



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

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

2020-2022

Entrée en vigueur au 1^{er} avril 2020

Vice-présidence des services administratifs

Personne responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration du plan d'action a été confié à un groupe de travail coordonné par la Direction principale des ressources humaines.

La personne nommée à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées est madame Marie-Claude Soucy, vice-présidente des services administratifs.

Ses coordonnées sont :

Marie-Claude Soucy, vice-présidente des services administratifs

Autorité des marchés financiers

800, rue du Square-Victoria, 22^e étage, C. P. 246

Montréal (Québec)

H4Z 1G3

514 395-0337, poste 2111

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN 978-2-550-88942-7 (PDF)

Tables des matières

Personne responsable du plan d'action -----	2
Portrait de l'organisation -----	4
Introduction -----	5
Faits saillants du plan d'action 2018-2020 -----	6
Plan d'action 2020-2022 -----	7
Normes d'accessibilité Web -----	7
Accès à l'emploi -----	8
Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines -----	9
Accessibilité aux différents lieux de travail-----	10
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	11
Communications accessibles -----	11
Communications accessibles -----	12
Accessibilité aux examens-----	12
Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement -----	13
Consultation de la clientèle visée -----	13
Accès aux documents et aux services offerts au public -----	14

Portrait de l'organisation

Instituée par la Loi sur l'Autorité des marchés financiers, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Elle se distingue par un encadrement intégré des domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôts – à l'exception des banques –, de la distribution de produits et services financiers, incluant, depuis le 1^{er} mai 2020, le courtage hypothécaire, ainsi que celui, depuis le 1^{er} février 2021, de l'évaluation du crédit.

Le siège social de l'Autorité est situé à Québec, à la tour Cominar. L'organisation dispose d'un autre bureau, à Montréal, à la Place Victoria.

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.

La mission principale de l'organisation est d'encadrer le secteur financier québécois de manière à favoriser son bon fonctionnement et à protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

Notre vision est celle d'une Autorité à valeur ajoutée pour le consommateur et le secteur financier.

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

Introduction

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

En vertu de l'article 61.1 de cette loi¹, l'Autorité s'engage à produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

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

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

L'Autorité tient à remercier l'ensemble de ses employés et tous les collaborateurs (groupe de travail) ayant contribué aux efforts visant à mettre son engagement en action, en particulier l'une de ses employées ayant une incapacité.

Le présent plan d'action a été mis à jour le **1^{er} avril 2020**.

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

Faits saillants du plan d'action 2018-2020

Ce bilan prend comme assise l'objectif de l'Autorité de réduire substantiellement les obstacles au développement des personnes handicapées dans le secteur des marchés financiers.

La période 2018-2020 a été marquée par de nombreuses réalisations concrètes visant autant les employés de l'Autorité que les différentes parties prenantes de l'industrie des services financiers. Voici quelques faits saillants de ces initiatives :

- En 2019, l'Autorité a publié un guide pratique pour l'industrie des services financiers intitulé « Protéger un client en situation de vulnérabilité ». Lancé dans le cadre d'une activité à laquelle des représentants des médias ont été conviés, ce guide a été partagé avec l'industrie et l'Autorité veille à son rayonnement en continu. Disponible sur le site Web de l'Autorité, il s'avère depuis un outil fort apprécié et utilisé dans le cadre de plusieurs activités et formations offertes par l'Autorité;
- De plus, la période 2018-2020 a vu le déploiement de diverses initiatives visant à accroître l'accessibilité physique au sein de nos deux lieux de travail, situés à Montréal et à Québec. À cet égard, en 2018, notre bureau de Québec a été certifié « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » par Kéroul, organisme à but non lucratif dont les actions visent à accroître l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte. Dans la même veine, à l'automne 2019, nous avons commencé à accueillir nos employés de Montréal dans de nouveaux espaces de bureau aménagés dans le but d'offrir un environnement accessible et favorisant le mieux-vivre à tous les employés de l'Autorité.

Plan d'action 2020-2022

Normes d'accessibilité Web	
Obstacle	1- 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 Conseil du trésor.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les membres de l'équipe Web prennent les mesures nécessaires afin de respecter ces standards, tel que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML); • S'assurer que tous les membres de l'équipe aient accès à la formation et aux outils qui seraient nécessaires pour atteindre l'objectif (mise à niveau et maintien des compétences).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'outils spécialisés et de firmes spécialisées, le cas échéant, pour tester l'accessibilité du site et prendre les mesures de correction; • Quantité de ressources possédant les qualifications requises en termes d'accessibilité.
Responsable	Direction principale des technologies de l'information
Échéancier	En continu

Accès à l'emploi	
Obstacle	2- Difficulté à obtenir un ratio d'emploi des personnes handicapées qui soit proportionnel à leur représentation réelle au sein de la population active, disponible et qualifiée, dans les régions de Québec et de Montréal.
Objectif	Faciliter, dans la mesure du possible, l'embauche de personnes handicapées qualifiées au sein de l'Autorité, notamment dans les catégories professionnelles suivantes : cadres intermédiaires et autres administrateurs, professionnels / juristes et personnel de bureau.
Mesures	<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; • Accorder une préférence aux personnes handicapées pour les emplois d'été ou les autres emplois saisonniers ou temporaires en lien avec les objectifs poursuivis; • Lors des embauches, pour les nominations et les promotions, accorder une préférence à une personne compétente handicapée, tout en respectant les conventions collectives de travail en vigueur; • 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.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes handicapées embauchées; • Nombre de personnes handicapées ayant été invitées à participer aux étapes d'un processus de dotation; • Nombre de candidatures reçues ayant été transmises par des organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées; • Recension des organismes spécialisés en employabilité et décompte du nombre de candidatures proposées par poste.
Responsable	Direction principale des ressources humaines
Échéancier	En continu

Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines	
Obstacle	3- Méconnaissance du personnel, tant des gestionnaires que des employés, à propos des obstacles rencontrés et des besoins éprouvés par les personnes handicapées, que ce soit sur le marché de l'emploi ou en milieu de travail.
Objectifs	Sensibiliser le personnel de l'Autorité aux difficultés et aux besoins des personnes handicapées au travail, afin d'adapter les pratiques en gestion des ressources humaines pour permettre leur employabilité.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Former le personnel responsable du processus de recrutement aux réalités des personnes handicapées; • Prévoir, dans le formulaire d'offre d'emploi, une section permettant aux personnes handicapées de faire connaître leurs besoins particuliers en lien avec le travail; • S'assurer que le programme d'accueil tient compte des besoins spécifiques des personnes handicapées; • Adapter, dans un délai raisonnable, le poste de travail des personnes handicapées et répondre, lorsque possible, aux diverses demandes d'adaptation présentées par les personnes handicapées; • Promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux tels que la Semaine nationale des personnes handicapées.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Planification de rencontres et de formations; • Modifications apportées au formulaire d'emploi par l'ajout d'une section permettant aux personnes handicapées de faire connaître leurs besoins particuliers; • Nombre de cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées; • Détail, dans un registre central, des cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées; • Planification d'activités lors de la Semaine nationale des personnes handicapées et détail de ce qui a été fait.
Responsables	Direction principale des ressources humaines
Échéancier	31 octobre 2021 et en continu par la suite

Accessibilité aux différents lieux de travail	
Obstacle	4- 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 lieux où sont localisés les services de recrutement aux personnes handicapées; Assurer l'accessibilité des locaux et des salles d'entrevue aux personnes handicapées; Assurer l'accessibilité des espaces communs (toilettes, ascenseurs, salles de réunion, cuisine et couloirs) aux personnes handicapées; S'assurer que les salles de cours et les lieux de formation sont accessibles aux personnes handicapées; Adapter les lieux de socialisation (cafétéria, aire de repos, etc.) et les rendre accessibles aux personnes handicapées; Rendre accessible aux personnes handicapées les lieux où l'Autorité offre un service public.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et évaluer les lieux de travail dans la perspective de les rendre accessibles aux personnes handicapées; Consulter un organisme spécialisé afin d'obtenir une analyse et des recommandations sur l'accessibilité des lieux de travail aux personnes handicapées; Obtenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité.
Indicateurs de suivi	Élaboration d'un rapport d'analyse et de suivi en lien avec l'évaluation des lieux de travail.
Responsables	Direction de l'approvisionnement Direction principale des ressources humaines
Échéancier	31 mars 2022 et en continu par la suite (contrainte à considérer : télétravail actuel en raison de la pandémie de COVID-19)

Communications accessibles	
Obstacle	5- Vidéos corporatives non accessibles
Objectifs	Rendre disponible le contenu de nos vidéos corporatives aux personnes handicapées.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer la transcription des textes et l'audiodescription à nos contenus vidéos disponibles dans la section grand public de notre site Web et sur notre chaîne YouTube.
Indicateurs de suivi	Pourcentage de transcription intégrée au site.
Responsables	Direction générale des affaires publiques et des communications
Échéancier	En continu

Communications accessibles	
Obstacle	6- Documents téléchargeables non accessibles.
Objectifs	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	<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; • Développer et rendre disponible à l'ensemble des contributeurs un contenu de formation dans l'intranet de l'Autorité, à la section « Espace Développement » (par exemple, aux adjointes administratives des différentes directions).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Manchette informative sur la disponibilité des documents dans l'intranet; • Message automatisé envoyé au client avec l'accusé réception lors de l'ouverture d'une demande de service aux communications; lien direct vers la page d'information sur les guides; • Nombre de participants aux formations données; • Taux de réussite.
Responsables	Direction générale des affaires publiques et des communications Direction des communications internes
Échéancier	31 mars 2022 et en continu par la suite

Communications accessibles	
Obstacle	7- 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 puisse répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des formations au personnel qui travaille au premier plan avec le public; • Former les nouveaux agents sur les outils disponibles; • Former les employés à la réception de la clientèle; • Former l'ensemble des agents « consommateurs » 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).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de formations données; • Nombre de personnes formées.
Responsables	Direction du centre d'information Direction principale de l'administration
Échéancier	31 mars 2022 et en continu par la suite

Communications accessibles	
Obstacle	<p>8- Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation. Plus précisément :</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 format PDF sur tablette électronique pour le Programme canadien en assurance de personnes (PQAP); • Des examens électroniques qui remplaceront les examens papier.
Objectifs	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	<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); • Déployer graduellement une offre d'examens électroniques.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication de manuels, suivi des normes d'accessibilité; • Avoir débuté le projet d'administration des examens en mode électronique.
Responsables	Direction de la qualification
Échéancier	En continu

Accessibilité aux examens	
Obstacle	9- Manque d'accessibilité, pour les personnes handicapées, aux services offerts à l'ensemble de la population au moment de faire les examens qui sont sous la responsabilité de l'Autorité.
Objectifs	Aménagement de l'environnement et du contexte d'évaluation pour compenser un handicap en lien avec un diagnostic posé.
Mesures	<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; • S'assurer que tous les locaux dans lesquels ont lieu nos examens soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plaintes reçues et d'accommodements réalisés; • S'assurer que 100 % des locaux soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Responsables	Direction de la qualification Direction principale de l'administration
Échéancier	En continu

Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement	
Obstacle	10- Sensibilisation à l'approvisionnement accessible 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).
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	S'assurer qu'un membre du personnel de l'Autorité possédant les connaissances sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics puisse transmettre toutes les informations nécessaires et suffisantes aux nouveaux employés se joignant à la Direction de l'approvisionnement.
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes s'étant jointes à la Direction de l'approvisionnement et ayant reçu toutes les informations nécessaires et suffisantes sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics.
Responsables	Direction de l'approvisionnement
Échéancier	En continu

Consultation de la clientèle visée	
Obstacle	11- Difficultés à identifier les obstacles potentiellement vécus par les personnes handicapées et à adopter les mesures adéquates pour les éliminer ou les atténuer.
Objectifs	Offrir l'occasion aux personnes handicapées, soit à titre de client recevant des services offerts par l'Autorité, soit à titre d'employé, d'émettre leur appréciation et commentaires sur les obstacles vécus et les mesures qui pourraient être prises.
Mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Constituer un comité consultatif à l'interne regroupant des employés s'identifiant comme personnes handicapées et qui pourraient se réunir deux fois par année ou au besoin (entre autres pour l'adoption du plan d'action); • Ajouter, dans les sondages destinés à la clientèle, des questions destinées aux personnes handicapées permettant d'obtenir leur appréciation ainsi que leurs commentaires sur leur expérience vécue à l'égard des services reçus (difficultés, mesures en place, etc.).
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de rencontres tenues et réalisation de comptes rendus; • Résultats des sondages à l'égard des questions posées et des commentaires reçus.
Responsables	Direction principale des ressources humaines Direction du centre d'information Direction de la qualification
Échéancier	30 novembre 2021 et en continu par la suite

Accès aux documents et aux services offerts au public	
Obstacle	12- Assurer une prise en compte des besoins des personnes handicapées qui soit faite dès l'étape de la planification (et en continu par la suite) à l'égard de la clientèle externe.
Objectifs	Mettre en place toutes les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.
Mesures	Constituer un comité regroupant les principales directions offrant des documents ou des services à la clientèle externe afin d'assurer une cohésion dans les moyens qui seront déployés.
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réunions tenues; • Nombre de plaintes/demandes reçues; • Bilan des mesures d'accommodement réalisées par année.
Responsables	Direction des ressources humaines Ensemble des directions concernées
Échéancier	30 novembre 2021 et en continu par la suite