



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**BILAN DES RÉALISATIONS
2019-2020 DÉCOULANT
DU PLAN D'ACTION À
L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES
2018-2020**

Mise à jour au 31 mars 2020

Vice-présidence des services administratifs

Bilan 2019-2020 du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

ISBN 978-2-550-88298-5 (PDF)

Autorité des marchés financiers

Introduction

L'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) présente le bilan 2019-2020 de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour la période 2018-2020.

Ce bilan 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 bilan ont été 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.

L'Autorité tient à remercier l'ensemble de ses employés et tous les collaborateurs ayant contribué aux efforts visant à mettre son engagement en action.

Faits saillants

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.

Le bilan qui suit fait état des efforts que nous avons déployés dans la réalisation de nos objectifs ainsi que du suivi à l'égard de ceux-ci.

Tables des matières

Introduction -----	3
Bilan 2019-2020-----	5
Sensibilisation et promotion -----	6
Sensibilisation et formation -----	6
Sensibilisation et promotion -----	7
Intégration en emploi -----	7
Intégration en emploi -----	8
Sensibilisation du personnel des ressources humaines -----	8
Aménager des environnements accessibles -----	9
Disposition de biens excédentaires-----	9
Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement -----	10
Communications accessibles -----	10
Communications accessibles -----	11
Communications accessibles -----	11
Communications accessibles -----	12
Communications accessibles -----	12
Accessibilité aux examens -----	13
Adapter l'espace de travail -----	13
Bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité -----	14
Consultation du plan à l'égard des personnes handicapées -----	14

Bilan 2019-2020

Adoption et diffusion du bilan

Le présent bilan a été adopté en octobre 2020.

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

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/publications/publications-organisationnelles/codes-dethique-politiques-et-plans-daction>

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

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.

En 2019-2020, l'Autorité a reçu une plainte provenant d'une personne handicapée relativement au délai de traitement visant un accommodement lors d'une séance d'examen. Cette plainte a été traitée avec diligence et la personne plaignante s'en est déclarée satisfaite. La plainte a été retirée. Quant aux mesures d'accommodement, l'Autorité a accommodé plus d'une quarantaine de candidats aux séances d'examen d'entrée à la carrière (voir p. 13).

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; • Etc.
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"> • En continu. • Lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, divers liens sont affichés à l'avant-plan sur l'intranet. Cette année, une publication a été destinée à l'ensemble du personnel. • Publication dans l'intranet d'une manchette pour la Semaine québécoise des personnes handicapées sous le thème « Ensemble, bâtissons une société plus inclusive ». Pour la déficience intellectuelle, partage du reportage « Tout un contrat », diffusé à l'émission <i>La facture</i> du 22 janvier 2019. • Des affiches promotionnelles ont été diffusées à différents endroits sur nos sites de Québec et Montréal.

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 des droits de la personne et des droits de la jeunesse d'offrir une formation aux employés concernés de l'Autorité (ressources humaines, réception et autres directions qui offrent un service client) portant sur la lutte contre l'exploitation des personnes handicapées.
Indicateurs de suivi	Moment où aura lieu la formation
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<p>Non réalisé. Cette activité n'a pas été réalisée pour les motifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'activité n'a pas eu lieu en raison de la conjoncture organisationnelle de la Direction principale des ressources humaines, ayant nécessité une priorisation des dossiers à la suite de la réduction imprévue des effectifs au sein de l'équipe. • Dans ce contexte, il a été convenu de planifier cette rencontre au cours du prochain exercice. Comme la moitié des effectifs aura alors intégré de nouveaux espaces de travail, ce nouvel échéancier permettra d'aborder la question sous l'angle de l'intégration dans les nouveaux espaces.

Sensibilisation et promotion	
Obstacle	Méconnaissance des actions posées au regard de l'intégration des personnes handicapées
Objectif	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 le plan d'action auprès des organismes pour personnes handicapées suivants : <ul style="list-style-type: none"> • 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 le site Web et l'intranet de l'Autorité
Responsables	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan d'action a été diffusé sur le site Web et l'intranet de l'Autorité au printemps 2019. • La mise à jour du plan et du bilan pour l'année 2019-2020 sera diffusée sur le site Web et l'intranet de l'Autorité, puis auprès des organismes pour personnes handicapées précités.

Intégration en emploi	
Obstacle	Difficulté à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées
Objectif	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 cette intégration
Responsable	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • Deux personnes ont été concernées cette année. • En continu.

Intégration en emploi	
Obstacle	Difficulté à intégrer et à maintenir en emploi les personnes handicapées
Objectif	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 cette intégration ou ayant eu recours à une ressource (humaine ou matérielle) visant à faciliter le maintien en emploi
Responsables	Direction principale des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	En continu.

Sensibilisation du personnel des ressources humaines	
Obstacle	Manque de connaissance du personnel des ressources humaines à l'égard des personnes handicapées
Objectif	Outiller davantage le personnel des ressources humaines face aux différentes situations qu'il peut vivre 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	<ul style="list-style-type: none"> • À l'hiver 2019, deux employés de l'équipe du recrutement ont suivi une formation offerte par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés intitulée <i>Processus d'embauche en situation de handicap</i>, dans le but d'acquérir des connaissances et du contenu leur permettant d'entreprendre la rédaction d'outils à l'intention de l'équipe des ressources humaines. • Ces deux employés ont été en mesure de mettre les compétences acquises durant cette formation au bénéfice de leurs collègues pour des situations particulières. • Cependant, la rédaction d'outils n'a pu être priorisée au cours de l'exercice de ce bilan en raison de la conjoncture organisationnelle de la Direction principale des ressources humaines, ayant nécessité une priorisation des dossiers à la suite de la réduction imprévue des effectifs au sein de l'équipe. • La production d'outils sera planifiée au cours du prochain exercice.

Aménager des environnements accessibles	
Obstacle	Dans le processus d'approvisionnement, il est difficile de spécifier des exigences propres aux personnes handicapées
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 de préciser 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 dans un rapport des recommandations quant à l'aménagement des espaces et quant au 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	Réalisé en 2018-2019. L'Autorité s'est vue décerner la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ».

Disposition de biens excédentaires	
Obstacle	Considérer les organismes à participation sociale lors de la disposition de mobilier excédentaire
Objectif	L'Autorité souhaite recenser les organismes encourageant la participation sociale des personnes handicapées afin de les intégrer dans ses démarches de disposition de biens excédentaires.
Mesure	Lorsque l'Autorité se départit de mobilier et de fournitures informatiques, favoriser les organismes encourageant la participation sociale des personnes handicapées.
Indicateurs de suivi	Constitution d'un bassin d'organismes à participation sociale
Responsable	Direction de l'approvisionnement Direction principale des technologies de l'information
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • En 2018-2019, l'Autorité ne s'est pas départie de biens. • En 2019-2020, l'Autorité a tenu compte d'un bassin d'organismes à participation sociale avant de se départir de biens immobiliers et d'équipements informatiques. Soulignons une collaboration avec l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec. • En continu.

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	Direction de l'approvisionnement Direction de la gestion immobilière
État de réalisation et suite à donner	Réalisé en 2018-2019. L'atelier de sensibilisation sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et organismes publics a été suivi par tous les employés et par le gestionnaire qui sont responsables de l'approvisionnement dans l'organisation.

Communications accessibles	
Obstacle	Manque d'adaptation du service de l'accueil et du service aux personnes handicapées
Objectif	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	Donner des formations au personnel qui travaille de premier plan avec le public.
Indicateurs de suivi	Nombre de formations données durant l'année
Responsable	Direction du centre d'information Direction principale de l'administration
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisé en 2018-2019. • En 2019-2020, les employés de la Direction du centre d'information se sont fait présenter deux outils visant les clients en situation de vulnérabilité et de maltraitance ainsi qu'un outil mettant en valeur l'accès aux documents et aux services offerts aux personnes handicapées. • En continu.

Communications accessibles	
Obstacle	Manque d'adaptation de l'accueil et du service aux personnes handicapées
Objectif	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	Mettre à jour l'aide-mémoire à l'intention du personnel du service à la clientèle afin que celui-ci soit mieux outillé pour répondre aux besoins des personnes handicapées selon leurs types d'incapacités.
Indicateurs de suivi	Nombre de modifications effectuées à l'aide-mémoire
Responsable	Direction du budget et de l'information de gestion Direction du centre d'information Direction de l'approvisionnement Direction des ressources humaines
État de réalisation et suite à donner	Réalisé en 2018-2019. Mise à jour des procédures et formation des employés de la Direction du centre d'information.

Communications accessibles	
Obstacle	Documents téléchargeables non accessibles
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 rendu disponible dans « Espace Développement » pour être diffusé à l'ensemble des contributeurs (ex. : adjoint(e)s de direction).
Indicateurs de suivi	Nombre de nouveaux contenus de formation disponibles et diffusés
Responsable	Direction des communications
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisé en 2018-2019. • Audits réalisés en 2018-2019 et en 2019-2020 sur les fonctionnalités du site Web afin d'amener les directions à rendre accessibles en amont leurs documents téléchargeables pour les personnes handicapées. • En continu.

Communications accessibles	
Obstacle	Vidéos non accessibles
Objectif	Rendre disponible aux personnes handicapées le contenu de nos vidéos.
Mesures	Appliquer la transcription des textes et l'audiodescription des contenus vidéos de l'Autorité disponibles dans la section grand public et sur la chaîne YouTube.
Indicateurs de suivi	Pourcentage de transcription intégrée au site
Responsable	Direction des communications
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisé en 2018-2019. • Actuellement, concernant les vidéos diffusées sur YouTube dans la dernière année (2019), 70 % des vidéos ont leur transcription. Nous tentons encore une fois d'augmenter nos efforts en ce sens. • En continu.

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 de qualification en assurance de personnes (PQAP)
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 ceux appliqués pour 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 (daltonisme 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"> • Réalisé en 2018-2019. • En continu.

Accessibilité aux examens	
Obstacle	Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des services offerts à l'ensemble de la population
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'accommodement.
Responsable	Direction de la qualification
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisé. Les demandes sont toujours possibles et gratuites. • En 2019-2020, 48 personnes ont reçu un accommodement sur un total de 51 demandes. De ces demandes, trois personnes n'ont pas présenté de billet médical justifiant leur besoin. • À Montréal, nous avons présentement un local réservé pour les postulants qui ont besoin d'être isolés des autres postulants pour faire leurs examens ainsi qu'une toilette pour personnes handicapées. • En continu.

Adapter l'espace de travail	
Obstacle	Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des postes et outils de travail
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"> • En 2018-2019, deux demandes ont été répertoriées. • En 2019-2020, il n'y a pas eu de nouvelles demandes. • En continu.

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
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 énonçant des orientations quant aux bonnes pratiques à l'égard des personnes en situation de vulnérabilité.
Responsable	Direction principale des opérations d'encadrement de la distribution
État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none"> Le guide a été publié le 23 mai 2019. Un communiqué destiné à l'industrie a été transmis par courriel et un communiqué général a été diffusé. Nous en faisons également mention dans le cadre de plusieurs formations offertes par l'Autorité. Le guide est disponible sur le site Internet de l'Autorité. Les pratiques suggérées dans le guide ne sont pas des attentes de l'Autorité ni des exigences prévues à la réglementation, bien que certains éléments du guide puissent être utiles pour l'industrie dans l'exercice de leurs activités. Par exemple, le guide suggère certaines pratiques en matière de communication avec une personne en situation de vulnérabilité. Ceci dit, nous continuons nos efforts pour faire connaître le guide.

Consultation du plan à l'égard des personnes handicapées	
Obstacle	N/A
Objectif	Mieux préciser les obstacles dans notre secteur d'activités.
Mesures	Consultation auprès d'un organisme ou d'une ou plusieurs personnes handicapées lors de la rédaction du plan 2020-2022.
Responsable	Direction principale des ressources humaines
Indicateur de suivi	Consultation à effectuer avant le 31 décembre 2019.
État de réalisation et suite à donner	En 2018-2019, l'Autorité a consulté l'organisme Kéroul dans le cadre de l'évaluation des locaux à ses bureaux de Québec pour cibler les obstacles pouvant être rencontrés par les personnes handicapées. Par ailleurs, cette consultation a permis à l'organisation d'être informée en amont des éléments touchant l'accessibilité en prévision des travaux de rénovation devant être réalisés aux bureaux de Montréal.