>
2.2.2 Poursuivre les adaptations nécessaires pour assurer la conformité du site Internet aux standards gouvernementaux	Activités réalisées	En continu	<p>Mise à jour de nombreux éléments pour améliorer l'uniformité, la cohérence et l'accessibilité des services en ligne destinés aux citoyens, aux entreprises et aux représentants professionnels.</p> <p>Vérification de plusieurs contenus du site Internet de Revenu Québec et modification de ceux-ci, au besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise à niveau des contenus audio et vidéo, des images et des icônes (texte alternatif et transcription intégrés); • correction de tous les liens et de tous les boutons afin d'ajouter un texte hors écran, au besoin; • modification de tableaux; • mise à jour de la page Accessibilité; • revue du style Focus; • amélioration de la navigation à l'aide d'un clavier; • réalisation de divers tests avec un lecteur d'écran.
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	Collecte des données et analyse des résultats en lien avec l'évaluation de la conformité aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web effectuée par les équipes de conception et de réalisation des services électroniques.
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 sites Web plus accessibles, par exemple celles traitées dans la conférence en ligne <i>Axe-con</i>.</p> <p>Suivi de l'application des normes d'accessibilité Web gouvernementales et internationales (principalement la nouvelle norme WCAG 2.2) dans des sites, des forums et des bulletins d'information.</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	Document disponible dans l'intranet. Aucune mise à jour importante n'a été nécessaire au cours de l'exercice 2020-2021.
2.2.6 Fournir des pistes d'amélioration aux concepteurs de logiciels d'impôt	Avancement des travaux	Décembre 2020	Tenue de rencontres avec les concepteurs de logiciels d'impôt. Toutefois, à la suite d'une analyse des travaux prioritaires à effectuer, aucune amélioration liée à l'accessibilité Web et visant les personnes handicapées n'a été réalisée au cours de l'exercice 2020-2021.

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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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	En continu	Information sur les services offerts aux personnes handicapées accessible en tout temps, étant intégrée aux outils de travail fournis au personnel du service à la clientèle. Renseignements à ce sujet également véhiculés lors d'activités de formation destinées au personnel (séances d'accompagnement, présentations, etc.). Publication d'une manchette dans un site de l'intranet afin de rappeler les services offerts à la clientèle handicapée de Revenu Québec.
2.3.2 Promouvoir à l'interne le sous-site intranet Relation de confiance avec la clientèle	Moyens de communication utilisés	Mars 2021	Rédaction et approbation d'une manchette intranet afin de promouvoir le sous-site intranet Relation de confiance avec la clientèle, dans lequel se trouvent 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, aînés, etc.). Publication de la manchette (avril 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	En continu	Disponibilité de la liste des services d'interprète dans le site intranet 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. Mise à jour de la liste effectuée en continu, selon les besoins.

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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
2.4.1 Tenir à jour l'aide-mémoire et la page intranet destinés aux employés handicapés	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 employés handicapés	Activités réalisées	Décembre 2020	Élaboration d'un nouveau sous-site intranet lié à la diversité et à l'inclusion afin de rapatrier l'ensemble des informations pertinentes concernant la diversité à Revenu Québec en un seul endroit et de faciliter ainsi l'accès à l'information. Lancement et promotion (manchette intranet) du nouveau sous-site en octobre 2020. Conception d'un nouveau visuel pour représenter la diversité.



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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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	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. Aucune mesure importante n'a été nécessaire au cours de l'exercice 2020-2021, étant donné le contexte de télétravail ayant touché la majorité des employés de Revenu Québec.
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	Aménagement temporaire d'une rampe d'accès lors de travaux sur la façade de l'édifice situé au 1600, boul. René-Lévesque Ouest, à Montréal, afin d'assurer l'accessibilité à l'entrée principale des personnes à mobilité réduite. Aucun plan de site n'a été fourni, étant donné la fermeture de l'établissement durant la majeure partie des travaux.
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	En continu, selon les besoins	Mise à jour des plans de mesures d'urgence de l'ensemble des établissements en raison des circonstances particulières liées à la pandémie et disponibilité de ceux-ci dans l'intranet. Mise en place de mesures temporaires afin d'assurer la sécurité des personnes à mobilité réduite devant continuer de fournir leur prestation de travail dans les bureaux de Revenu Québec. Informations et règles relatives aux mesures d'urgence transmises aux membres de l'équipe des mesures d'urgence ainsi qu'aux nouveaux employés. Actualisation en continu de la liste des membres du personnel à mobilité réduite. Affectation d'un membre du personnel et d'un substitut à l'accompagnement de chaque personne à mobilité réduite afin d'assurer une évacuation sécuritaire lors de situations d'urgence. Mise à jour annuelle de la formation destinée à tous les nouveaux membres de l'équipe des mesures d'urgence.
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	En continu, selon les demandes	Traitement des demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à certains lieux. Par exemple, <ul style="list-style-type: none"> • installation d'un lavabo à la hauteur appropriée pour les personnes en fauteuil roulant à l'édifice de Pointe-Claire; • installation d'une table de pique-nique adaptée pour les personnes en fauteuil roulant et de dalles de béton afin de faciliter l'accès à l'édifice du 1625, boul. Wilfrid-Hamel, à Québec; • ajout de repères pour faciliter les déplacements d'une employée ayant un handicap visuel à l'édifice du 1141, route de l'Église, à Québec.



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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	Type de demandes reçues et traitées	En continu, selon les demandes	Évaluation de l'environnement de travail et du mobilier de bureau des personnes handicapées, et adaptations diverses pour les rendre ergonomiques, que ce soit dans les bureaux de Revenu Québec ou en contexte de télétravail : <ul style="list-style-type: none"> • adaptation du poste de travail d'employés ayant une incapacité (remplacement de l'écran d'ordinateur par un écran plus grand, offre d'un portable plus performant permettant l'utilisation de logiciels spécialisés, etc.); • achat de matériel spécialisé (par exemple, équipement compatible avec l'utilisation d'appareils auditifs adaptés aux rencontres et aux appels virtuels); • installation et configuration de logiciels spécialisés (par exemple, ZoomText et Jaws), en collaboration avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.
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 2020-2021.
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	Mars 2023	Mesure prévue pour l'exercice 2022-2023.

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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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	Publication de manchettes intranet et de messages sur les médias sociaux pour souligner <ul style="list-style-type: none"> • la Semaine québécoise des personnes handicapées; • la Journée internationale des personnes handicapées.
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	Octobre 2020 : plan d'action Octobre de chaque année : bilans	Publication de manchettes intranet pour inviter tout le personnel à consulter <ul style="list-style-type: none"> • le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023</i> (c'est l'occasion de rappeler que Revenu Québec est sensible à la réalité quotidienne des personnes handicapées et qu'il poursuit ses efforts pour accroître l'accessibilité de ses services); • le <i>Bilan des réalisations 2019-2020 découlant du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020</i>.



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
4.1.3 Utiliser des moyens de sensibilisation concernant les personnes handicapées auprès des membres du personnel	Activités réalisées	En continu	<p>Ajout de divers contenus dans le sous-site intranet Diversité et inclusion destinés à l'ensemble du personnel et abordant notamment les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les mots appropriés pour désigner les personnes handicapées? • Quelles sont les attitudes générales à adopter dans nos interactions avec une personne handicapée? • Comment interagir avec les personnes handicapées selon les divers types de handicaps? <p>Invitation à participer à un jeu-questionnaire de l'OPHQ concernant la participation sociale des personnes handicapées et les moyens de communication adaptés à leurs besoins, lors de la Journée internationale des personnes handicapées.</p> <p>Disponibilité en tout temps du jeu-questionnaire dans le sous-site intranet Diversité et inclusion.</p>

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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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	En continu	<p>Constitution d'un nouveau comité consultatif à l'égard des personnes handicapées pour un mandat de trois ans. Ce comité est désormais composé de huit employés ayant des handicaps divers, de même que de proches de personnes handicapées.</p> <p>Tenue de la première rencontre en janvier 2021. Plusieurs consultations ont été effectuées par courriel sur différents sujets nécessitant l'avis 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>Création de la boîte courriel DGRH Diversité-Inclusion, qui remplace toutes les autres boîtes liées à la diversité et à l'inclusion.</p> <p>Promotion de la boîte courriel dans une manchette intranet diffusée en septembre 2020 et invitant les employés à transmettre leurs commentaires, à faire des suggestions ou à signaler toute situation problématique. La même approche a d'ailleurs été utilisée dans une manchette publiée en décembre 2020 pour promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées.</p>
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	<p>Publication de manchettes intranet concernant la santé mentale et faisant la promotion de la</p> <ul style="list-style-type: none"> • Semaine de sensibilisation aux maladies mentales; • Journée mondiale de la prévention du suicide; • Semaine de la santé mentale; • Semaine de prévention du suicide. <p>Conférence sur la santé mentale au quotidien et capsule vidéo <i>Prendre soin de soi</i> mises à la disposition de l'ensemble du personnel.</p>



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2020-2021
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	Analyse des réponses reçues aux deux questions en lien avec la diversité et l'inclusion ajoutées au sondage sur la mobilisation de décembre 2019. Aucune suggestion ni aucune réponse reçue n'était liée directement au personnel ayant un handicap.
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	En continu	Disponibilité d'une personne-ressource pour répondre aux questions et aux demandes en lien avec les personnes handicapées ou pour diriger les employés vers les bonnes ressources, selon leurs besoins, le but étant de faciliter leurs démarches. Réception et traitement de ces questions et de ces demandes en collaboration avec diverses équipes. Les sujets suivants peuvent être abordés, entre autres : <ul style="list-style-type: none"> • remboursement de certains frais liés à un handicap; • adaptation des postes de travail; • déclaration d'un handicap à l'employeur; • modification temporaire des procédures et des mesures d'urgence en contexte de pandémie; • moyens de s'adresser aux employés ayant un handicap, dans le respect des obligations légales; • accessibilité des bureaux d'accueil de Revenu Québec; • sous-titrage des vidéos. Conseils fournis aux gestionnaires concernant les bonnes pratiques lors des entrevues ainsi que lors de l'accueil et de l'intégration des candidats ayant un handicap. Attribution d'un parrain à de nouveaux employés ayant un handicap afin de faciliter leur intégration et de les soutenir dans l'apprentissage des tâches.

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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2020-2021
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	En continu, selon les besoins	Disponibilité de l'aide-mémoire dans le sous-site intranet réservé aux gestionnaires. Rappel de l'existence de cet aide-mémoire à des moments opportuns (par exemple, lorsqu'un gestionnaire accueille un candidat 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	Mesure prévue pour l'exercice 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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalizations 2020-2021
<p>5.1.1 Assurer la continuité du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE)</p>	<p>Taux de représentativité des personnes handicapées</p> <p>Moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées</p>	<p>En continu</p>	<p>Élaboration du PAEE 2021-2024 et dépôt de celui-ci à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.</p> <p>Taux de représentativité des personnes handicapées de 1,3 %² (161 employés handicapés réguliers et occasionnels, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires).</p> <p>Utilisation de plusieurs moyens pour favoriser l'embauche des personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • affichage de chaque offre d'emploi externe auprès d'organismes spécialisés en employabilité des personnes handicapées; • analyse des statistiques en lien avec l'affichage de certains postes, à chaque étape du processus de recrutement, afin de vérifier s'il y a des irrégularités concernant les personnes qui se sont déclarées en situation de handicap par rapport à l'ensemble des autres candidats; • démarches effectuées auprès du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées en vue de donner des présentations à des personnes handicapées à la recherche d'un emploi (projet annulé en raison de la pandémie, car l'organisme souhaite des présentations en personne); • application, sur demande, de diverses mesures d'adaptation (par exemple, lors des 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 admissibles³ appartenant à l'un des groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, si l'emploi à pourvoir est en sous-représentation.

2. Les résultats présentés ici sont partiels, car ils tiennent compte uniquement des personnes qui ont déclaré un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi.
3. Revenu Québec s'assure de prendre en compte tous les candidats admissibles ayant été recommandés favorablement à la suite des tests d'évaluation, dont les candidats appartenant à l'un des autres groupes visés par cette loi. Il veille par la suite à transmettre leur dossier de candidature aux gestionnaires.



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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 de quatre candidats dans le cadre du PEPH 2020-2021. Suivi trimestriel effectué auprès des gestionnaires concernant l'évaluation des candidats dans le cadre du PEPH 2019-2020 et du PEPH 2020-2021. Lancement du PEPH 2021-2022. Mise en place et lancement du nouveau volet « Emplois étudiants » dans le cadre du PEPH, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées en permettant à des gestionnaires d'accueillir des étudiants ayant un handicap, afin que ces derniers puissent occuper un emploi de trois mois au sein de Revenu Québec.
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	Affichage de chaque offre d'emploi externe auprès d'organismes spécialisés en employabilité pour tous les groupes visés par le PAEE, dont les personnes handicapées. Accent mis sur la représentativité lors des choix de visuels pour la marque employeur et la nouvelle section Emplois du site Internet de Revenu Québec. Création de contenu pour une page consacrée à la diversité et à l'inclusion dans la nouvelle section Emplois du site Internet de Revenu Québec. Planification de séances d'information « Rendez-vous – Emplois » en collaboration avec des organismes de partout au Québec (les présentations débiteront au cours de l'exercice 2021-2022).

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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
6.1.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à la notion d'approvisionnement accessible	Moyens de sensibilisation utilisés	Mars 2022	Mesure prévue pour l'exercice 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	Bonification du contenu de la formation concernant la gestion des demandes d'accommodement raisonnable : <ul style="list-style-type: none"> mention de plusieurs exemples concrets de demandes d'accommodement concernant les personnes handicapées qui ont été reçues et traitées à Revenu Québec; revue de certaines décisions dans la jurisprudence en lien avec le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
6.1.3 Offrir aux gestionnaires la formation en matière de diversité et d'accommodement raisonnable en milieu de travail	Nombre de gestionnaires formés	En continu	Formation offerte aux gestionnaires, au besoin. Aucune formation donnée au cours de l'exercice 2020-2021.



Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
6.1.4 Sensibiliser, lorsque nécessaire, les acteurs clés à l'égard des dispositions législatives	Activités réalisées	En continu, selon les besoins	<p>Actions de sensibilisation prises au besoin à propos de divers sujets, par exemple</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accessibilité des communications internes; • le caractère confidentiel d'un handicap; • l'obligation d'accommodement de l'employeur.

AUTRE

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
7.1.1 Participer au programme de récupération de cartouches d'imprimante offert par la Fondation Mira	Activités réalisées	En continu	<p>Participation au programme contribuant au financement de l'entraînement des chiens Mira et à la valorisation des cartouches d'imprimante.</p> <p>Remise de 650 cartouches à la Fondation Mira, pour un total de 2 746 \$, au cours de l'exercice 2020-2021.</p>

Nouvelles actions intégrées 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

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Échéancier	Réalisations 2020-2021
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>Travail de collaboration avec l'OPHQ, notamment par</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise en place d'une série de redirections à partir du site quebec.ca vers les programmes et les mesures de Revenu Québec offerts aux personnes handicapées (phase 1 du projet); • la transmission de données en vue d'une étude de faisabilité et d'une analyse d'opportunité visant la création de passerelles entre ces programmes et ces mesures, dans le but d'alléger les démarches des personnes handicapées et de leur famille (phase 2 du projet).



OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées

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	Échéancier	Réalisations 2020-2021
4.2.6 Créer un comité multidisciplinaire visant à 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	Tenue de cinq rencontres, notamment afin d'évaluer la possibilité <ul style="list-style-type: none">de bonifier l'expérience candidat et l'expérience employé;d'outiller les gestionnaires ainsi que les équipes de travail afin que les personnes handicapées nouvellement embauchées puissent s'intégrer de façon harmonieuse dans l'organisation;de clarifier les rôles et les responsabilités des intervenants des divers secteurs d'activité. Suspension des rencontres à l'hiver 2021 afin de réorganiser les travaux (en attente).

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

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	Réalisations 2020-2021
2.1.6 Informer le personnel concerné des nouveaux outils disponibles sur le site de l'OPHQ concernant la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Activités réalisées	Information transmise à l'équipe responsable de l'adaptation des communications à Revenu Québec en mars 2021.



AUTRE

Actions retenues pour la période 2020-2023	Indicateurs	Réalisations 2020-2021
8 Élaborer une déclaration d'engagement en matière de diversité et d'inclusion, et la promouvoir	Activités réalisées	Rédaction d'une déclaration d'engagement en matière de diversité et d'inclusion, et signature de celle-ci par l'ensemble des membres de la haute direction. Lancement de la déclaration d'engagement visant l'ensemble des membres du personnel grâce à une manchette intranet publiée en septembre 2020.
9 Remplacer le crédit d'impôt pour aidant naturel par le crédit d'impôt pour personne aidante ainsi qu'abolir le crédit d'impôt pour relève bénévole et le crédit d'impôt pour répit à un aidant naturel	Activités réalisées	Mise en place, à compter de janvier 2020, du crédit d'impôt pour personne aidante, qui remplace le crédit d'impôt pour aidant naturel. Le crédit d'impôt pour répit à un aidant naturel et le crédit d'impôt pour relève bénévole ont, quant à eux, été abolis en janvier 2021, et ce, afin d'accorder une période de transition en 2020 aux particuliers qui bénéficiaient de ces mesures dans les années passées. Disponibilité, à compter de janvier 2021, des versements anticipés du crédit d'impôt pour personne aidante. Élaboration de formations et de documentation concernant les versements anticipés du crédit d'impôt pour personne aidante afin d'outiller le personnel en relation avec la clientèle pour qu'il puisse bien accompagner les citoyens et traiter correctement les formulaires reçus.

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 décembre 2021.

La version électronique du bilan est accessible sur le site Internet de Revenu Québec, à l'adresse suivante : revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/formulaires-et-publications/details-courant/adm-540-2

De plus, un exemplaire du bilan a été transmis à l'OPHQ.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du bilan.

Mise en œuvre du bilan

La Direction générale des ressources humaines est chargée de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi, en collaboration avec le groupe de travail responsable de ce plan. Ce groupe est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.

