



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2024**

Période couverte : du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2024

Adoption et diffusion : septembre 2022

Vice-présidence des services administratifs

### **Personne responsable du plan d'action**

Le mandat de l'élaboration 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<sup>e</sup> étage, C.P. 246  
Montréal (Québec)  
H4Z 1G3  
514 395-0337, poste 2111

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

[ISBN 978-2-550-92668-9 \(PDF\)](#)

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Personne responsable du plan d'action.....                              | 2  |
| Portrait de l'organisation.....   | 4  |
| Introduction.....   | 5  |
| Faits saillants du plan d'action 2020-2022.....                         | 6  |
| Plan d'action 2022-2024   |    |
| 1-Normes d'accessibilité Web.....                                       | 7  |
| 2- Accès à l'emploi.....  | 9  |
| 3- Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines.....        | 10 |
| 4- Accessibilité aux différents lieux de travail.....                   | 12 |
| 5- Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence ..... | 13 |
| 6- Communications accessibles.....                                      | 14 |
| 7- Communications accessibles.....                                      | 15 |
| 8- Accessibilité aux services offerts.....                              | 16 |
| 9- Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents .....       | 17 |
| 10- Accessibilité aux examens.....                                      | 19 |
| 11- Approvisionnement en biens et en services accessibles.....          | 20 |
| 12- Satisfaction de la clientèle .....                                  | 21 |
| 13- Consultation de la clientèle visée.....                             | 22 |
| 14- Éducation financière.....   | 23 |
| 15- Éducation financière.....   | 24 |

## 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 – et de la distribution de produits et services financiers, incluant, depuis le 1<sup>er</sup> mai 2020, le courtage hypothécaire, ainsi que celui, depuis le 1<sup>er</sup> 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.

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement du Québec, assure la direction et la gestion de l'Autorité. 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'administrer.

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 est assujettie à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* depuis 2004.

En vertu de l'article 61.1 de cette loi<sup>1</sup>, l'Autorité s'engage à produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le but d'éliminer les obstacles auxquels ces personnes sont confrontées, soit en tant qu'employé ou faisant partie de la population utilisant l'un de ses services

Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte, dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de l'accessibilité de ces biens et services aux personnes handicapées.

L'analyse et les mesures présentées dans ce plan d'action ont été élaborées en s'appuyant sur les valeurs d'ouverture et d'engagement de l'Autorité. De plus, elles traduisent le souci que l'Autorité accorde à l'inclusion des personnes handicapées ainsi qu'à la diversité sous toutes ses formes, comme promulguées dans son plan stratégique 2021-2025.

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, en particulier le comité consultatif à l'égard des personnes handicapées (regroupant notamment des employés aux prises avec un handicap) et le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration.

Le présent plan d'action couvre la période débutant le 1<sup>er</sup> avril 2022 et se termine le 31 mars 2024.

---

<sup>1</sup> « Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

## Faits saillants du plan d'action 2020-2022

Ce bilan prend comme assise l'objectif de l'Autorité de réduire substantiellement les obstacles au développement des personnes handicapées dans le cadre des activités qui la constitue.

La période 2020-2022 a été marquée par de nombreuses réalisations concrètes visant autant les employés de l'Autorité que les différentes parties prenantes de l'industrie des services financiers. Voici quelques faits saillants de ces initiatives :

- Les manuels de préparation aux examens du Programme de qualification en courtage hypothécaire, édition 2021, sont désormais compatibles avec les technologies d'assistance pour les étudiants ayant des limitations;
- Toutes nos offres d'emploi ont été transmises régulièrement au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) 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, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées;
- 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 ayant trait à 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.

Enfin, entre 2020 et 2022, l'Autorité n'a reçu aucune plainte en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Quant aux mesures d'accommodement, l'Autorité a reçu 104 nouvelles demandes de la part de candidats aux séances de l'examen d'entrée à la carrière et pour chacune d'elle, les accommodements ont tous été répondus.

## Plan d'action 2022-2024

### Normes d'accessibilité Web

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>             | <b>1- Difficultés liées à la consultation du site Web (externe) de l'Autorité pour les personnes ayant un handicap visuel.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>– 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 Secrétariat du Conseil du trésor.</li></ul>  |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>– Mise en place d'un cadre de développement Web qui assurera le respect des standards technologiques et des règles d'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0);</li><li>– Veiller à ce que les membres de l'équipe de développement Web prennent les mesures nécessaires afin de respecter ces standards, tels que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML) incluant la structure de navigation;</li><li>– Faire en sorte que tout développement exposé au Web qui demande de respecter les normes soit pris en charge par l'équipe de développement Web;</li><li>– S'assurer que tous les membres de l'équipe de développement Web aient accès à la formation et aux outils qui sont nécessaires pour atteindre l'objectif (mise à niveau et maintien des compétences);</li><li>– S'assurer que les édimestres respectent les standards, qui sont documentés et disponibles sur l'Intranet, pour assurer la mise en page et la publication de contenus (hiérarchisation des contenus, couleurs, etc.);</li><li>– - S'assurer que le niveau de littératie est respecté (niveau académique du secondaire) pour la section grand public, excluant les pages de la section investisseurs avertis du site internet;</li><li>– S'assurer de garder à jour la page des conditions d'accessibilité;</li><li>– Procéder à des recherches afin d'obtenir les services d'un nouveau fournisseur d'audit pour s'assurer du respect du code HTML.</li></ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Mise en place d'une première itération d'un cadre de développement Web;</li><li>– Recension des mesures prises afin de respecter les mesures nécessaires quant aux standards à atteindre, telles que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML);</li><li>– Nombre et pourcentage d'employés de l'équipe de développement Web possédant les compétences et l'expertise requises afin que les développements Web répondent aux normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques;</li></ul>  |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pourcentage de pages de la section « Grand public » qui respecte le niveau de littératie visé, excluant les pages pour la section investisseurs avertis du site internet;</li> <li>– Révision de la page des conditions d’accessibilité afin qu’elle reflète les ajouts/retraits faits au site Web;</li> <li>– Identification du nouveau fournisseur d’audit pour s’assurer du respect du code source HTML.</li> </ul> |
| <b>Responsable</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Direction des stratégies numériques;</li> <li>– Direction des solutions sectorielles.</li> </ul>   |
| <b>Échéancier</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– En continu</li> </ul>  |

## Accès à l'emploi

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Obstacle</b>             | <b>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.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Faciliter, dans la mesure du possible, l'embauche de personnes handicapées qualifiées au sein de l'Autorité.</li> </ul>   |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accorder une préférence aux personnes handicapées lorsque des stages en milieu de travail sont disponibles en lien avec les objectifs poursuivis dans le cadre du programme d'accès à l'égalité en emploi en vigueur à l'Autorité;</li> <li>– Accorder une préférence aux personnes handicapées pour les emplois d'été ou les autres emplois saisonniers ou temporaires en lien avec les objectifs poursuivis;</li> <li>– Lors des embauches, pour les nominations et les promotions, accorder une préférence à une personne handicapée compétente répondant aux exigences d'emploi, tout en respectant les conventions collectives de travail en vigueur;</li> <li>– 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;</li> <li>– Participer à des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées (DuoEmploi, Semaine québécoise sur les personnes handicapées, etc.).</li> </ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de personnes handicapées embauchées;</li> <li>– Nombre de candidatures de personnes handicapées reçues qui ont été référées par des organismes spécialisés en employabilité;</li> <li>– Recension des organismes spécialisés en employabilité avec lequel nous avons collaboré afin de recruter des candidats aux prises avec un handicap au travail;</li> <li>– Recension des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées.</li> </ul>   |
| <b>Responsable</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Direction principale des ressources humaines.</li> </ul>  |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– En continu.</li> </ul>  |

## Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>             | <b>3- Connaissance variable du personnel de l'Autorité et de nos mandataires concernant les obstacles identifiés et les mesures prises dans notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sensibiliser, informer et, le cas échéant, former le personnel de l'Autorité et les mandataires concernant les obstacles et les mesures prises dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</li> </ul>  |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Former le personnel responsable du processus de recrutement sur les obstacles identifiés et les mesures prises dans le présent plan d'action, en lien avec les réalités des personnes handicapées;</li> <li>– Sensibiliser et informer les employés et les gestionnaires de l'Autorité de même que les mandataires à propos des obstacles identifiés et des mesures prises dans le présent plan d'action, en lien avec les réalités des personnes handicapées;</li> <li>– S'assurer d'adapter le programme d'accueil lorsque nécessaire aux besoins spécifiques des personnes handicapées;</li> <li>– Procéder aux adaptations nécessaires des postes de travail pour les employés aux prises avec un handicap, lorsque requis;</li> <li>– Promouvoir le contenu du Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux.</li> </ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de séances de formation dispensées au personnel responsable du processus de recrutement;</li> <li>– Recension des actions concrètes prises pour informer et sensibiliser le personnel de l'Autorité et les mandataires relativement au contenu du plan d'action à l'égard des personnes handicapées;</li> <li>– Nombre de cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées;</li> <li>– Nombre de demandes d'adaptation pour des postes de travail faites par des employés aux prises avec un handicap ainsi que le pourcentage de demandes qui ont été réalisées;</li> <li>– Recension des activités et initiatives réalisées afin de promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi.</li> </ul>   |

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Responsable</b> | – Direction principale des ressources humaines. |
| <b>Échéancier</b>  | – En continu.                                   |

## Accessibilité aux différents lieux de travail

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Obstacle</b>            | <b>4- L'ensemble des lieux de travail doivent être accessibles aux personnes handicapées sur les deux sites (Québec et Montréal) de l'Autorité.</b>  |
| <b>Objectifs</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>– Assurer l'accessibilité des espaces de travail communs et des différents lieux afférents (ascenseurs, toilettes, salles de réunion ou de formation, cafétéria, salle d'examens, etc.) aux personnes handicapées</li><li>– Assurer l'accessibilité des lieux où sont localisés les services de recrutement aux personnes handicapées;</li><li>– Rendre accessibles aux personnes handicapées les lieux où l'Autorité offre un service public.</li></ul> |
| <b>Mesures</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>– S'assurer d'avoir ou de maintenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité;</li><li>– Consulter un organisme spécialisé afin d'obtenir une analyse et des recommandations sur l'accessibilité des lieux de travail aux personnes handicapées.</li></ul>   |
| <b>Indicateur de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal;</li><li>– Maintien de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Québec.</li></ul>   |
| <b>Responsables</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>– Direction de l'approvisionnement;</li><li>– Direction principale des ressources humaines.</li></ul>  |
| <b>Échéancier</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>– 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>   |

## Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Obstacle</b>             | <b>5- Plan d'évacuation en situation d'urgence ne prenant pas en compte les besoins particuliers des employés aux prises avec un handicap.</b>   |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>– Planifier des mesures d'adaptation du plan d'évacuation en situation d'urgence qui répondent aux besoins particuliers des employés handicapés.</li></ul>   |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>– Identifier les employés aux prises avec un handicap dans le cadre d'une déclaration volontaire afin de connaître les besoins particuliers de chacun en cas d'évacuation en situation d'urgence :<ul style="list-style-type: none"><li>– - Pour les nouveaux employés : créer un questionnaire qui serait à remplir librement au moment de l'accueil;</li><li>– - Pour les autres employés déjà en poste : promouvoir l'autodéclaration dans le cadre d'une campagne de sensibilisation.</li></ul></li><li>– Créer un registre compilant les informations pertinentes;</li><li>– S'assurer de réaliser un plan d'action répondant aux besoins particuliers des employés handicapés qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité.</li></ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Création d'un formulaire d'autodéclaration des besoins particuliers en cas d'évacuation en situation d'urgence;</li><li>– Liste des employés et de leurs besoins particuliers compilés dans un registre;</li><li>– Élaboration d'un plan d'action spécifique qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité.</li></ul>  |
| <b>Responsables</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>– Direction de l'approvisionnement;</li><li>– Direction principale des ressources humaines.</li></ul>  |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>– 31 décembre 2022 et en continu par la suite.</li></ul>   |

## Communications accessibles

| <b>Obstacle</b>            | <b>6- Vidéos corporatives non accessibles</b>  |
|----------------------------|--|
| <b>Objectif</b>            | – Rendre disponible le contenu de nos vidéos corporatives aux personnes handicapées.   |
| <b>Mesure</b>              | – Appliquer la transcription des textes et l'audiodescription à nos contenus vidéo disponibles dans la section grand public de notre site Web et sur notre chaîne YouTube. |
| <b>Indicateur de suivi</b> | – Pourcentage de transcription intégrée au site.   |
| <b>Responsable</b>         | – Direction des stratégies numériques.   |
| <b>Échéancier</b>          | – En continu.  |

## Communications accessibles

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Obstacle</b>             | <b>7- Documents téléchargeables non accessibles.</b>   |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>– 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.</li></ul>  |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>– 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;</li><li>– Développer et rendre disponible à l’ensemble des contributeurs un contenu de formation dans l’intranet de l’Autorité;</li><li>– Procéder à une recherche des outils et formations utilisés par d’autres ministères et organismes en matière d’accessibilité de documents.</li></ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Manchette informative sur la disponibilité des documents dans l’intranet;</li><li>– Message automatisé envoyé au client interne avec l’accusé de réception lors de l’ouverture d’une demande de service aux communications; lien direct vers la page d’information sur les guides;</li><li>– Nombre de participants aux formations données.</li></ul>  |
| <b>Responsable</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>– Direction des stratégies numériques.</li></ul>   |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>– 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>   |

## Accessibilité aux services offerts

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>             | <b>8- Améliorations continues dans l'adaptation des services offerts aux personnes handicapées par les agents d'information et le personnel de la réception / messagerie / reprographie.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>- S'assurer que le personnel au service à la clientèle (agents d'information, réceptionnistes et agents de messagerie / reprographie), qui constitue en quelque sorte une porte d'entrée des services offerts à l'Autorité, puisse accueillir adéquatement les personnes handicapées et répondre efficacement à leurs demandes de services.</li></ul>   |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Former les nouveaux agents d'information sur les divers outils disponibles;</li><li>- Former l'ensemble des agents « consommateurs » du Centre d'information, 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);</li><li>- Former les employés à la réception / messagerie / reprographie, en lien avec la clientèle, sur les réalités des personnes handicapées et les divers services offerts à l'Autorité pour ces personnes.</li></ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre de formations données;</li><li>- Nombre de personnes formées.</li></ul>  |
| <b>Responsables</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Direction du centre d'information;</li><li>- Direction de l'approvisionnement.</li></ul>  |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>- 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>  |

## Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <p><b>Obstacle</b></p>             | <p><b>9- Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation. Plus précisément :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres;</li> <li>- Les manuels en format PDF sur tablette électronique pour le Programme canadien en assurance de personnes (PQAP);</li> <li>- - Des examens électroniques qui remplaceront les examens papier.</li> </ul>  |
| <p><b>Objectif</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>  |
| <p><b>Mesures</b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produire systématiquement, lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication, un manuel plus adapté (daltonisme et problèmes visuels) respectant les normes d'accessibilité (SGQRI 008 2.0);</li> <li>- Débuter le projet d'administration des examens en mode électronique en remplacement des examens papier;</li> <li>- Dans le cadre du projet des examens en ligne, lancer un appel d'offres afin d'obtenir les services d'un fournisseur offrant différentes solutions pour des mesures d'accommodement à l'égard de candidats ayant manifesté un besoin particulier dû à un handicap (ex. : grossissement des caractères du questionnaire d'examen, contraste de couleurs, synthétiseurs vocaux, etc.);</li> <li>- Établir une collaboration avec une personne-ressource aux TI qui est en relation avec l'Office des personnes handicapées du Québec. Cette personne-ressource sera en mesure d'aider nos clients utilisant des outils informatiques comme des logiciels de lecture qui permettent de lire, entre autres, nos manuels de préparation aux examens;</li> <li>- Faire en sorte que tous les documents d'entrée en carrière et les manuels de préparation aux examens produits respectent les normes d'accessibilité (SGQRI 008 2.0).</li> </ul> |
| <p><b>Indicateurs de suivi</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication de manuels, suivi des normes d'accessibilité;</li> <li>- Taux de progression et de réalisation du projet d'administration des examens en mode électronique;</li> <li>- Lancement de l'appel d'offres et sélection du fournisseur dans le projet des examens en ligne;</li> </ul>   |

|                    |  |
|--------------------|--|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'aide d'une personne-ressource TI pour les clients utilisant des outils informatiques spécialisés comme des logiciels de lecture;</li> <li>- L'équipe d'édition s'assure du respect des normes d'accessibilité de tous les nouveaux documents d'entrée en carrière et manuels de préparation aux examens.</li> </ul> |
| <b>Responsable</b> | - Direction de la qualification.   |
| <b>Échéancier</b>  | - En continu.  |

## Accessibilité aux examens

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>             | <b>10- Dans le cadre des services offerts à la population par l'Autorité, améliorations possibles dans l'accessibilité (adaptations) offerte aux personnes handicapées, au moment de faire les examens de qualifications d'entrée en carrière pour les représentants du secteur financier.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>– Répondre aux demandes d'adaptation et d'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre des examens de qualification d'entrée en carrière.</li></ul>  |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>– Continuer d'offrir la possibilité aux personnes présentant un handicap de demander des accommodements lors des séances d'examen d'entrée en carrière;</li><li>– S'assurer d'avoir ou de maintenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité.</li></ul>  |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Nombre de demandes d'accommodement formulées par la clientèle aux prises avec un handicap par rapport au nombre d'accommodements réalisés;</li><li>– Nombre de plaintes reçues et traitées de la part de personnes aux prises avec un handicap, en lien avec l'examen de qualification d'entrée en carrière pour les représentants du secteur financier;</li><li>– Obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal;</li><li>– Maintien de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Québec.</li></ul> |
| <b>Responsables</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>– Direction de la qualification;</li><li>– Direction de l'approvisionnement.</li></ul>  |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>– 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>  |

## Approvisionnement en biens et en services accessibles

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>             | <b>11- Sensibilisation du personnel de l'Autorité responsable de l'approvisionnement en biens et services à l'égard de l'approvisionnement et des services accessibles aux personnes handicapées (art. 61.3 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>).</b> |
| <b>Objectif</b>             | – Maintenir les connaissances des employés de la Direction de l'approvisionnement à l'égard des bonnes pratiques quant à l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées.  |
| <b>Mesure</b>               | – S'assurer que tout employé de la Direction de l'approvisionnement puisse avoir les connaissances sur l'approvisionnement en biens et en services accessibles applicables à l'égard des personnes handicapées dans les ministères et organismes.   |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | – Pourcentage d'employés de la Direction de l'approvisionnement qui sont formés sur l'approvisionnement en biens et services accessibles pour les personnes handicapées.  |
| <b>Responsable</b>          | – Direction de l'approvisionnement.   |
| <b>Échéancier</b>           | – En continu.   |

## Satisfaction de la clientèle

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>            | <b>12- Méconnaissance du taux de satisfaction des personnes handicapées à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts par l'organisation.</b>  |
| <b>Objectif</b>            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaître le taux de satisfaction de la clientèle traitant avec l'Autorité sur le plan de l'accès aux documents et des services offerts par l'organisation.</li></ul>   |
| <b>Mesure</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Offrir l'opportunité à la clientèle aux prises avec un handicap de répondre à des questions dans le cadre de sondages ciblés afin d'obtenir son niveau de satisfaction et ses commentaires concernant l'accès aux documents et aux services offerts à l'Autorité.</li></ul> |
| <b>Indicateur de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Taux de satisfaction de la clientèle aux prises avec un handicap ayant répondu aux questions de sondages.</li></ul>   |
| <b>Responsables</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Direction principale des ressources humaines;</li><li>- Direction du centre d'information;</li><li>- Direction de la qualification;</li><li>- Direction de l'approvisionnement.</li></ul>   |
| <b>Échéancier</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>- 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>  |

## Consultation de la clientèle visée

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Obstacle</b>            | <b>13- Difficultés à identifier les obstacles potentiellement vécus par les personnes handicapées et à adopter les mesures adéquates pour les éliminer ou les atténuer.</b>   |
| <b>Objectif</b>            | <ul style="list-style-type: none"><li>– Offrir l'occasion aux employés aux prises avec un handicap au travail ainsi qu'aux autres employés dont leurs tâches et responsabilités les amènent à devoir trouver des solutions d'adaptation à l'égard des personnes handicapées de se réunir au sein d'un comité consultatif afin d'émettre leurs appréciations et commentaires sur les obstacles identifiés et les mesures qui pourraient être prises.</li></ul> |
| <b>Mesure</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>– Poursuivre les activités du comité consultatif en lien avec les personnes handicapées afin qu'il puisse être proactif dans l'adoption et le suivi du plan d'action 2022-2024.</li></ul>   |
| <b>Indicateur de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Nombre de rencontres tenues et réalisation de comptes rendus.</li></ul>   |
| <b>Responsables</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>– Direction principale des ressources humaines;</li><li>– Direction du centre d'information;</li><li>– Direction de la qualification;</li><li>– Direction de l'approvisionnement.</li></ul>   |
| <b>Échéancier</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>– 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>  |

## Éducation financière

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Obstacle</b>             | <b>14- Outils d'éducation financière existants non adaptés à la réalité des personnes autistes.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>– Répondre aux besoins d'éducation financière des adolescents et des jeunes adultes autistes en produisant du matériel adapté à leur contexte de vie.</li></ul>  |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>– Collaborer, par l'entremise du Programme de partenariats stratégiques, à la production de matériel adapté (fiches éducatives et capsules vidéo), pour joindre :<ul style="list-style-type: none"><li>– Les adolescents et les jeunes adultes autistes pouvant aspirer à vivre une vie de manière indépendante;</li><li>– Les adolescents et les jeunes adultes autistes qui auront besoin d'accompagnement tout au long de leur vie, mais pourront aspirer à une plus grande autonomie en recevant des enseignements simples en matière de finances personnelles.</li></ul></li><li>– Collaborer avec le partenaire (Autisme Québec) dans le but de diffuser le matériel produit, dont un lancement à l'automne 2022;</li><li>– Diffuser les outils à travers nos réseaux sociaux.</li></ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Nombre de visionnements des capsules vidéo;</li><li>– Recensement des activités de collaboration avec le partenaire (Autisme Québec);</li><li>– Données recensées sur nos comptes de réseaux sociaux.</li></ul>  |
| <b>Responsables</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>– Direction de l'éducation financière;</li><li>– Direction générale des affaires publiques et des communications externes.</li></ul>   |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>– 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li></ul>   |

## Éducation financière

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Obstacle</b>             | <b>15- Méconnaissance du Régime enregistré d'épargne invalidité (REEI) et de ses avantages financiers par la population, dont les personnes handicapées et leurs proches.</b>  |
| <b>Objectif</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer, de façon neutre et objective, la population québécoise, et plus particulièrement les personnes handicapées et leurs proches, des avantages financiers du Régime enregistré d'épargne invalidité (REEI).</li> </ul>  |
| <b>Mesures</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produire et assurer la mise à jour du contenu Web sur le REEI (<a href="#">REEI – Régime enregistré d'épargne-invalidité - Pour qui? Quelles sont les règles et les avantages?   AMF (lautorite.qc.ca)</a>) et diffuser de ce contenu sur les réseaux sociaux de l'Autorité;</li> <li>- Saisir toute autre opportunité de communication (par infolettre, notamment);</li> <li>- Établir un contact et des liens avec l'Office des personnes handicapées afin d'identifier des opportunités d'éducation financière.</li> </ul> |
| <b>Indicateurs de suivi</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données liées à la consultation du contenu sur le REEI;</li> <li>- Données pertinentes liées à la diffusion sur les réseaux sociaux de l'Autorité;</li> <li>- Recensement des initiatives faites auprès de l'Office des personnes handicapées.</li> </ul>   |
| <b>Responsables</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction de l'éducation financière;</li> <li>- Direction générale des affaires publiques et des communications externes.</li> </ul>  |
| <b>Échéancier</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 31 mars 2023 et en continu par la suite.</li> </ul>   |