



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**Bilan des réalisations
2021-2022 découlant du plan
d'action à l'égard des
personnes handicapées
2020-2022**

Période couverte : 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Adoption et diffusion : Juin 2022

Vice-présidence des services administratifs

Personnes responsables du bilan pour le plan d'action

Le mandat de l'élaboration du bilan du plan d'action a été confié à un groupe de travail coordonné par la Direction principale des ressources humaines.

La personne nommée à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées est madame Marie-Claude Soucy, vice-présidente des services administratifs.

Ses coordonnées sont :

Marie-Claude Soucy, vice-présidente des services administratifs
Autorité des marchés financiers
800, rue du Square-Victoria, 22^e étage, C. P. 246
Montréal (Québec)
H4Z 1G3
514 395-0337, poste 2111

[Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022](#)

[ISBN 978-2-550-92144-8 \(PDF\)](#)

Autorité des marchés financiers

Table des matières

Personne responsable du plan d'action.....	2
Portrait de l'organisation.....	4
Introduction.....	5
Faits saillants de l'année 2021-2022.....	5
Adoption et diffusion du bilan.....	6
Reddition de comptes.....	6
Plan d'action 2020-2022	
1- Normes d'accessibilité Web.....	7
2- Accès à l'emploi.....	8
3- Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines.....	10
4- Accessibilité aux différents lieux de travail.....	12
5- Communications accessibles.....	14
6- Communications accessibles.....	15
7- Communications accessibles.....	16
8- Communications accessibles.....	17
9- Accessibilité aux examens.....	19
10- Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement.....	21
11- Consultation de la clientèle visée.....	22
12- Accès aux documents et aux services offerts au public.....	23

Autorité des marchés financiers

Portrait de l'organisation

Instituée par la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Elle se distingue par un encadrement intégré des domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôts – à l'exception des banques –, de la distribution de produits et services financiers, incluant, depuis le 1^{er} mai 2020, le courtage hypothécaire, ainsi que celui, depuis le 1^{er} février 2021, de l'évaluation du crédit.

Le siège social de l'Autorité est situé à Québec, à la tour Cominar. L'organisation dispose d'un autre bureau, à Montréal, à la Place Victoria.

La direction et la gestion de l'Autorité sont assurées par un président-directeur général, nommé par le gouvernement. Il exerce les fonctions et pouvoirs qui sont attribués à l'Autorité par les lois visées à l'article 7 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*. Aussi, l'Autorité est administrée par un conseil d'administration composé de membres nommés par le gouvernement.

L'autonomie financière de l'Autorité est assurée par les cotisations et les droits versés par les personnes et les entreprises concernées par les lois qu'elle est chargée d'appliquer.

La mission principale de l'organisation est d'encadrer le secteur financier québécois de manière à favoriser son bon fonctionnement et à protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

Notre vision est celle d'une Autorité à valeur ajoutée pour le consommateur et le secteur financier.

Les valeurs qui guident nos actions de façon quotidienne sont l'intégrité, l'ouverture, l'excellence et l'engagement.

Introduction

L'Autorité présente le bilan 2021-2022 de son plan d'action 2020-2022 à l'égard des personnes handicapées.

Ce bilan est déposé 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*, en vertu duquel les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 personnes doivent produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Les initiatives présentées dans ce bilan ont été élaborées et déployées en s'appuyant sur les valeurs d'ouverture et d'engagement de l'Autorité. De plus, elles traduisent le souci que l'organisation accorde à l'inclusion des personnes handicapées ainsi qu'à la diversité sous toutes ses formes.

L'Autorité tient à remercier l'ensemble de ses employés et tous les collaborateurs ayant contribué aux efforts visant à mettre son engagement en action.

Faits saillants de l'année 2021-2022

Ce bilan prend comme assise l'objectif de l'Autorité visant à réduire substantiellement les obstacles au développement des personnes handicapées dans le secteur des marchés financiers.

La réalisation des activités du plan d'action pour l'année 2021-2022 s'est faite, pour une deuxième année consécutive, dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et la majeure partie du personnel de notre organisation a fourni sa prestation de travail en mode télétravail. Cependant, certaines des activités, comme la tenue des examens de qualification pour les futurs représentants en distribution de produits et services financiers, ont pu se dérouler en présentiel, dans le respect des mesures sanitaires appropriées.

Voici quelques faits saillants de nos réalisations de 2021-2022 :

- Pour une deuxième année consécutive, toutes nos offres d'emploi ont été transmises régulièrement au ROSEPH (Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées) afin qu'elles soient diffusées au sein de son réseau;
- Une présentation vidéo d'une employée de l'Autorité ayant un handicap auditif et qui témoigne de la façon dont notre organisation a facilité son intégration en emploi a fait l'objet d'une manchette spéciale sur notre intranet le 3 juin 2021, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées;
- Une décision a été prise dans le but de participer au programme DuoEmploi dans le cadre de la prochaine Semaine québécoise des personnes handicapées. Les organisations qui prennent part à ce programme reçoivent une ou des personnes handicapées dans un stage exploratoire afin de leur faire découvrir des postes de travail. Ainsi, deux stagiaires vivront l'expérience d'un jour à notre bureau de Québec : l'un dans le poste de reprographe et l'autre dans celui de réceptionniste à l'accueil;

- Les membres de notre personnel qui se consacrent au recrutement ont été formés et sensibilisés aux réalités des personnes handicapées. Ainsi, ils ont assisté à une présentation sur les différents obstacles et mesures sur l'accès à l'emploi, émanant de notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ils ont également participé à un webinaire intitulé « Accueil et intégration en emploi d'une personne en situation de handicap : vers des processus et pratiques plus inclusives »;
- Durant l'année d'exercice 2021-2022, neuf nouveaux agents d'information ont reçu les formations suivantes portant sur l'assistance aux personnes handicapées :
 - L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique;
 - Les personnes malentendantes : Comment utiliser le service Relais IP de Bell et le Service de relais Bell;
 - La façon d'effectuer un appel avec le service relais vidéo pour personnes malentendantes (SRV Canada VRS);
 - L'approche à adopter pour parler au téléphone avec une personne qui a des difficultés d'ouïe ou d'élocution – Conseils;
 - Ces formations ont également été offertes aux étudiants.

Adoption et diffusion : bilan 2021-2022

Le présent bilan a été adopté et diffusé en juin 2022.

La version électronique du bilan est accessible sur le site Internet de l'Autorité, à l'adresse suivante :

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/publications/publications-organisationnelles/codes-dethique-politiques-et-plans-daction>

De plus, un exemplaire du bilan 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 bilan.

Reddition de comptes

En vertu de la politique gouvernementale visant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, les ministères et les organismes publics doivent rendre compte dans leur plan d'action annuel :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

En 2021-2022, l'Autorité n'a reçu aucune plainte provenant d'une personne handicapée. Quant aux mesures d'accommodement, l'Autorité a reçu 58 nouvelles demandes de la

part de candidats aux séances de l'examen Entrée à la carrière et pour chacune d'elle, les accommodements ont tous été répondus.

Plan d'action 2020-2022 : bilan 2021-2022

Normes d'accessibilité Web

Obstacle	1- Difficultés liées à la consultation du site Web (externe) de l'Autorité pour les personnes ayant un handicap visuel.
Objectif	S'assurer que le site Web maintienne le respect des standards reconnus dans l'industrie ainsi que ceux sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) produits par le Conseil du trésor.
Mesures	<ul style="list-style-type: none">- Veiller à ce que les membres de l'équipe Web prennent les mesures nécessaires afin de respecter ces standards, tels que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML);- S'assurer que tous les membres de l'équipe Web aient accès à la formation et aux outils qui seraient nécessaires pour atteindre l'objectif (mise à niveau et maintien des compétences).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none">- Utilisation d'outils spécialisés et de firmes spécialisées, le cas échéant, pour tester l'accessibilité du site et prendre les mesures de correction;- Quantité de ressources possédant les qualifications requises en termes d'accessibilité.
Responsable	Direction principale des technologies de l'information
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none">- Des recherches sont en cours pour obtenir les services d'un nouveau fournisseur d'audit pour le respect du code HTML;- Tous les membres ont, à ce jour, les compétences et l'expertise requises afin que les développements Web répondent aux normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques.

Accès à l'emploi

Obstacle	2- Difficulté à obtenir un ratio d'emploi des personnes handicapées qui soit proportionnel à leur représentation réelle au sein de la population active, disponible et qualifiée, dans les régions de Québec et de Montréal.
Objectif	Faciliter, dans la mesure du possible, l'embauche de personnes handicapées qualifiées au sein de l'Autorité, notamment dans les catégories professionnelles suivantes : cadres intermédiaires et autres administrateurs, professionnels / juristes et personnel de bureau.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Accorder une préférence aux personnes handicapées lorsque des stages en milieu de travail sont disponibles en lien avec les objectifs poursuivis; - Accorder une préférence aux personnes handicapées pour les emplois d'été ou les autres emplois saisonniers ou temporaires en lien avec les objectifs poursuivis; - Lors des embauches, pour les nominations et les promotions, accorder une préférence à une personne compétente handicapée, tout en respectant les conventions collectives de travail en vigueur; - Utiliser les services d'organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées afin d'établir un partenariat et d'obtenir des candidatures en lien avec les objectifs poursuivis.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes handicapées embauchées; - Nombre de candidatures reçues ayant été transmises par des organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées; - Recension des organismes spécialisés en employabilité et décompte du nombre de candidatures proposées par poste.
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Pour la période 2021-2022, aucune candidature externe d'une personne en situation de handicap n'a été recensée; - Toutes nos offres d'emploi ont été transmises régulièrement au ROSEPH afin qu'elles soient diffusées au sein de son réseau; - Une décision a été prise dans le but de participer au programme DuoEmploi dans le cadre de la prochaine Semaine québécoise sur les personnes handicapées. Les organisations qui prennent part à ce programme reçoivent une ou des personnes

	<p>handicapées durant cette semaine pour leur faire découvrir des postes de travail;</p> <ul style="list-style-type: none">- Concernant les effectifs, durant l'année 2020-2021, deux nouveaux employés s'étaient ajoutés aux employés se déclarant comme personnes handicapées, faisant grimper le total à sept;- Cependant, durant l'année 2021-2022, nous avons connu deux départs d'employés en situation de handicap, faisant revenir le nombre à cinq.
--	---

Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines

Obstacle	3- Méconnaissance du personnel, tant des gestionnaires que des employés, à propos des obstacles rencontrés et des besoins éprouvés par les personnes handicapées, que ce soit sur le marché de l'emploi ou en milieu de travail.
Objectif	Sensibiliser le personnel de l'Autorité aux difficultés et aux besoins des personnes handicapées au travail, afin d'adapter les pratiques en gestion des ressources humaines pour permettre leur employabilité.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Former le personnel responsable du processus de recrutement aux réalités des personnes handicapées; - Prévoir, dans le formulaire d'offre d'emploi, une section permettant aux personnes handicapées de faire connaître leurs besoins particuliers en lien avec le travail; - S'assurer que le programme d'accueil tient compte des besoins spécifiques des personnes handicapées; - Adapter, dans un délai raisonnable, le poste de travail des personnes handicapées et répondre, lorsque possible, aux diverses demandes d'adaptation présentées par les personnes handicapées; - Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux tels que la Semaine nationale des personnes handicapées.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de rencontres et de formations; - Modifications apportées au formulaire d'emploi par l'ajout d'une section permettant aux personnes handicapées de faire connaître leurs besoins particuliers; - Nombre de cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées; - Détail, dans un registre central, des cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées; - Planification d'activités lors de la Semaine nationale des personnes handicapées et détail de ce qui a été fait.
Responsable	Direction principale des ressources humaines

État de réalisation	<ul style="list-style-type: none">- Ayant été formée et sensibilisée aux mesures d'accès à l'emploi qui sont contenues dans le présent plan à l'égard des <u>candidatures</u> provenant de personnes handicapées (durant l'année par le responsable interne des dossiers touchant la diversité à l'Autorité), l'équipe de dotation a été vigilante afin d'appliquer, en continu, les différentes mesures visant à faire face à cet obstacle; - La mesure prévoyant une section dans le formulaire d'offre d'emploi, qui permettrait aux personnes handicapées de faire connaître leurs besoins particuliers en lien avec le travail, a été reportée en 2022-2023; - Le programme d'accueil tient compte des besoins spécifiques des personnes handicapées; - Les mesures d'accommodement qui ont fait l'objet d'une demande en 2021-2022 ont toutes été traitées, afin de répondre aux besoins des employés en situation de handicap, mais également à ceux de toute personne handicapée de l'externe ayant traité avec l'Autorité durant cette année de référence; - Participation d'employés de l'équipe dotation, le 7 octobre 2021, au webinaire « Accueil et intégration en emploi d'une personne en situation de handicap : vers des processus et pratiques plus inclusives »; - Une manchette a été publiée sur l'intranet de l'Autorité le 31 mai 2021 afin de promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées (du 1^{er} au 7 juin), laquelle avait pour thème « Une société plus inclusive, un geste à la fois »; - Présentation vidéo d'une employée de l'Autorité ayant un handicap auditif et qui témoigne de la façon dont notre organisation a facilité son intégration en emploi (manchette spéciale sur l'intranet le 3 juin 2021, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées); - Une autre manchette, parue sur l'intranet de l'Autorité le 3 décembre 2021, a souligné cette fois-ci la Semaine internationale des personnes handicapées (instaurée par l'ONU en 1992), dont le thème était « S'engager à bâtir une société plus inclusive où tous peuvent développer et mettre à profit leur capacité ».
----------------------------	--

Accessibilité aux différents lieux de travail

Obstacle	4- L'ensemble des lieux de travail doivent être accessibles aux personnes handicapées sur les deux sites (Québec et Montréal) de l'Autorité.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'accessibilité des lieux où sont localisés les services de recrutement aux personnes handicapées; - Assurer l'accessibilité des locaux et des salles d'entrevue aux personnes handicapées; - Assurer l'accessibilité des espaces communs (toilettes, ascenseurs, salles de réunion, cuisine et couloirs) aux personnes handicapées; - S'assurer que les salles de cours et les lieux de formation sont accessibles aux personnes handicapées; - Adapter les lieux de socialisation (cafétéria, aire de repos, etc.) et les rendre accessibles aux personnes handicapées; - Rendre accessibles aux personnes handicapées les lieux où l'Autorité offre un service public.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et évaluer les lieux de travail dans la perspective de les rendre accessibles aux personnes handicapées; - Consulter un organisme spécialisé afin d'obtenir une analyse et des recommandations sur l'accessibilité des lieux de travail aux personnes handicapées; - S'assurer d'avoir ou de maintenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité.
Indicateur de suivi	Élaboration d'un rapport d'analyse et de suivi en lien avec l'évaluation des lieux de travail.
Responsables	<p>Direction de l'approvisionnement</p> <p>Direction principale des ressources humaines</p>
État de réalisation	<p><u>Pour notre bureau de Montréal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le réaménagement des locaux à notre bureau de Montréal, réalisé en 2020-2021, a pris en compte les normes à l'égard des personnes handicapées, comme prescrit par le Code du bâtiment. D'ailleurs, une demande visant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » sera amorcée au cours de l'année 2022-2023, correspondant au

	<p>retour au travail dans nos locaux en mode hybride qui a débuté, progressivement, à compter du 19 avril 2022;</p> <p>- Pour ce faire, une firme spécialisée (Kéroul) viendra auditer les lieux de travail afin que nous puissions apporter les correctifs, s'il y a lieu, mais surtout afin que nous puissions obtenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ».</p> <p><u>Pour notre bureau de Québec :</u></p> <p>- La certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » a été maintenue pour le bureau de Québec.</p>
--	--

Communications accessibles

Obstacle	5- Vidéos corporatives non accessibles
Objectif	Rendre disponible le contenu de nos vidéos corporatives aux personnes handicapées.
Mesure	- Appliquer la transcription des textes et l'audiodescription à nos contenus vidéos disponibles dans la section grand public de notre site Web et sur notre chaîne YouTube.
Indicateur de suivi	Pourcentage de transcription intégrée aux vidéos.
Responsable	Direction générale des affaires publiques et des communications
État de réalisation	- Une personne a été nommée responsable de la révision des textes autogénérés par YouTube. Les nouvelles vidéos sont en processus de révision; - Il est prévu que la réalisation de la mesure sera faite d'ici le 31 mars 2023.

Communications accessibles

Obstacle	6- Documents téléchargeables non accessibles.
Objectif	Former le personnel concerné au sein des directions de l'Autorité (principaux contributeurs de documents) afin de faire une partie du travail d'accessibilité en amont, lors de la préparation des documents téléchargeables.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser et informer les contributeurs à propos de la disponibilité, sur l'intranet de l'Autorité, de guides qui ont été élaborés par une firme d'experts; - Développer et rendre disponible à l'ensemble des contributeurs un contenu de formation dans l'intranet de l'Autorité, à la section « Espace Développement » (par exemple, aux adjointes administratives des différentes directions).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Manchette informative sur la disponibilité des documents dans l'intranet; - Message automatisé envoyé au client avec l'accusé réception lors de l'ouverture d'une demande de service aux communications; lien direct vers la page d'information sur les guides; - Nombre de participants aux formations données; - Taux de réussite.
Responsable	<p>Direction générale des affaires publiques et des communications</p> <p>Direction des communications internes</p>
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Les nouveaux documents téléchargeables respectent les normes d'accessibilité; - La formation destinée à l'ensemble des contributeurs n'est pas encore disponible, mais une recherche des outils et formations utilisés par d'autres ministères et organismes sur ce sujet est présentement en cours; - L'objectif de former les principaux contributeurs de documents téléchargeables afin de faire une partie du travail d'accessibilité, en amont, sera reconduit dans le plan d'action 2022-2023.

Communications accessibles

Obstacle	7- Manque d'adaptation du service de l'accueil et du service aux personnes handicapées.
Objectif	S'assurer que le personnel du service à la clientèle puisse répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Offrir des formations au personnel qui travaille au premier plan avec le public; - Former les nouveaux agents sur les outils disponibles; - Former les employés à la réception de la clientèle; - Former l'ensemble des agents « consommateurs » spécifiquement sur la manière de chercher la bonne information avec des personnes en perte d'autonomie (avec la Direction des enquêtes et la Direction des plaintes et de l'indemnisation).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de formations données; - Nombre de personnes formées.
Responsable	<p>Direction du centre d'information</p> <p>Direction principale de l'administration</p>
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Les formations qui devaient être offertes au personnel travaillant avec le public, à la réception ainsi qu'aux « agents consommateurs » sont reportées en 2022-2023; - Durant l'année d'exercice 2021-2022, neuf nouveaux agents d'information (offerts également aux étudiants) ont reçu les formations suivantes portant sur l'assistance aux personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> o L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique; o Les personnes malentendantes : Comment utiliser le service Relais IP de Bell et le Service de relais Bell; o La façon d'effectuer un appel avec le service relais vidéo pour personnes malentendantes(SRV Canada VRS); o L'approche à adopter pour parler au téléphone avec une personne qui a des difficultés d'ouïe ou d'élocution – Conseils. <p>Enfin, un exercice de révision du contenu de la fiche d'aide destinée aux employés du centre d'information a été réalisé.</p>

Communications accessibles

Obstacle	<p>8- Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation. Plus précisément :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres; - Les manuels en format PDF sur tablette électronique pour le Programme canadien en assurance de personnes (PQAP); - Les questionnaires d'examens sont tous en format papier.
Objectif	<p>Lors des mises à jour des manuels, des nouvelles publications ou des examens, produire des outils pédagogiques et d'évaluation qui appliquent les mêmes standards d'accessibilité que notre site Web afin de les rendre plus accessibles aux personnes handicapées.</p>
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Produire systématiquement, lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication, un manuel plus adapté (daltonisme et problèmes visuels); - Des examens électroniques qui remplaceront les examens papier.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication de manuels, suivi des normes d'accessibilité; - Avoir débuté le projet d'administration des examens en mode électronique.
Responsable	<p>Direction de la qualification</p>
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - La réforme en assurance de dommages est amorcée. Bien qu'aucun manuel ne soit encore publié, le rapport d'analyse de situation de travail (déjà publié) et les autres documents présentement en cours de production dans le cadre de ce projet sont compatibles avec les technologies d'assistance pour les personnes ayant des limitations. Afin de rendre tous les documents accessibles, une hiérarchisation du contenu a été faite, un ordre de lecture a été déterminé, le contraste des couleurs a été augmenté et, au besoin, des textes de remplacement ont été rédigés pour expliquer des

	<p>graphiques ou des tableaux compréhensibles seulement de manière visuelle. À terme, tous les documents incluant les manuels de préparation aux examens en assurance de dommages respecteront les standards. Les travaux sont effectués en respect de la norme gouvernementale standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable – SGQR1 008-02. La maquette visuelle créée dans le cadre de ce projet respecte les standards;</p> <ul style="list-style-type: none">- Voici la liste des manuels mis à jour et accessibles pour ce nouveau champ d'application à l'Autorité :<ul style="list-style-type: none">o La collection du Programme de qualification en assurance de personnes (PQAP - 8e édition) : 12 manuels;- De plus, les manuels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres sont disponibles par l'entremise de notre site de vente en ligne, en format papier uniquement pour le moment, tant que la réforme n'est pas complétée. Lorsqu'il y a une demande d'accommodement, les manuels sont transmis au postulant en format PDF ou Word, selon sa préférence, afin qu'ils puissent être lus sur un logiciel de lecture;- La collection de manuels en courtage hypothécaire n'a pas été mise à jour cette année, mais elle est entièrement accessible;- Le projet des examens en ligne est bien amorcé. Plusieurs fournisseurs prêts à offrir les examens en ligne au nom de l'Autorité ont manifesté leur intérêt. Un appel d'offres sera lancé en 2022 avec comme objectif de déployer cette nouvelle solution en 2024. Le fournisseur choisi sera en mesure d'offrir différentes mesures d'accommodement pour les candidats qui en ont besoin : grossissement des caractères du questionnaire d'examen, contraste de couleurs, synthétiseurs vocaux, etc.
--	---

Accessibilité aux examens

Obstacle	9- Manque d'accessibilité, pour les personnes handicapées, aux services offerts à l'ensemble de la population au moment de faire les examens qui sont sous la responsabilité de l'Autorité.
Objectif	Aménagement de l'environnement et du contexte d'évaluation pour compenser un handicap en lien avec un diagnostic posé.
Mesures	<ul style="list-style-type: none">- Continuer d'offrir la possibilité aux personnes présentant un handicap de demander des accommodements lors des séances d'examen d'entrée en carrière;- S'assurer que tous les locaux dans lesquels ont lieu nos examens soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none">- Nombre de plaintes reçues et d'accommodements réalisés;- S'assurer que 100 % des locaux soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Responsable	Direction de la qualification Direction principale de l'administration
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none">- Depuis le début de l'année financière 2021-2022, aucune plainte en lien avec les accommodements n'a été reçue. <p><u>Nombre d'accommodements :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- En 2021-2022, l'Autorité n'a reçu aucune plainte provenant d'une personne handicapée. Quant aux mesures d'accommodement, l'Autorité a reçu 58 nouvelles demandes de la part de candidats aux séances de l'examen Entrée à la carrière et pour chacune d'elle, les accommodements ont tous été répondus;- À Montréal, nous avons présentement un local réservé pour les postulants qui ont besoin d'être isolés des autres postulants pour faire leurs examens;- Nous nous sommes aussi adaptés à la situation particulière d'un candidat qui ne pouvait se déplacer dans nos locaux pour faire ses examens et avons trouvé une solution satisfaisante pour l'accommoder. <p><u>Accessibilité aux lieux des examens :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Le réaménagement des locaux à notre bureau de Montréal, réalisé en 2020-2021, a pris en compte les normes

	<p>d'accessibilité à l'égard des personnes handicapées, comme prescrit par le Code du bâtiment;</p> <ul style="list-style-type: none">- L'Autorité entamera au cours de l'année 2022-2023, en partenariat avec l'organisme Kéroul, un processus visant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal;- Pour notre bureau de Québec, la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » a été maintenue;- Tous les lieux d'examens au Québec (Montréal, Québec et en régions) sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite (accès aux locaux et aux toilettes). Aussi, dans la mesure du possible, nous faisons en sorte que toutes formes d'accommodement demandées soient réalisées. Par exemple, si un accommodement nécessite que des modifications soient faites au format d'examen, celui-ci sera alors adapté à la demande de la personne en situation de handicap.
--	--

Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement

Obstacle	10- Sensibilisation à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées (art. 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale).
Objectif	Accroître les connaissances des employés de la Direction de l'approvisionnement à l'égard des bonnes pratiques quant à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées.
Mesure	<ul style="list-style-type: none">- S'assurer qu'un membre du personnel de l'Autorité possédant les connaissances sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics puisse transmettre toutes les informations nécessaires et suffisantes aux nouveaux employés se joignant à la Direction de l'approvisionnement.
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes s'étant jointes à la Direction de l'approvisionnement et ayant reçu toutes les informations nécessaires et suffisantes sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics.
Responsable	Direction de l'approvisionnement
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none">- Aucune nouvelle ressource ne s'est jointe à l'équipe d'approvisionnement au cours de l'année 2021-2022;- L'application de cette mesure constitue une priorité continue à la Direction de l'approvisionnement et tout nouvel ajout d'effectif à cette équipe enclenchera une formation sur l'approvisionnement accessible dans les ministères et les organismes publics offerte aux personnes handicapées.

Consultation de la clientèle visée	
Obstacle	11- Difficultés à identifier les obstacles potentiellement vécus par les personnes handicapées et à adopter les mesures adéquates pour les éliminer ou les atténuer.
Objectif	Offrir l'occasion aux personnes handicapées, soit à titre de client recevant des services offerts par l'Autorité, soit à titre d'employé, d'émettre leur appréciation et commentaire sur les obstacles vécus et les mesures qui pourraient être prises.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un comité consultatif à l'interne regroupant des employés s'identifiant comme personnes handicapées et qui pourraient se réunir deux fois par année ou au besoin (entre autres pour l'adoption du plan d'action); - Ajouter, dans les sondages destinés à la clientèle, des questions destinées aux personnes handicapées permettant d'obtenir leur appréciation ainsi que leurs commentaires sur leur expérience vécue à l'égard des services reçus (difficultés, mesures en place, etc.).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de rencontres tenues et réalisation de comptes rendus; - Résultats des sondages à l'égard des questions posées et des commentaires reçus.
Responsables	<p>Direction principale des ressources humaines</p> <p>Direction du centre d'information</p> <p>Direction de la qualification</p>
État de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Une première rencontre du comité consultatif à l'interne a eu lieu en mars 2022. Il a été question de faire l'éventail des différentes mesures touchant le plan d'action et de recueillir des commentaires et suggestions concernant certains obstacles et solutions possibles à l'égard des personnes en situation de handicap à l'Autorité. Deux personnes handicapées font actuellement partie du comité; - Deux nouveaux employés ont été recrutés afin de se joindre au comité consultatif au cours de l'année 2022-2023, en raison de leur proximité avec des clients en situation de handicap dans le cadre de leur travail à l'Autorité. Ces derniers pourront contribuer à l'identification d'obstacles et aux mesures pouvant être adoptées; - Comme l'année précédente, nous avons poursuivi l'approche visant à inclure, dans chaque examen, une feuille sur laquelle les clients en situation de handicap sont invités à nous faire part de leurs commentaires sur leur expérience avec l'Autorité.

Accès aux documents et aux services offerts au public

Obstacle	12- Assurer une prise en compte des besoins des personnes handicapées qui soit faite dès l'étape de la planification (et en continu par la suite) à l'égard de la clientèle externe.
Objectif	Mettre en place toutes les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.
Mesure	- Constituer un comité regroupant les principales directions offrant des documents ou des services à la clientèle externe afin d'assurer une cohésion dans les moyens qui seront déployés.
Indicateurs de suivi	- Nombre de réunions tenues; - Nombre de plaintes/demandes reçues; - Bilan des mesures d'accommodement réalisées par année.
Responsables	Direction des ressources humaines Ensemble des directions concernées
État de réalisation	Un comité sera créé au cours de la prochaine année 2022-2023.