

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026- 2028

Période couverte : 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2028

Personne responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration du plan d'action 2026-2028 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, 2026
ISBN 978-2-555-04287-2 (PDF)

Autorité des marchés financiers

Table des matières

Portrait de l'organisation	4
Introduction	5
Adoption et diffusion : plan d'action 2026-2028	5
Reddition de compte.....	6
Plan d'action 2026-2028.....	7
1. Normes d'accessibilité Web - Contenu.....	7
2. Normes d'accessibilité Web - Développement	8
3. Normes d'accessibilité Web - Contenu.....	9
4. Accès à l'emploi	10
5. Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines	12
6. Accessibilité aux différents lieux de travail	14
7. Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence	15
8. Communications accessibles	16
9. Communications accessibles	17
10. Accessibilité aux services offerts.....	18
11. Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents.....	19
12. Accessibilité aux examens	20
13. Approvisionnement en biens et en services accessibles	21
14. Satisfaction de la clientèle.....	22
15. Consultation de la clientèle visée	23
16. Éducation financière.....	24

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 (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'AMF est situé à Québec, sur le boulevard Laurier. L'organisation dispose d'un autre bureau, à Montréal, sur la rue du Square-Victoria.

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

L'autonomie financière de l'AMF 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 AMF 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'AMF présente le plan d'action 2026-2028 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'AMF. De plus, elles traduisent le souci que l'AMF accorde à l'inclusion des personnes handicapées ainsi qu'à la diversité sous toutes ses formes, comme promulguées dans son plan stratégique.

L'organisation tient à remercier l'ensemble des employés 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 employés aux prises avec un handicap) et le comité des ressources humaines du conseil d'administration.

Le plan d'action contenu dans ce document couvre la période débutant le 1^{er} avril 2026 et se terminant le 31 mars 2028.

Adoption et diffusion : plan d'action 2026-2028

Le présent plan d'action a été adopté par le Conseil d'administration de l'AMF¹ et diffusé le 30 septembre 2026.

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

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/organisation/codes-politiques-plans-action/plan-daction-personnes-handicapees_2026-2028.pdf

De plus, un exemplaire du plan sera 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 2026-CA-0020 du 10 septembre 2026.

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.

Cette reddition de compte sera faite lors du premier bilan du présent plan d'action au 31 mai 2027.

Plan d'action 2026-2028

1. Normes d'accessibilité Web - Contenu	
Obstacle	Difficultés liées à la consultation du site Web (externe) de l'AMF 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
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.	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.
Modifier la couleur de la police de caractère pour les textes du site web afin d'avoir un contraste de couleur suffisant dans toutes les situations.	Changement de la police effectué.
Réaliser un audit suite à la migration du CMS afin de s'assurer que les fonctionnalités répondent toujours aux standards.	Correction des anomalies révélées à la suite de l'audit.
Ajout d'un formulaire à la page « Accessibilité » pour permettre aux utilisateurs de nous soumettre leur commentaire.	Ajout du formulaire en question.
Échéancier général	31 mars 2027 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'AMF 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
• Entretenir l'évolution du cadre de développement Web qui assurera le respect des standards technologiques et des règles d'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0).	○ Recension des actions/modifications du cadre de développement Web.
• 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.	○ 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).
• S'assurer que tous les membres de l'équipe de développement Web ont accès à la formation et aux outils nécessaires pour atteindre l'objectif (mise à niveau et maintien des compétences).	○ 100 % des membres 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 2027 et en continu par la suite.
Responsable	Direction du développement TI.

3. Normes d'accessibilité Web - Contenu

Obstacle	Difficultés liées à la consultation du portail interne de l'AMF (intranet) pour les personnes à son emploi ayant un handicap visuel.
Objectif	Améliorer et évaluer la conformité des contenus numériques produits et intégrés à l'intranet par l'équipe des communications internes aux standards d'accessibilité des sites Web du Conseil du trésor (SGQRI 008 2,0).
Mesures	Indicateurs de suivi
• Suivre la formation sur la création de contenus numériques qui répondent aux normes d'accessibilité par l'ensemble des membres de la DCOMI.	○ Nombre et pourcentage des employés de la DCOMI ayant suivi et complété la formation sur la création de contenus numériques qui répondent aux normes d'accessibilité.
• Concevoir des contenus dans l'intranet qui répondent aux normes d'accessibilité numériques par les employées et les employés de la DCOMI, et évaluer puis assurer leur conformité à ces standards avant leur intégration et leur diffusion dans l'intranet.	○ Nombre et pourcentage de contenus numériques diffusés dans l'intranet par les employés de la DCOMI qui répondent aux normes d'accessibilité.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsable	Direction des communications internes.

4. 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'AMF.
Mesures	Indicateurs de suivi :
Procéder à une campagne d'autoidentification auprès du personnel (5 groupes visés par le Programme d'accès à l'égalité en emploi) afin de brosser un meilleur portrait des effectifs, notamment sur les employés ayant un handicap et, le cas échéant, adopter lorsque nécessaire des mesures d'accommodement à mettre en place.	- Nombre d'employés s'étant identifié comme personnes handicapées, comparativement à l'année financière se terminant le 31 mars 2026 ; - Liste des mesures mises en place à l'égard des employés s'étend déclarés comme personnes handicapées.
Offrir des capsules de formation en ligne sur l'équité, diversité et inclusion (ÉDI) à l'ensemble du personnel (employés et gestionnaires) dans le but de le sensibiliser sur les enjeux et réalités de l'ÉDI vécus en milieu de travail.	- Nombre de capsules de formation en ligne diffusées ; - Nombre de personnes ayant suivi les formations.
Favoriser l'embauche de 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'AMF.	Nombre de personnes handicapées embauchées.
Favoriser l'embauche de personnes handicapées pour les emplois d'été ou les autres emplois saisonniers ou temporaires en lien avec les objectifs poursuivis.	Nombre de personnes handicapées embauchées.
Lors des embauches, pour les nominations et les promotions, favoriser l'embauche d'une personne handicapée compétente répondant aux exigences d'emploi, tout en respectant les conventions collectives de travail en vigueur.	Nombre de personnes handicapées embauchées.

• 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.	○ Recension des organismes spécialisés en employabilité avec lequel nous avons collaboré afin de recruter des candidats aux prises avec un handicap au travail.
• Participer à des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées (DuoEmploi, Semaine québécoise sur les personnes handicapées, etc.).	○ Recension des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées.
• S'assurer de faire la promotion de nos programmes et certifications sur nos plateformes externes.	○ Répertorier les actions prises dans le but de faire la promotion de nos programmes et certifications sur nos plateformes externes.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsable	Direction principale talent et culture.

5. Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines

Obstacle	Connaissance variable du personnel de l'AMF 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'AMF 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
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.	○ Nombre de séances de formation dispensées au personnel responsable du processus de recrutement.
Sensibiliser et informer les employés et les gestionnaires de l'AMF 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.	○ Inventaire des actions concrètes prises pour informer et sensibiliser le personnel de l'AMF et les mandataires relativement au contenu du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
Adapter le programme d'accueil des nouveaux employés, lorsque nécessaire, aux besoins spécifiques des personnes handicapées.	○ Nombre de cas où des besoins spécifiques ont nécessité l'adaptation du programme d'accueil pour des personnes handicapées.
Procéder aux adaptations nécessaires des postes de travail pour les membres du personnel aux prises avec un handicap en cours d'emploi, lorsque requis, notamment dans le cadre du retour en présentiel 2-3 jours/semaine.	○ Nombre de demandes d'adaptation pour des postes de travail faites par des membres du personnel aux prises avec un handicap en cours d'emploi ainsi que le pourcentage de demandes qui ont été réalisées.
Promouvoir le contenu du Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux.	○ Inventaire des activités et initiatives réalisées afin de promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi.
Modifier, si nécessaire, avec un filtre EDI, le programme d'accueil et d'intégration des membres du personnel et l'adapter au besoin.	○ Version modifiée, si nécessaire, du programme d'accueil et d'intégration des membres du personnel.

• Déployer des moyens de consultation afin d'améliorer l'expérience employé des personnes handicapées, s'il y a lieu.	○ Répertorier les moyens de consultation appliquée afin d'améliorer l'expérience employé des personnes handicapées.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsable	Direction principale talent et culture.

6. 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'AMF.
Objectifs	○ 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'AMF offre un service public. ○ Maintenir la certification Kéroul « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » sur les deux sites de l'AMF.
Mesures	Indicateurs de suivi
• Des solutions d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite pour les deux sites de l'AMF ont été recommandées par l'organisme Kéroul suivant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les bureaux de Montréal et de Québec. Par conséquent, nous répondrons subséquemment aux mesures du rapport de Kéroul et, le cas échéant, à tout besoin qui nous sera exprimé systématiquement.	○ Nombre de demandes d'adaptation faites ainsi que le pourcentage de demandes qui ont été réalisées.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de l'approvisionnement ; Direction principale talent et culture.

7. Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence

Obstacle	Plan d'évacuation en situation d'urgence ne prenant pas en compte les besoins particuliers des employés 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 employés handicapés.
Mesures	Indicateurs de suivi • Mise à jour de la liste des membres du personnel 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 : • Pour les nouveaux membres du personnel : créer un questionnaire qui serait à remplir volontairement au moment de l'accueil ; • Pour les autres membres du personnel déjà en poste, promouvoir l'auto-identification dans le cadre d'une campagne de sensibilisation. ○ Mise à jour réalisée annuellement.
• Créer un registre compilant les informations pertinentes.	○ Le registre crée avec la DPTC (Liste des employé(e)s ayant un handicap et leurs besoins particuliers).
• Mise à jour annuelle des mesures d'adaptation répondant aux besoins particuliers des employés handicapés qui sont intégrées au plan d'évacuation général de l'AMF.	○ Mise à jour réalisée annuellement.
Échéancier général	31 mars 2027 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	Rendre le plus grand nombre de documents PDF accessibles.
Mesures	Indicateurs de suivi
• 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.	○ Pourcentage de transcription intégrée au site.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsables	Direction des stratégies numériques.

9. Communications accessibles

Obstacle	Documents téléchargeables non accessibles.
Objectif	Rendre le plus grand nombre de documents PDF accessibles.
Mesures	Indicateurs de suivi
• Inventorier les PDF disponibles sur le site et lister les PDF à rendre conformes (préciser les exclusions sur la page d'accessibilité).	○ Nombre de PDF modifiés. ○ Nombre de PDF modifiés. ○ Page Accessibilité modifiée.
Échéancier général	31 mars 2028 et en continu par la suite.
Responsable	Direction des stratégies numériques.

10. Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Améliorations continues dans l'adaptation des services offerts aux personnes handicapées par les techniciens en information et le personnel de la réception/messagerie/reprographie.
Objectif	S'assurer que le personnel au service à la clientèle (techniciens en information, réceptionnistes et agents de messagerie/reprographie), qui constitue en quelque sorte une porte d'entrée des services offerts à l'AMF, puisse accueillir adéquatement les personnes handicapées et répondre efficacement à leurs demandes de services.
Mesures	Indicateurs de suivi
• Former les nouveaux techniciens en information du centre d'information et les employés à la réception/messagerie/reprographie sur les divers outils disponibles en accessibilité des services offerts aux personnes handicapées.	○ Nombre de personnes formées.
• Former l'ensemble des techniciens en information « volet consommateur/consommatrice » du centre d'information, spécifiquement sur la manière de chercher la bonne information (Fiches, formations, conférences, etc.) dans le but de répondre adéquatement aux personnes handicapées (avec la Direction des enquêtes et la Direction des plaintes et de l'indemnisation).	○ Recension des moyens déployés et nombre de personnes formées.
Échéancier général	31 mars 2028 et en continu par la suite.
Responsables	Direction du centre d'information ; Direction de l'approvisionnement.

11. 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
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).	- 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.
Maintenir 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.	Recension des interventions de la personne-ressource au TI avec l'Office des personnes handicapées.
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).	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 2027 et en continu par la suite.
Responsable	Direction de la qualification.

12. Accessibilité aux examens

Obstacle	1. Les balises établies pour la passation des examens (ex. le temps alloué, séances d'examens en groupe, questionnaire papier) peuvent être un obstacle aux candidats ayant des limitations fonctionnelles. 2. L'accessibilité physique aux locaux d'examens peut être un obstacle pour les personnes avec limitations fonctionnelles.
Objectif	Permettre aux candidats ayant des limitations fonctionnelles d'avoir un lieu ou des balises de passation d'examen adaptés à leur condition, en vue d'optimiser leurs chances de réussites des examens.
Mesures	Indicateurs de suivi
• Continuer d'offrir la possibilité aux personnes présentant un handicap de demander des accommodements lors des séances d'examen d'entrée en carrière.	○ 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.
• S'assurer que les locaux d'examens mis à la disposition dans les locaux de l'AMF ainsi que ceux de nos partenaires dans les régions à travers le Québec soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.	○ Recension des locaux d'examens mis à la disposition des personnes à mobilité réduite dans les régions.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de la qualification ; Direction de l'approvisionnement.

13. Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacle	Sensibilisation du personnel de l'AMF 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 employés 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
• S'assurer que tout nouveau membre du personnel de la Direction de l'approvisionnement ait accès aux connaissances sur l'approvisionnement de biens et services accessibles à l'égard des personnes handicapées dans les ministères et organismes.	○ Pourcentage des membres du personnel de la Direction de l'approvisionnement qui sont formés sur l'approvisionnement de biens et services accessibles pour les personnes handicapées.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsable	Direction de l'approvisionnement.

14. Satisfaction de la clientèle

Obstacle	Méconnaissance de l'organisation quant au 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'AMF sur le plan de l'accès aux documents et des services offerts par l'organisation.
Mesure	Indicateur de suivi
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'AMF.	Taux de satisfaction de la clientèle aux prises avec un handicap ayant répondu aux questions de sondages.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de la qualification.

15. Consultation de la clientèle visée

Obstacle	Méconnaissance des obstacles potentiellement vécus par les personnes avec limitations fonctionnelles lors de la passation des examens.
Objectif	Adopter les mesures adéquates pour éliminer ou atténuer ces obstacles.
Mesure	Indicateur de suivi
Solliciter les candidats ayant fait une demande d'accommodement pour la passation des examens afin d'avoir leur avis et suggestion en lien avec leur expérience lors de la passation d'examen.	Nombre de candidats avec accommodement ayant fait part d'un commentaire ou d'une suggestion et mesures prises par l'AMF en lien avec les obstacles rencontrés tels qu'identifiés par les candidats.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de la qualification.

16. 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
• Collaborer avec Finautonome, organisme ayant reçu le financement pour le développement du programme.	○ Rencontres de suivis et rapport périodique prévu en 2026.
• Développement du contenu du programme avec FinAutonome et ses contributeurs en expertise (2026).	○ Rencontres de suivis et rapport final prévu pour 2027.
• Diffusion du programme auprès des clientèles visées (2026-2028).	○ Données annuelles que nous fourniront Finautonome et ses partenaires.
Échéancier général	31 mars 2027 et en continu par la suite.
Responsables	Direction de l'éducation financière ; Direction générale des affaires publiques et des communications externes.