



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

**BILAN DU PLAN D'ACTION  
À L'ÉGARD DES PERSONNES  
HANDICAPÉES**

**2018-2019**

Mise à jour au 31 mars 2019\*

Vice-présidence des services administratifs

**Bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019**

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019  
ISBN : 978-2-550-83878-4 (en ligne)

## Tables des matières

Introduction -----	4
Sensibilisation et promotion -----	5
Sensibilisation et formation -----	5
Sensibilisation et promotion -----	6
Intégration en emploi -----	6
Intégration en emploi -----	6
Sensibilisation du personnel des ressources humaines -----	7
Sensibilisation du personnel des ressources humaines -----	7
Aménager des environnements accessibles -----	7
Disposition de bien excédentaire -----	8
Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement -----	8
Communications accessibles -----	9
Communications accessibles -----	9
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	11
Accessibilité aux examens -----	12
Adapter l'espace de travail -----	12
Bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité -----	13

## Introduction

L'Autorité est fière de vous présenter son bilan 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées. Celui-ci reflète les mesures d'accessibilité mises de l'avant afin de promouvoir l'intégration professionnelle des personnes vivant avec un handicap. Ce bilan prend comme assise l'engagement de l'Autorité de réduire substantiellement les obstacles au développement des personnes handicapées dans le secteur des marchés financiers.

En effet, un comité de travail s'est réuni afin de discuter de l'évolutions des mesures mises en place quant au plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Diverses initiatives ont été prises pour, notamment, en poursuivant la sensibilisation de l'industrie. En effet un guide à l'intention de l'industrie quant aux bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité a été rédigé et sera publié au courant des prochains mois.

Nous tenons à souligner nos efforts quant à la sensibilisation de notre personnel par le biais de diverses formations.

Cette année, nous avons reçu une plainte quant au service offert au public. Nous avons traités et réglés la plainte rapidement.

De plus, nous avons poursuivi nos efforts quant à l'accessibilité physique de nos bureaux. En effet, à la suite de l'étude de la firme externe, l'Autorité s'est vue décerné la certification « lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ».

Nous vous invitons à consulter notre bilan 2018-2019 afin de prendre connaissance de la pleine mesure des efforts que nous avons déployés en fonction des résultats obtenus ainsi que les suites à donner face à nos différents projets qui seront présentés.

Sensibilisation et promotion	
Obstacle	<b>Méconnaissance par le personnel des obstacles rencontrés par les personnes handicapées</b>
Objectif	Sensibiliser le personnel de l'Autorité aux difficultés vécues par les personnes handicapées
Mesures	Des articles ou vidéos de sensibilisation seront mis à la disposition des employés de l'Autorité sur l'Intranet lors des différentes semaines thématiques qui ont lieu au Québec : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semaine québécoise des personnes handicapées</li> <li>• Semaine québécoise de la déficience intellectuelle</li> <li>• Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme le 2 avril</li> <li>• Etc.</li> </ul>
Indicateurs de suivi	Nombre de publications effectuées durant l'année
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En continu.</li> <li>• Lors de la semaine des personnes handicapées, divers liens sont affichés d'avant plan sur l'Intranet. Diffusion à l'ensemble de employés la capsule vidéo « ça gosse ». Une publication cette année a été effectuée à l'ensemble du personnel.</li> <li>• Une deuxième diffusion a été transmise aux gestionnaires et certains employés de la capsule vidéo : « portant sur la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».</li> </ul>

Sensibilisation et formation	
Obstacle	<b>Méconnaissance par le personnel des obstacles rencontrés par les personnes handicapées</b>
Objectif	Sensibiliser le personnel de l'Autorité aux difficultés vécues par les personnes handicapées
Mesures	Demander à la Commission québécoise des droits de la personne et des droits de la jeunesse d'offrir une formation aux employés concernés de l'Autorité (ressources humaines, la réception et d'autres directions qui offrent un service client) portant sur la lutte contre l'exploitation des personnes handicapées
Indicateurs de suivi	Moment qu'aura lieu la formation
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non réalisée.</li> <li>• À réaliser d'ici le 31 mars 2020.</li> </ul>

Sensibilisation et promotion	
Obstacle	<b>Méconnaissance des actions posées en regard à l'intégration des personnes handicapées</b>
Objectifs	Faire connaître le Plan d'action 2018-2020 de l'Autorité aux employés ainsi qu'au public
Mesures	Déposer le Plan d'action 2018-2020 sur le site web de l'Autorité ainsi que sur l'Intranet Diffuser auprès d'organismes pour personnes handicapées notre Plan d'action. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec</li> <li>• Regroupement des organismes des personnes handicapées du Québec</li> </ul>
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'action acheminé aux différents organismes</li> <li>• Plan d'action déposé sur notre site web et Intranet</li> </ul>
Responsables	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En partie.</li> <li>• La mise à jour du plan et du bilan sera a diffusé à nouveau.</li> </ul>

Intégration en emploi	
Obstacle	<b>Difficulté à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées</b>
Objectifs	Faciliter l'entrée en poste des personnes handicapées
Mesures	Lors de l'accueil et de l'intégration des personnes handicapées nouvellement embauchées et des employés qui deviennent handicapés, leur expliquer la procédure et les mesures à suivre en cas d'urgence ainsi que les mesures d'accommodement possible
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes handicapées ayant été concernées par cet accueil et intégration
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux personnes ont été concernées cette année.</li> <li>• En continu</li> </ul>

Intégration en emploi	
Obstacle	<b>Difficulté à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées</b>
Objectifs	Faciliter l'entrée en poste des personnes handicapées
Mesures	Transmettre l'information aux gestionnaires concernés, ainsi qu'aux employés handicapés quant aux ressources disponibles pour faciliter leur intégration et leur maintien en emploi.
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes handicapées ayant été concernées par cet accueil et intégration ou ayant eu recours à une ressource (humaine ou matérielle) visant à faciliter le maintien en emploi.
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	En continu

Sensibilisation du personnel des ressources humaines	
Obstacle	<b>Manque de connaissance du personnel en ressources humaines à l'égard des personnes handicapées</b>
Objectif	Outiller davantage le personnel des ressources humaines face aux différentes situations qu'il peut rencontrer dans l'intégration des personnes handicapées
Mesures	Produire et diffuser un aide-mémoire à l'intention des conseillers responsables du recrutement contenant les dispositions particulières à prendre selon les types d'incapacités déclarées
Indicateurs de suivi	Moment de la mise en place de l'aide mémoire
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	Non réalisée

Sensibilisation du personnel des ressources humaines	
Obstacle	<b>Manque de connaissance du personnel en ressources humaines à l'égard des personnes handicapées</b>
Objectifs	Outiller davantage le personnel des ressources humaines face aux différentes situations qu'il peut rencontrer dans l'embauche des personnes handicapées
Mesure réalisée mais non prévue	Deux recruteurs ont suivi la formation : processus d'embauche en situation de handicap.

Aménager des environnements accessibles	
Obstacle	<b>Dans le processus d'approvisionnement, il est difficile de spécifier des exigences propres aux personnes handicapées.</b>
Objectif	Proposer des pistes d'amélioration à l'égard de l'aménagement des espaces de travail et des aires communes.
Mesures	Dans le cadre de son projet d'aménagement des nouveaux bureaux de Montréal et afin d'optimiser l'aménagement des bureaux existants de Québec, l'Autorité fera appel à un organisme spécialisé et indépendant afin d'identifier les enjeux et les pistes d'amélioration quant à l'aménagement de ses espaces. L'organisme aura pour mandat de visiter le site de Québec et de fournir un rapport de recommandations quant à l'aménagement des espaces et de formuler des recommandations en lien avec le projet futur d'aménagement des nouveaux bureaux de Montréal.
Indicateurs de suivi	Dépôt du rapport de l'organisme indépendant.
Responsable	Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité
État de réalisation et suite à donner	Réalisée

Disposition de bien excédentaire	
Obstacle	<b>Considérer les organismes à participation sociale lors de la disposition de mobilier excédentaire.</b>
Objectif	L'Autorité souhaite identifier des organismes encourageant la participation sociale des personnes handicapées afin de les intégrer dans ses démarches de disposition de biens excédentaires.
Mesures	Lorsque l'Autorité se départit de mobilier et de fournitures informatiques, favoriser les organismes encourageant la participation sociale des personnes handicapées.
Indicateurs de suivi	Identification d'un bassin d'organismes à participation sociale.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité</li> <li>• Direction principale des technologies de l'information</li> </ul>
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2018-2019, l'Autorité ne s'est pas départi de biens.</li> <li>• En continu</li> </ul>

Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement	
Obstacle	Sensibilisation à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées
Objectif	Accroître les connaissances des employés de la direction de l'approvisionnement à l'égard des bonnes pratiques quant à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées.
Mesures	Participation à la formation offerte par l'OPHQ portant sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics.
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes ayant participé à la formation
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité</li> <li>• Direction de la gestion immobilière</li> </ul>
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisée</li> <li>• L'atelier de sensibilisation sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et organismes publics a été suivie par tous les employés et le directeur qui sont responsable de l'approvisionnement dans l'organisation.</li> </ul>

Communications accessibles	
Obstacle	<b>Manque d'adaptation du service de l'accueil et du service aux personnes handicapées</b>
Objectif	S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate
Mesures	Ajouter des formations au personnel qui travaille de premier plan avec le public.
Indicateurs de suivi	Nombre de formations donné durant l'année
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction du centre d'information</li> <li>• Direction principale de l'administration</li> </ul>
État de réalisation et suite à donner	Réalisée

Communications accessibles	
Obstacle	<b>Manque d'adaptation de l'accueil et du service aux personnes handicapées</b>
Objectif	S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate
Mesures	Mettre à jour l'aide-mémoire à l'intention du personnel du service à la clientèle afin que celui-ci soit mieux outillé à répondre aux besoins des personnes handicapées selon leurs types d'incapacités.
Indicateurs de suivi	Nombre de modifications effectuées à l'aide-mémoire
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction du budget et de l'information de gestion</li> <li>• Direction du centre d'information</li> <li>• Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité</li> <li>• Direction des ressources humaines</li> </ul>
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisée</li> <li>• Mise à jour des procédures et formation des employés du Centre d'information.</li> </ul>

Communications accessibles	
Obstacle	<b>Documents téléchargeables non accessibles</b>
Objectif	Former le personnel hors direction (principaux contributeurs de documents) afin de faire une partie du travail d'accessibilité en amont dans la préparation des documents téléchargeables.
Mesures	Des guides d'aide ont été élaborés par une firme experte spécialisée en accessibilité et seront diffusés sur l'intranet.  Un contenu de formation doit être développé et disponible dans « Espace Développement » pour être diffusé à l'ensemble des contributeurs (par ex.: adjoint(e)s de direction).
Indicateurs de suivi	
Responsable	Direction des communications
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisée. Les guides de formation ont été envoyés aux principaux contributeurs.</li> <li>• Diffusion aux gestionnaires et aux employés de la capsule vidéo : « portant sur la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».</li> </ul>

Communications accessibles	
Obstacle	<b>Vidéos</b>
Objectif	Rendre disponible aux personnes handicapées le contenu de nos vidéos.
Mesures	Appliquer la transcription des textes et l'audiodescription de nos contenus vidéos disponibles dans la section grand public et sur la chaîne YouTube.
Indicateurs de suivi	% de transcription intégrée au site.
Responsable	Direction des communications
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En partie. Actuellement, nous avons 50 % de nos vidéos dont les transcriptions ont été ajoutées. Ces vidéos sont sur notre chaîne YouTube. Certaines de ces vidéos sont intégrées au site Web, d'autres sont disponibles seulement sur la chaîne.</li> <li>• Nous poursuivons la transcription à nos vidéos.</li> </ul>

Communications accessibles	
Obstacle	<p><b>Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation. Nous visons :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres</b></li> <li>• <b>Les manuels en PDF sur tablette électronique pour le Programme canadien en assurance de personnes (PQAP)</b></li> </ul>
Objectif	Lors des mises à jour des manuels ou des nouvelles publications, produire des manuels de préparation aux examens qui appliquent les mêmes standards d'accessibilité que notre site Web afin de les rendre plus accessibles aux personnes handicapées.
Mesures	Produire systématiquement à chaque mise à jour ou nouvelle publication, un manuel plus adapté (daltoniens et problèmes visuels).
Indicateurs de suivi	À chaque mise à jour ou nouvelle publication, suivre les normes d'accessibilité (à partir de janvier 2019).
Responsable	Direction de la qualification
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisée</li> <li>• Les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les manuels en PDF pour tablette électronique du Programme canadien en assurance de personnes (PQAP).</li> </ul> </li> <li>• En continu</li> </ul>

Accessibilité aux examens	
Obstacle	<b>Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des services offerts à l'ensemble de la population.</b>
Objectif	Aménagement de l'environnement et du contexte d'évaluation pour compenser un handicap en lien avec un diagnostic posé
Mesures	Continuer d'offrir la possibilité aux personnes présentant un handicap de demander des accommodements lors des séances d'examen d'entrée en carrière.
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes qu'il a été possible d'accommoder sur le nombre total de personnes qui nous ont transmis une demande d'accommodements.
Responsable	Direction de la qualification
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisée.</li> <li>• Nous avons accepté d'accommoder les 30 candidats qui nous ont soumis une demande d'accommodement. Toutefois, quelques-uns d'entre eux ont préféré passer l'examen sans l'accommodement demandé.</li> <li>• En continu.</li> <li>• Prévoir le visionnement des capsules de l'office des personnes handicapées pour les surveillants d'examens.</li> </ul>

Adapter l'espace de travail	
Obstacle	<b>Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des postes et outils de travail</b>
Objectif	Prendre des mesures pour assurer l'accessibilité des postes et des outils de travail physiques et technologiques de l'organisation.
Mesures	<p>S'assurer que les outils de travail utilisés par les personnes handicapées à l'emploi sont accessibles.</p> <p>Le cas échéant, adapter les outils de travail afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.</p>
Indicateurs de suivi	Nombre de demandes répertoriées
Responsable	Direction principale des technologies de l'information
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux demande répertoriées cette année.</li> <li>• En continu.</li> </ul>

Bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité	
Obstacle	<b>Méconnaissance des bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité et de maltraitance financière.</b>
Objectif	Informar, former et outiller l'industrie des services financiers sur le rôle proactif qu'elle peut jouer pour prévenir, repérer et intervenir face à la maltraitance financière envers les personnes en situation de vulnérabilité
Mesure réalisée mais non prévue	Rédiger un guide à l'intention de l'industrie encadrée par l'Autorité des marchés financiers énonçant des orientations quant aux bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité.
État de réalisation et suite à donner	Publication prévue cette année.