



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

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

2018-2020

Mise à jour le 31 mars 2019

Vice-présidence des services administratifs

Personne responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration 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

L'Autorité des marchés financiers

800, rue du Square-Victoria, 22^e étage, C. P. 246, Montréal (Québec) H4Z 1G3

514 395-0337, poste 2111

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN : 978-2-550-83879-1 (en ligne)

Tables des matières

Personne responsable du plan d'action -----	2
Introduction -----	4
Portrait de l'organisation -----	5
Plan d'action 2018-2020 -----	6
Sensibilisation et promotion -----	6
Sensibilisation et formation -----	6
Sensibilisation et promotion -----	7
Intégration en emploi -----	7
Intégration en emploi -----	7
Sensibilisation du personnel des ressources humaines -----	8
Aménagement d'environnements accessibles -----	8
Disposition de biens excédentaires -----	9
Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement -----	9
Communications accessibles -----	9
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	11
Accessibilité aux examens -----	11
Adapter l'espace de travail -----	12
Bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité -----	12
Consultation du plan à l'égard des personnes handicapées -----	12

Introduction

L'Autorité des marchés financiers est assujettie à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* depuis 2004. Conséquemment, l'Autorité s'engage à produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, et ce en vertu de l'article 61.1 de la présente Loi, celle-ci peut se lire comme suit :

Chaque ministère et organisme public qui emploient 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.

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 leur accessibilité aux personnes handicapées.

Le présent plan a été mis à jour le 31 mars 2019.

Portrait de l'organisation

Instituée par la Loi sur l'Autorité des marchés financiers 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 dépôt – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers.

Le siège social de l'AMF est situé à Québec à la tour Cominar et elle dispose d'un autre bureau, à Montréal, à la tour de la Bourse.

Les affaires de l'Autorité sont administrées par un président-directeur général nommé par le gouvernement du Québec. Aussi, le Conseil consultatif de régie administrative, composé de sept membres indépendants nommés par le ministre des Finances, exerce les fonctions qui lui sont imparties dans la loi constitutive de l'Autorité.

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

Notre mission principale 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 s'appuie sur une Autorité proactive stimulant la confiance dans un secteur financier sain et dynamique.

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

Plan d'action 2018-2020

Sensibilisation et promotion	
Obstacle	Méconnaissance par le personnel des obstacles rencontrés par les personnes handicapées
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"> • Semaine québécoise des personnes handicapées • Semaine québécoise de la déficience intellectuelle • Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme le 2 avril • Etc.
Indicateurs de suivi	Nombre de publications effectuées durant l'année.
Responsable	Direction principale des ressources humaines

Sensibilisation et formation	
Obstacle	Méconnaissance par le personnel des obstacles rencontrés par les personnes handicapées
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

Sensibilisation et promotion	
Obstacle	Méconnaissance des actions posées en regard à l'intégration des personnes handicapées
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"> • La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec • Regroupement des organismes des personnes handicapées du Québec
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action acheminé aux différents organismes • Plan d'action déposé sur notre site web et Intranet
Responsables	Direction principale des ressources humaines

Intégration en emploi	
Obstacle	Difficulté à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées
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
Responsables	Direction principale des ressources humaines

Intégration en emploi	
Obstacle	Difficulté à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées
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.
Responsables	Direction principale des ressources humaines

Sensibilisation du personnel des ressources humaines	
Obstacle	Manque de connaissance du personnel en ressources humaines à l'égard des personnes handicapées
Objectifs	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
Responsables	Direction principale des ressources humaines

Aménagement d'environnements accessibles	
Obstacle	Dans le processus d'approvisionnement, il est difficile de spécifier des exigences propres aux personnes handicapées.
Objectifs	Proposer des pistes d'amélioration à l'égard de l'aménagement des espaces de travail et des aires communes.
Mesures	<p>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.</p> <p>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.</p>
Mesure non prévue	Faire appel à un organisme spécialisé et indépendant afin d'identifier les enjeux et les pistes d'amélioration quant à l'aménagement de ses espaces lorsque l'aménagements des bureaux sera terminé à Montréal afin d'obtenir la même certification qu'à nos bureaux e Québec.
Indicateurs de suivi	Dépôt du rapport de l'organisme indépendant.
Responsables	Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité

Disposition de biens excédentaires	
Obstacle	Considérer les organismes à participation sociale lors de la disposition de mobilier excédentaire.
Objectifs	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.
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité • Direction principale des technologies de l'information

Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement	
Obstacle	Sensibilisation à l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées
Objectifs	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
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité • Direction de la gestion immobilière

Communications accessibles	
Obstacle	Manque d'adaptation du service de l'accueil et du service aux personnes handicapées
Objectifs	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 données durant l'année.
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Direction du centre d'information • Direction principale de l'administration

Communications accessibles	
Obstacle	Manque d'adaptation de l'accueil et du service aux personnes handicapées
Objectifs	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
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Direction du budget et de l'information de gestion • Direction du centre d'information • Direction de l'approvisionnement et de la compatibilité • Direction des ressources humaines

Communications accessibles	
Obstacle	Documents téléchargeables non accessibles
Objectifs	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	Nombre de nouveaux contenus de formation disponibles et diffusés
Responsables	Direction des communications

Communications accessibles	
Obstacle	Vidéos
Objectifs	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.
Responsables	Direction des communications

Communications accessibles	
Obstacle	<p>Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation. Nous visons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres • Les manuels en PDF sur tablette électronique pour le Programme canadien en assurance de personnes (PQAP)
Objectifs	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).
Responsables	Direction de la qualification

Accessibilité aux examens	
Obstacle	Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des services offerts à l'ensemble de la population.
Objectifs	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.
Responsables	Direction de la qualification

Adapter l'espace de travail	
Obstacle	Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des postes et outils de travail
Objectifs	Prendre des mesures pour assurer l'accessibilité des postes et des outils de travail physiques et technologiques de l'organisation.
Mesures	S'assurer que les outils de travail utilisés par les personnes handicapées à l'emploi sont accessibles. Le cas échéant, adapter les outils de travail afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.
Indicateurs de suivi	Nombre de demandes répertoriées
Responsables	Direction principale des technologies de l'information

Bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité	
Obstacle	Méconnaissance des bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité et de maltraitance financière.
Objectifs	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
Mesures	Publier le 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.
Indicateurs de suivi	Publication du guide.
Responsables	Direction principale des politiques d'encadrement de la distribution.

Consultation du plan à l'égard des personnes handicapées	
Obstacle	N/A
Objectifs	Mieux identifier les obstacles dans notre secteur d'activités
Mesures	Consultation auprès d'un organisme ou d'une ou des personnes handicapées lors de la rédaction du prochain plan 2020-2022
Indicateurs de suivi	Consultation à effectuer avant le 31 décembre 2019.
Responsables	Direction principale des la gestion des ressources humaines