



**Autorité
des marchés
financiers**

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2026

Période couverte : 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2026

Personne responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration du plan d'action 2024-2026 a été confié à un groupe de travail coordonné par la Direction principale talent et culture.

La personne nommée à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées est madame Marie-Claude Soucy, vice-présidente finances, talents et technologies.

Ses coordonnées sont :

Marie-Claude Soucy, vice-présidente finances, talents et technologies
Autorité des marchés financiers
800, rue du Square-Victoria, bureau 2200
Montréal (Québec)
H3C 0B4
514 395-0337, poste 2111

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN 978-2-550-98321-7

Table des matières

- Portrait de l'organisation**4
- Introduction**.....5
- Adoption et diffusion : plan d'action 2024-2026**.....5
- Reddition de compte**.....6
- Plan d'action 2024-2026**7
 - 1. Normes d'accessibilité Web - Contenu.....7
 - 2. Normes d'accessibilité Web - Développement.....8
 - 3. Accès à l'emploi9
 - 4. Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines.....10
 - 5. Accessibilité aux différents lieux de travail.....12
 - 6. Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence13
 - 7. Communications accessibles14
 - 8. Communications accessibles.....15
 - 9. Accessibilité aux services offerts.....16
 - 10. Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents.....17
 - 11. Accessibilité aux examens.....18
 - 12. Approvisionnement en biens et en services accessibles.....19
 - 13. Satisfaction de la clientèle20
 - 14. Consultation de la clientèle visée21
 - 15. Éducation financière22

Portrait de l'organisation

Instituée par la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, maintenant la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») 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 le courtage hypothécaire et l'exercice de l'activité d'évaluation du crédit.

Le siège social de l'Autorité est situé à Québec, sur le boulevard Laurier. L'organisation dispose d'un autre bureau, à Montréal, à la rue du Square-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 présente le plan d'action 2024-2026 à l'égard des personnes handicapées.

Ce plan d'action 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 plan d'action sont 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'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 employé.e.s et toutes les personnes 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 employé.e.s aux prises avec un handicap) et le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration.

Le plan d'action contenu dans ce document couvre la période débutant le 1^{er} avril 2024 et se terminant le 31 mars 2026.

Adoption et diffusion : plan d'action 2024-2026

Le présent plan est adopté¹ et diffusé en septembre 2024.

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

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/organisation/codes-politiques-plans-action/plan-daction-personnes-handicapees_2024-2026.pdf

De plus, un exemplaire du plan a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec. Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action.

¹ Résolution 2024-CA-0024 du Conseil d'administration de l'Autorité des marchés financiers, 25 septembre 2024.

Reddition de compte

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.

Cette reddition de compte sera faite lors du bilan du présent plan d'action au 31 mars 2025.

Plan d'action 2024-2026

1. Normes d'accessibilité Web - Contenu	
Obstacle	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 Secrétariat du Conseil du trésor.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">S'assurer que la liste des fonctionnalités est à jour sur la page d'accessibilité.	<ul style="list-style-type: none">Révision de la page des conditions d'accessibilité afin qu'elle reflète les ajouts/retraits faits au site Web.
<ul style="list-style-type: none">Respecter les standards d'accessibilité gouvernementale lors du dépôt de documents sur le site Web.	<ul style="list-style-type: none">Créer des gabarits de documents qui respectent les normes d'accessibilité.Former les contributeurs de contenu 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.Offrir une formation continue sur l'accessibilité Web aux intégratrices et intégrateurs Web.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction des stratégies numériques.

2. Normes d'accessibilité Web - Développement	
Obstacle	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 Secrétariat du Conseil du trésor.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> 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). 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un cadre de développement Web.
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Inventaire 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).
<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que tous les membres de l'équipe de développement Web ont accès à la formation et aux outils qui sont nécessaires pour atteindre l'objectif (mise à niveau et maintien des compétences). 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et pourcentage d'employé.e.s 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.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction des solutions d'affaires sectorielles.

3. Accès à l'emploi	
Obstacle	Difficulté à obtenir un ratio d'emploi des personnes handicapées qui est 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.
Mesures	Indicateurs de suivi :
<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 dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi en vigueur à l'Autorité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes handicapées embauchées.
<ul style="list-style-type: none"> • Accorder une préférence aux personnes handicapées pour les emplois d'été ou les autres emplois saisonniers ou temporaires en lien avec les objectifs poursuivis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes handicapées embauchées.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Idem à la mesure précédente.
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaire des organismes spécialisés en employabilité avec lequel nous avons collaboré afin de recruter des candidats aux prises avec un handicap au travail.
<ul style="list-style-type: none"> • Participer à des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées (DuoEmploi, Semaine québécoise sur les personnes handicapées, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaire des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées.
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de faire la promotion de nos programmes et certifications sur nos plateformes externes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Répertorier les actions prises dans le but de faire la promotion de nos programmes et certifications sur nos plateformes externes.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction principale talent et culture.

4. Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines	
Obstacle	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.
Objectif	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.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de séances de formation dispensées au personnel responsable du processus de recrutement.
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et informer les employé.e.s 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaire 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.
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer d'adapter le programme d'accueil des nouveaux employé.e.s lorsque nécessaire aux besoins spécifiques des personnes handicapées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées.
<ul style="list-style-type: none"> • Procéder aux adaptations nécessaires des postes de travail pour les employé.e.s aux prises avec un handicap en cours d'emploi, lorsque requis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de demandes d'adaptation pour des postes de travail faites par des employé.e.s aux prises avec un handicap en cours d'emploi ainsi que le pourcentage de demandes qui ont été réalisées.
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le contenu du Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaire des activités et initiatives réalisées afin de promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi.
<ul style="list-style-type: none"> • Réviser le gabarit des affichages et le formulaire de demande d'emploi avec un filtre Équité, diversité et inclusion ÉDI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle version du gabarit des affichages et du formulaire de demande d'emploi avec un filtre ÉDI.
<ul style="list-style-type: none"> • Réviser avec un filtre ÉDI, le programme d'accueil et d'intégration des employé.e.s et l'adapter si besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle version du programme d'accueil et d'intégration des employé.e.s.

4. Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines	
<ul style="list-style-type: none"> Déployer des moyens de consultation afin d'améliorer l'expérience employé.e des personnes handicapées, s'il y a lieu. 	<ul style="list-style-type: none"> Répertorier les moyens de consultation appliquée afin d'améliorer l'expérience employé.e des personnes handicapées.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction principale talent et culture.

5. Accessibilité aux différents lieux de travail	
Obstacle	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 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. Assurer l'accessibilité des lieux où sont localisés les services de recrutement aux personnes handicapées. Rendre accessibles aux personnes handicapées les lieux où l'Autorité offre un service public.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> Identifier des solutions d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite pour les deux sites de l'Autorité selon les recommandations obtenues de l'organisme Kéroul suivant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les bureaux de Montréal et de Québec. 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place d'une solution d'accessibilité aux personnes handicapées en lien avec les recommandations obtenues lors de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les bureaux de Montréal et de Québec.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de l'approvisionnement. Direction principale talent et culture.

6. Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence	
Obstacle	Plan d'évacuation en situation d'urgence ne prenant pas en compte les besoins particuliers des employé.e.s aux prises avec un handicap.
Objectif	Planifier des mesures d'adaptation du plan d'évacuation en situation d'urgence qui répondent aux besoins particuliers des employé.e.s handicapé.e.s.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> Identifier les employé.e.s 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"> - Pour les nouveaux employé.e.s : créer un questionnaire qui serait à remplir librement au moment de l'accueil. - Pour les autres employé.e.s déjà en poste : promouvoir l'autodéclaration dans le cadre d'une campagne de sensibilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un formulaire d'autodéclaration des besoins particuliers en cas d'évacuation en situation d'urgence.
<ul style="list-style-type: none"> Créer un registre compilant les informations pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Liste des employé.e.s ayant un handicap et de leurs besoins particuliers compilés dans un registre.
<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de réaliser un plan d'action répondant aux besoins particuliers des employé.e.s handicapés qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité. 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un plan d'action spécifique qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de l'approvisionnement. Direction principale talent et culture.

7. Communications accessibles	
Obstacle	Vidéos corporatives non accessibles.
Objectif	Rendre disponible le contenu de nos vidéos corporatives aux personnes handicapées.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de transcription intégrée au site.
<ul style="list-style-type: none"> • Créer un registre compilant les informations pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des employé.e.s ayant un handicap et de leurs besoins particuliers compilés dans un registre.
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de réaliser un plan d'action répondant aux besoins particuliers des employé.e.s handicapés qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un plan d'action spécifique qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de l'approvisionnement. Direction principale talent et culture.

8. Communications accessibles	
Obstacle	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	Indicateurs de suivi
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> Manchette informative sur la disponibilité des documents dans l'intranet. 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.
<ul style="list-style-type: none"> Procéder à une recherche des outils et formations utilisés par d'autres ministères et organismes en matière d'accessibilité de documents. 	<ul style="list-style-type: none"> Liste des outils et formations recensés.
<ul style="list-style-type: none"> Développer et rendre disponible à l'ensemble des contributeurs un contenu de formation dans l'intranet de l'Autorité. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de participants aux formations données.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction des stratégies numériques.

9. Accessibilité aux services offerts	
Obstacle	Améliorations continues dans l'adaptation des services offerts aux personnes handicapées par les agent.e.s d'information et le personnel de la réception/messagerie/reprographie.
Objectif	S'assurer que le personnel au service à la clientèle (agent.e.s d'information, réceptionnistes et agent.e.s 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.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> Former de nouvelles agentes du Centre d'information et les employés à la réception/messagerie/reprographie sur les divers outils disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes formées : depuis le début de l'année 2024, 3 nouveaux employés ont été formés, soit 1 conseillère aux agents et 2 techniciens en formation.
<ul style="list-style-type: none"> Former l'ensemble des agent.e.s « consommateurs, consommatrices » 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). 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes formées.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction du centre d'information. Direction de l'approvisionnement.

10. Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents	
Obstacle	Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation. Plus précisément : les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise de règlement de sinistres (une refonte est en cours vers l'électronique) et les examens papier seront remplacés par des examens électroniques prochainement.
Objectif	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.
Mesures	Indicateurs de suivi
<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) respectant les normes d'accessibilité (SGQRI 008 2.0). 	<ul style="list-style-type: none"> Lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication de manuels, suivi des normes d'accessibilité. Une refonte a été amorcée pour les manuels en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres. Dans les deux prochaines années, ces manuels respecteront les normes d'accessibilité. Ainsi, toutes les collections de manuels seront maintenant accessibles.
<ul style="list-style-type: none"> Débuter le projet d'administration des examens en mode électronique en remplacement des examens papier. 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de progression et de réalisation du projet d'administration des examens en mode électronique.
<ul style="list-style-type: none"> 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.). 	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser l'appel d'offres et sélection du fournisseur dans le projet des examens en ligne.
<ul style="list-style-type: none"> Établir une collaboration avec une personne-ressource aux TI, en contact 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir la collaboration avec une personne-ressource TI pour les clients utilisant des outils informatiques spécialisés comme des logiciels de lecture.

<ul style="list-style-type: none"> 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). 	<ul style="list-style-type: none"> L'équipe d'édition s'assure du respect des normes d'accessibilité de tous les documents d'entrée en carrière et manuels de préparation aux examens. Tous les documents d'entrée en carrière et divers guides sont maintenant accessibles.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction de la qualification.

11. Accessibilité aux examens	
Obstacle	Dans le cadre des services offerts à la population par l'Autorité, améliorations possibles dans l'accessibilité (adaptation) offerte aux personnes handicapées, au moment de faire les examens de qualifications d'entrée en carrière pour les représentants du secteur financier.
Objectif	Répondre aux demandes d'adaptation et d'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre des examens de qualification d'entrée en carrière.
Mesures	Indicateurs de suivi
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de demandes d'accommodement formulées par la clientèle aux prises avec un handicap par rapport au nombre d'accommodements réalisés. 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.
<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'unique salle d'examen de l'Autorité (site de Québec, au 2e étage) est accessible aux personnes à mobilité réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de plaintes reçues et traitées de la part de personnes aux prises avec un handicap ayant indiqué que les lieux de l'unique salle d'examen de l'Autorité (site de Québec, au 2e étage) ne sont pas accessibles.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de la qualification. Direction de l'approvisionnement.

12. Approvisionnement en biens et en services accessibles	
Obstacle	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 Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale).
Objectif	Maintenir les connaissances des employé.e.s de la Direction de l'approvisionnement à l'égard des bonnes pratiques quant à l'approvisionnement de biens et services accessibles aux personnes handicapées.
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que tout.e employé.e de la Direction de l'approvisionnement est accès aux connaissances sur l'approvisionnement de biens et services accessibles à l'égard des personnes handicapées dans les ministères et organismes. 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'employé.e.s de la Direction de l'approvisionnement qui sont formé.e.s sur l'approvisionnement de biens et services accessibles pour les personnes handicapées.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsable	Direction de l'approvisionnement.

13. Satisfaction de la clientèle	
Obstacle	Méconnaissance du taux de satisfaction des personnes handicapées à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts par l'organisation.
Objectif	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.
Mesure	Indicateur de suivi
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de satisfaction de la clientèle aux prises avec un handicap ayant répondu aux questions de sondages.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction principale talent et culture. Direction de la qualification. Direction de l'approvisionnement.

14. Consultation de la clientèle visée	
Obstacle	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 employé.e.s aux prises avec un handicap au travail ainsi qu'aux autres employé.e.s 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.
Mesure	Indicateur de suivi
<ul style="list-style-type: none"> 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 2024-2026. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Inventaire</u> des activités réalisées.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction principale talent et culture. Direction de la qualification. Direction de l'approvisionnement.

15. Éducation financière	
Obstacle	Inexistence de programmes d'éducation financière spécifiquement conçus pour les personnes en situation de handicap.
Objectif	Élaborer et offrir, en partenariat avec une organisation établie (FinAutonome), un nouveau programme d'éducation financière s'adressant aux personnes en situation de handicap, notamment sur la gestion des finances personnelles et le Régime enregistré d'épargne invalidité (REEI).
Mesures	Indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmer un partenariat stratégique avec FinAutonome pour élaborer et diffuser un nouveau programme éducatif visant les personnes en situation de handicap (2024). 	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmation de la signature d'une entente détaillée par les deux parties (AMF et Finautonome) et confirmation des objectifs du partenariat stratégique (détaillés dans l'entente).
<ul style="list-style-type: none"> • Développement du contenu du programme avec FinAutonome et ses contributeurs en expertise. (2025). 	<ul style="list-style-type: none"> • Production et validation du contenu lié au programme éducatif.
<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion du programme auprès des clientèles visées (2025-2026). 	<ul style="list-style-type: none"> • Recensement des participations aux initiatives d'éducation financière auprès des clientèles visées.
<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un événement de clôture et de transfert de connaissances (2026). 	<ul style="list-style-type: none"> • Recensement des participants à cet événement.
Échéancier général	31 mars 2025 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de l'éducation financière. Direction générale des affaires publiques et des communications externes.