



[ACCUEIL](#) | [LE MINISTÈRE](#) | [FAQ](#) | [NOUVELLES](#) | [POUR NOUS JOINDRE](#)

Vous êtes ici : [Accueil](#) > [Le ministère](#) > [Accessibilité](#) > Plan d'accessibilité 2009-2010

Système fiscal de l'Ontario ▾

- ▶ [Crédits, avantages et incitatifs](#)
- ▶ [Oppositions et appels](#)
- ▶ [Remboursements et remises](#)
- ▶ [Taxes/impôts et redevances](#)
- ▶ [Taux et revenus](#)
- ▶ [Vérifications](#)

Formulaires et publications >

ONT-TAXS en ligne >

Sujets populaires >

Ressources pour vous... >

Votre gouvernement >

Renseignements >

Abonnez-vous ▾

- ▶ [Alertes par courriel](#)
- ▶ [Fil de RSS](#)
- ▶ [Suivez-nous sur Twitter](#)

 [ENVOYER](#)  [IMPRIMER](#)  [PARTAGER](#)

Plan d'accessibilité 2009-2010

Ministère du Revenu
Plan d'accessibilité 2009-2010
ISSN 1918-5634

Table des matières

- [Introduction](#)
- [Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle](#)
- [Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité](#)
- [Renseignements](#)

Introduction

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en oeuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère du Revenu en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le comité d'accessibilité du ministère du Revenu, créé en juillet 2008, a dressé un plan pour aider le ministère à se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ce plan énumère toutes les étapes qui doivent être mises en oeuvre et les exigences applicables à chacune de ces étapes sont décrites en détail.

Le ministère a amorcé la mise en oeuvre de ce plan et a déjà réalisé des progrès considérables à cet égard. Par exemple, en date de septembre 2009, quelque 69 pour 100 de tous les employés du ministère avaient suivi une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle. Les avis publics exigés ont été rédigés de même que les modalités applicables aux perturbations temporaires des services, aux supports de substitution et aux observations. En outre, le ministère a rédigé une politique en matière de formation et il est en train de mettre en oeuvre le plan de communication.

On peut obtenir un résumé de tous les [plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario](#) en se rendant à le [site Web](#) du ministère des Services sociaux et communautaires.



Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu s'engage à satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle conformément aux cadres stratégiques et juridiques de l'Ontario.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Revenu élaborera un plan qui lui servira d'orientation pour satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le ministère créera un comité d'accessibilité constitué de représentants de l'ensemble du ministère, dont des spécialistes de la technologie de l'information, des communications, de la planification financière, des services juridiques et de la gestion des installations, afin d'aider à la mise en oeuvre du plan.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Le comité d'accessibilité du ministère du Revenu, créé en juillet 2008, a dressé un plan pour aider le ministère à se conformer aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Ce plan énumère toutes les étapes qui doivent être mises en oeuvre et les exigences applicables à chacune de ces étapes sont décrites en détail.

Le ministère a amorcé la mise en oeuvre de ce plan et a déjà réalisé des progrès considérables à cet égard. Par exemple, en date de septembre 2009, quelque 69 pour 100 de tous les employés du ministère avaient suivi une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle. La vérification figure parmi les principales activités du ministère. Le manuel sur la vérification, qui a été révisé afin d'assurer sa compatibilité avec les principes de la LAPHO, a été mis à la disposition de tous les vérificateurs.¹

Les avis publics exigés ont été rédigés de même que les modalités applicables aux perturbations temporaires des services, aux supports de substitution et aux observations. En outre, le ministère a rédigé une politique en matière de formation et il est en train de mettre en oeuvre le plan de communication.

Le ministère est convaincu qu'il pourra se conformer aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle non seulement en temps opportun, mais aussi d'une manière qui respecte l'esprit et l'intention de la LAPHO et les attentes du public. À cette fin, le ministère surveillera son propre rendement dans ce domaine et mettra en oeuvre des changements pour améliorer le service à la clientèle. De plus, il révisera de façon continue l'accessibilité des services à la clientèle et apportera les changements nécessaires pour améliorer l'accessibilité de ses services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu mettra en oeuvre une formation conformément aux exigences¹ des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Revenu élaborera et mettra en oeuvre un plan de formation pour répondre aux exigences en matière de formation sur l'accessibilité des services à la clientèle. La formation portera sur un certain nombre de thèmes tels qu'ils sont indiqués dans les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le ministère du Revenu continuera à faire la promotion auprès des employés actuels et des nouveaux employés du cours en ligne intitulé « May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities », offert par le Centre du leadership et de l'apprentissage de la fonction publique de l'Ontario. La fonction publique de l'Ontario précise que ce cours virtuel renferme des éléments fondamentaux qui traitent de certains des thèmes indiqués dans les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le ministère du Revenu proposera, dans les pages de son site intranet consacrées à l'accessibilité, une liste de références sur les options de formation relatives à l'accessibilité des services à la clientèle, à mesure que celles-ci seront disponibles.

Calendrier de mise en oeuvre : janvier 2009 – mars 2010

Résultats obtenus : Un plan de formation a été élaboré et mis en oeuvre. En avril 2009, le ministère a exigé que tous les employés suivent une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle. Deux

autres cours examinant de façon quelque plus détaillée la nature des thèmes prévus ont été conçus pour compléter le cours d'introduction (« May I Help You? Welcoming Customers With Disabilities »). De plus, tous les chefs de service du ministère doivent suivre deux cours qui traitent de ce thème du point de vue de leurs activités par rapport à celles de leurs employés. Le deuxième cours est nouveau et permettra aux chefs de service de manifester plus d'empathie à l'égard des personnes ayant des problèmes d'accessibilité.

La réalisation des activités de formation est évaluée et un rapport est publié à cet égard, au besoin. La formation sera offerte de façon continue et tiendra compte des changements aux politiques, aux pratiques et aux procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu s'engage à continuer à s'assurer que ses réunions sont accessibles aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Revenu continuera à sensibiliser ses employés aux lignes directrices de la fonction publique de l'Ontario sur la planification d'événements accessibles.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Le ministère du Revenu a communiqué, dans les pages de son site intranet consacrées à l'accessibilité, les lignes directrices de la fonction publique de l'Ontario sur la planification d'événements accessibles.

Une nouvelle page Web sur l'accessibilité a été créée et mise en oeuvre. Elle accroîtra la sensibilisation à l'accessibilité des services à la clientèle et la connaissance de ce domaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Incidence : Services

Engagement : Réalisé (janvier 2009 – décembre 2009) Réviser le manuel sur la vérification afin d'assurer sa compatibilité avec les principes de la LAPHO. La vérification figure parmi les principales activités du ministère.

Action(s) proposée(s) : Examiner la LAPHO, la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario et les Lignes directrices de la fonction publique de l'Ontario en matière d'accessibilité. Réviser le manuel sur la vérification afin d'assurer sa compatibilité avec les principes de la LAPHO et le mettre à la disposition de tous les vérificateurs.

Calendrier de mise en oeuvre : janvier 2009 – décembre 2009

Résultats obtenus : Le manuel sur la vérification a été révisé afin d'assurer sa compatibilité avec les principes de la LAPHO et il a été mis à la disposition de tous les vérificateurs.



Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu favorisera les possibilités de carrière et de leadership des employés qui font partie du groupe de relève des cadres supérieurs et qui se déclarent personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Revenu élaborera et mettra en oeuvre un programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité qui permettra aux personnes du groupe de relève des cadres supérieurs d'être associées à un mentor faisant partie des cadres dirigeants. Les personnes admissibles au programme devraient inclure les personnes handicapées.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : En juillet 2008, le ministère du Revenu a élaboré et mis en oeuvre un programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité qui inclut des personnes handicapées. Il évaluera l'efficacité du programme afin d'établir son utilité.

La première année de ce programme pilote du ministère des Finances et du ministère du Revenu a pris fin en août. On évalue à l'heure actuelle le programme afin de déterminer son efficacité générale et les prochaines étapes.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu continuera à former les nouveaux chefs de service sur les adaptations à offrir aux postulants à un emploi par le truchement de son programme de gestion obligatoire. La formation comprendra également des renseignements sur la LPHO et la LAPHO ainsi que sur les adaptations à offrir aux employés handicapés. Le ministère du Revenu continuera à mettre en oeuvre les programmes de formation sur la LPHO et à intégrer le matériel pertinent au cours actuel sur le service à la clientèle animé par un moniteur et offert au personnel de première ligne du ministère.

Action(s) proposée(s) : Par le biais de son programme de gestion, le ministère du Revenu continuera à s'assurer que les nouveaux chefs de service connaissent les exigences relatives aux adaptations à offrir aux employés handicapés et les dispositions de la LPHO et de la LAPHO.

Le ministère du Revenu continuera à mettre en oeuvre les programmes de formation sur la LPHO et à intégrer le matériel pertinent au cours actuel sur le service à la clientèle offert au personnel de première ligne du ministère.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Le Programme de perfectionnement en gestion du ministère du Revenu a sensibilisé les nouveaux chefs de service à l'adaptation des emplois par le biais de son module sur la politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail de la fonction publique de l'Ontario. Depuis octobre 2009, le Programme de perfectionnement en gestion du ministère des Finances et du ministère du Revenu a été remplacé par le programme en gestion obligatoire de RH Ontario, un programme de deux jours sur les éléments fondamentaux de la gestion. Ce programme de même que le programme de formation en relations de travail du Centre de leadership et d'apprentissage de la fonction publique de l'Ontario renferment des renseignements sur l'adaptation des emplois et le retour au travail.

Le ministère offre aussi par l'intermédiaire de son centre de formation un cours animé par un moniteur et pouvant être offert selon les besoins. Il y a inclus des renvois appropriés à la LPHO.

Tous les chefs de service du ministère doivent maintenant suivre deux cours (« Maximizing the Contributions of Employees with Disabilities » et « Differences Matter: Diversity Foundations ») qui abordent le thème des personnes handicapées d'après le point de vue des chefs de service par rapport à leurs employés.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu, en consultation avec les centres régionaux de recrutement, étudiera l'utilisation de stratégies d'approche afin de recruter des personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) : Les chefs de service du ministère du Revenu collaboreront avec les centres régionaux de recrutement afin d'utiliser des stratégies d'approche pour recruter des personnes handicapées et pour participer pleinement aux initiatives de sensibilisation aux obstacles à l'emploi.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Les centres régionaux de recrutement fournissent une aide et des conseils sur les questions d'accessibilité aux responsables du recrutement en ce qui concerne les demandes d'emploi. Le ministère du Revenu continuera à recenser les possibilités d'utilisation de stratégies d'approche afin de recruter des personnes handicapées.

Les responsables du ministère du Revenu collaborent aussi avec les centres régionaux de recrutement

afin de fournir des stratégies d'approche lors des salons de l'emploi ciblant les jeunes.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu s'engage à continuer à fournir des renseignements électroniques et sur multimédias enrichis (audio/vidéo) accessibles aux clients internes et externes.

Action(s) proposée(s) : L'équipe Web du ministère du Revenu continuera la diffusion interne et externe de renseignements électroniques et sur multimédias enrichis sur des supports accessibles. Elle continuera à se tenir informée des tendances et des technologies Internet qui ont une incidence sur l'accessibilité des renseignements électroniques.

Le ministère inclura des ressources didactiques et des outils de référence sur des supports accessibles dans les pages de son site intranet consacrées à l'accessibilité. Il continuera à sensibiliser les parties intéressées aux besoins du personnel malvoyant lorsque des notes de service ou d'autres documents sont communiqués par courriel en son sein ou dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2011

Résultats obtenus : Le contenu des pages Web du ministère du Revenu de même que les documents liés sont tous accessibles conformément aux normes actuelles de la fonction publique de l'Ontario et aux normes internationales généralement reconnues.

L'équipe Web et les nouveaux employés continuent à recevoir une formation sur les questions d'accessibilité des documents électroniques et à se tenir au courant des nouvelles réalités et normes.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu continuera à s'assurer que ses publications sont disponibles sur des supports de substitution.

Action(s) proposée(s) : La personne responsable de la planification dans le cadre de la LPHO et de la LAPHO du ministère du Revenu restera la personne ressource du ministère avec laquelle il faudra communiquer pour obtenir des conseils et des renseignements sur les questions relatives à la LPHO et à la LAPHO. Cette personne est chargée de communiquer avec Publications Ontario pour prendre les dispositions nécessaires concernant la production de documents sur des supports de substitution, selon les besoins.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Antérieurement, la personne responsable de la planification dans le cadre de la LPHO et de la LAPHO du ministère du Revenu prenait les dispositions nécessaires pour obtenir, sur demande, des documents sur des supports de substitution auprès de Publications ServiceOntario. Maintenant, il incombe à la direction ou à l'unité qui reçoit la demande d'un document sur un support de substitution de communiquer directement avec Publications ServiceOntario, en suivant les modalités élaborées lors de la mise en oeuvre des normes d'accessibilité.

La personne responsable de la planification dans le cadre de la LPHO et de la LAPHO du ministère du Revenu continue à fournir des conseils et des renseignements sur les questions relatives à la LPHO et à la LAPHO.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politique(s)

Engagement : Permanent Si la Société immobilière de l'Ontario (SIO) entreprend des travaux d'immobilisations dans les édifices dont elle est propriétaire, le ministère du Revenu collaborera avec elle pour s'assurer que ces travaux sont conformes aux exigences de la LPHO.

Action(s) proposée(s) : En cas d'acquisition de nouvelles surfaces utiles ou de rénovation des surfaces utiles existantes, les Services de gestion des installations du ministère du Revenu collaboreront avec la SIO afin d'assurer la conformité aux exigences de la LPHO.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Les Services de gestion des installations du ministère du Revenu continuent à collaborer avec la SIO afin d'appliquer les exigences de la LPHO en cas d'acquisition ou de rénovation de surfaces utiles dans les installations du ministère.

La SIO s'est engagée à ce que, chaque fois qu'elle entreprend des travaux d'immobilisations, les Services de gestion des installations jouent un rôle clé au sein de l'équipe du projet. Cette approche a été employée lors de la modernisation des ascenseurs du complexe Frost, ce qui a permis de respecter les normes d'accessibilité au milieu bâti actuelles.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Permanent Le ministère du Revenu établira s'il existe un nombre adéquat de salles de réunion décroissonnées accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans ses installations afin de répondre à ses besoins.

Action(s) proposée(s) : Les Services de gestion des installations du ministère du Revenu compileront et communiqueront des renseignements sur l'inventaire des salles de réunion décroissonnées accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans les installations du ministère. Dans le cadre de leurs activités permanentes, les Services de gestion des installations répondront selon les besoins à toute demande supplémentaire concernant ces salles pour répondre aux besoins du ministère.

Calendrier de mise en oeuvre : janvier 2009 – mars 2010

Résultats obtenus : Chaque fois que des travaux ont été réalisés dans les salles de réunion se trouvant dans les installations du ministère, on a tenu compte de l'accessibilité par fauteuil roulant dans l'aménagement de l'espace.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Permanent Les Services de gestion des installations du ministère du Revenu continueront à évaluer la fonctionnalité des dispositifs qui assurent l'accès des personnes handicapées aux installations du ministère, comme la commande des portes automatiques, en fonction des normes actuelles sur l'accessibilité des bâtiments, en attendant la publication des normes d'accessibilité au milieu bâti de la LAPHO.

Action(s) proposée(s) : Les Services de gestion des installations examineront toutes les installations du ministère et exerceront les activités suivantes :

1. ils vérifieront les dispositifs de commande d'accès qui existent dans les installations du ministère afin d'établir s'il est nécessaire de les moderniser en passant à des dispositifs multifonctionnels;
2. ils préciseront, en cas d'obligation d'installer de nouveaux dispositifs dans les installations du ministère, que ces dispositifs doivent être conformes aux normes prévues sous le régime de la loi américaine intitulée American Disabilities Act (ADA) jusqu'à la publication des normes futures de la LAPHO.

Ces activités seront menées à mesure que de nouveaux projets sont entrepris sur chaque site.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2007 – mars 2010

Résultats obtenus : Les dispositifs de commande d'accès qui existent déjà ont été modernisés dans les bureaux fiscaux de London et d'Ottawa et dans diverses parties de l'édifice situé au 33, rue King, à Oshawa, afin d'assurer la conformité aux normes d'accessibilité futures.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Nouveau La Division des programmes de conformité du ministère du Revenu manifestera sa détermination à fournir des services aux personnes handicapées qui ont besoin

d'installations accessibles.

Action(s) proposée(s) : La Division des programmes de conformité examinera les données liées à l'analyse de l'écart relativement aux bureaux régionaux du ministère du Revenu et déterminera les emplacements pouvant avoir besoin d'installations accessibles supplémentaires pour accroître l'accessibilité des personnes handicapées. Ces exigences seront communiquées aux Services de gestion des installations pour examen.

Cette analyse de l'écart a été préparée en même temps que la planification de la mise en oeuvre des exigences nécessaires pour assurer la conformité du ministère aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : Les Services de gestion des installations examineront les résultats de l'analyse de l'écart pour valider les nouvelles exigences. Ils formuleront, si besoin est, des recommandations et détermineront les besoins en matière de financement.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Services

Engagement : Nouveau En cas d'acquisition de nouvelles surfaces utiles ou de rénovation des surfaces utiles existantes, les Services de gestion des installations du ministère du Revenu collaboreront avec la SIO afin d'assurer la conformité aux exigences de la LPHO.

Action(s) proposée(s) : Le ministère du Revenu intégrera dans la conception des surfaces utiles nouvelles ou rénovées les normes d'accessibilité au milieu bâti qui sont proposées.

Calendrier de mise en oeuvre : septembre 2009 – mars 2011

Résultats obtenus : Trop tôt pour donner des résultats.



Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone : 1 866 ONT-TAXS (1 866 668-8297)
Numéro ATS : 1 800 263-7776 sans frais (Ontario)
Courriel : feedback.rev@ontario.ca
Site Web du ministère : ontario.ca/revenue

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse suivante :

<http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/index>. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario
777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché
Toronto ON M5G 2C8

Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (sans frais)
Service ATS : 1 800 268-7095
Site Web : www.serviceontario.ca/publications



¹ Pour consulter le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, rendez-vous à www.e-laws.gov.on.ca, cliquez sur « Accès par titre : codifications » et tapez « 429/07 » comme mot clé pour la recherche.

