



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**Bilan des réalisations
2020-2021 et mise à jour
2021-2022 découlant du
plan d'action à l'égard des
personnes handicapées
2020-2022**

Mise à jour au 31 mars 2021

Personnes responsables du bilan pour le plan d'action

Le mandat de l'élaboration du bilan 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 978-2-550-90533-2 \(PDF\)](#)

Autorité des marchés financiers

Table des matières

Personne responsable du plan d'action.....	2
Portrait de l'organisation.....	4
Introduction.....	5
Faits saillants de l'année 2020-2021.....	5
Adoption et diffusion du bilan.....	6
Reddition de comptes.....	6
Plan d'action 2020-2022	
1- Normes d'accessibilité Web.....	7
2- Accès à l'emploi.....	8
2- Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines.....	9
4- Accessibilité aux différents lieux de travail.....	11
5- Communications accessibles.....	13
6- Communications accessibles.....	14
7- Communications accessibles.....	15
8- Communications accessibles.....	17
9- Accessibilité aux examens.....	19
10- Sensibilisation du personnel de l'approvisionnement.....	21
11- Consultation de la clientèle visée.....	22
12- Accès aux documents et aux services offerts au public.....	23

Autorité des marchés financiers

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.

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

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 des marchés financiers (l'« Autorité ») présente le bilan 2020-2021 de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'exercice 2020-2022.

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'organisation 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 de l'année 2020-2021

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

La réalisation des activités prévues au plan d'action pour l'année 2020-2021 a été marquée par la pandémie de COVID-19, puisque la majeure partie du personnel de l'organisation a fourni sa prestation de travail en mode télétravail. Cependant, certaines des activités prévues, comme la tenue des examens de qualification pour les futurs représentants en distribution de produits et services financiers, ont pu se dérouler en grande partie en présentiel, dans le respect des mesures sanitaires appropriées.

Voici quelques faits saillants de ces initiatives :

- Deux nouveaux employés ayant des handicaps ont été embauchés;
- Toutes les offres d'emplois de l'Autorité sont régulièrement transmises au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) pour une diffusion dans son réseau;
- Le réaménagement des locaux à notre bureau de Montréal, réalisé en 2020-2021, a pris en compte les normes à l'égard des personnes handicapées, comme prescrit par le Code du bâtiment. L'Autorité entamera au cours de la prochaine année, en partenariat avec l'organisme Kéroul, un processus visant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite »;
- Les dix nouveaux employés du centre d'information ont pris connaissance de la documentation et des vidéos qui sont hébergées sur l'intranet de l'organisation et qui portent sur divers aspects à connaître pour rendre des services accessibles à l'égard des personnes handicapées;

- Les manuels de préparation aux examens du Programme de qualification en courtage hypothécaire, édition 2021, sont désormais compatibles avec les technologies d'assistance pour les étudiants ayant des limitations.

Bilan 2020-2021

Adoption et diffusion du bilan

Le présent bilan a été adopté en octobre 2021.

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'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 2020-2021, l'Autorité n'a reçu aucune plainte provenant d'une personne handicapée. Quant aux mesures d'accommodement, l'Autorité a reçu 46 nouvelles demandes pour des candidats aux séances d'examen d'entrée à la carrière.

Enfin, pour cette même période, l'Autorité a administré un total de 105 examens à des personnes bénéficiant de mesures d'accommodement.

Mise à jour du plan pour 2021-2022

Pour l'année 2021-2022, la seule nouveauté du plan d'action sera d'entamer le processus pour l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » à notre bureau de Montréal en raison du réaménagement des locaux.

Plan d'action 2020-2022 / Bilan 2020-2021

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, tels 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
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les deux mesures;</p> <ul style="list-style-type: none">- Les ressources embauchées ont, à ce jour, les compétences et l'expertise requises afin que les développements Web répondent aux normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation des mesures d'ici le 31 mars 2022.

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 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
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les quatre mesures;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toutes nos offres d'emploi sont transmises régulièrement au ROSEPH pour diffusion au sein de son réseau; - Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, deux nouveaux employés s'étant déclarés comme des personnes ayant un handicap ont été embauchés.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation des mesures d'ici le 31 mars 2022.

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.
Objectif	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.
Responsable	Direction principale des ressources humaines

Bilan des réalisations 2020-2021 et mise à jour 2021-2022 découlant du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022

État de réalisation et suite à donner	<ul style="list-style-type: none">- Une manchette sur l'intranet de l'Autorité soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées a été publiée le 4 juin 2020;- En continu et reportées en 2021-2022 pour les cinq mesures.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation des mesures d'ici le 31 mars 2022.

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 accessibles 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; - S'assurer d'avoir ou de maintenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité.
Indicateur de suivi	Élaboration d'un rapport d'analyse et de suivi en lien avec l'évaluation des lieux de travail.
Responsables	<p>Direction de l'approvisionnement</p> <p>Direction principale des ressources humaines</p>
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les trois mesures (contrainte à considérer : télétravail actuel en raison de la pandémie de COVID-19);</p> <p><u>Pour Montréal :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le réaménagement des locaux à notre bureau de Montréal, réalisé en 2020-2021, a pris en compte les normes à l'égard des personnes handicapées, comme prescrit par le Code du bâtiment. D'ailleurs, une demande visant l'obtention de la

	<p>certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » sera amorcée au cours de la prochaine année;</p> <p>- De plus, une firme spécialisée (Kéroul) viendra auditer les lieux de travail afin que nous puissions apporter les corrections, s'il y a lieu, mais surtout afin que nous puissions obtenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ».</p> <p>Reportée en 2021-2022.</p> <p><u>Pour Québec :</u></p> <p>- La certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » a déjà été obtenue dans le cadre du plan d'action 2018-2020, en collaboration avec Kéroul.</p> <p>- Cependant, dans l'éventualité où des travaux de réaménagement des locaux (occasionnés par la nouvelle organisation du travail en mode hybride présentiel-télétravail) devaient être réalisés au cours des prochaines années, une nouvelle demande serait alors faite auprès de la firme Kéroul afin de s'assurer du maintien de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ».</p> <p>Reportée, s'il a lieu.</p>
Mise à jour 2021-2022	<p>Pour le bureau de Montréal, débiter le processus visant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ».</p> <p>Pour les autres mesures, en continu.</p>

Communications accessibles

Obstacle	5- Vidéos corporatives non accessibles
Objectif	Rendre disponible le contenu de nos vidéos corporatives aux personnes handicapées.
Mesure	- 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.
Indicateur de suivi	Pourcentage de transcription intégrée au site.
Responsable	Direction générale des affaires publiques et des communications
État de réalisation et suite à donner	En continu; - Nous sommes à mettre en place un mécanisme qui permettra de rendre disponibles plus rapidement nos vidéos sur une base continue, ce qui permettra de hausser le pourcentage de nos vidéos ayant une transcription. Le pourcentage réalisé à ce jour sera précisé dans le cadre du bilan 2021-2022.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation de la mesure d'ici le 31 mars 2022.

Communications accessibles

Obstacle	6- Documents téléchargeables non accessibles.
Objectif	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.
Responsable	<p>Direction générale des affaires publiques et des communications</p> <p>Direction des communications internes</p>
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les deux mesures;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les nouveaux documents téléchargeables respectent les normes; - La formation destinée à l'ensemble des contributeurs n'est pas encore disponible, mais une recherche des outils et formations utilisés par d'autres ministères et organismes sur ce sujet est en cours.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation des mesures d'ici le 31 mars 2022.

Communications accessibles

Obstacle	7- 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	<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.
Responsable	<p>Direction du centre d'information</p> <p>Direction principale de l'administration</p>
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les quatre mesures;</p> <ul style="list-style-type: none"> - En raison du grand nombre de nouveaux agents embauchés et à former rapidement, la priorité a été de concentrer leur formation sur les compétences principales liées à l'emploi. Le reste de leur formation sera complété par la suite durant l'année. <p>Reportée en 2021-2022;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour ce qui est de la Direction principale de l'inspection, une formation sur les personnes vulnérables a été offerte en novembre 2020. Nous avons abordé la section sur les personnes vulnérables et les ressources possibles (urgences et assistance particulière réalisée et en continu). - 10 nouveaux employés ont pris connaissance de la documentation et des vidéos qui sont hébergées sur notre intranet (SACED) et qui expliquent comment accéder aux

Bilan des réalisations 2020-2021 et mise à jour 2021-2022 découlant du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022

	documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (politique), comment effectuer un appel avec le service relais vidéo pour personnes malentendantes (SRV Canada VRS) et comment parler au téléphone avec une personne qui a des difficultés d'audition ou d'élocution (conseils).
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation des mesures d'ici le 31 mars 2022.

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.
Objectif	<p>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.</p>
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.
Responsable	<p>Direction de la qualification</p>
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les deux mesures;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les manuels de préparation aux examens du Programme de qualification en courtage hypothécaire, édition 2021, sont désormais compatibles avec les technologies d'assistance pour les étudiants ayant des limitations. Afin de rendre les manuels accessibles, une hiérarchisation du contenu a été faite, un ordre de lecture a été déterminé, le contraste des couleurs a été augmenté et, au besoin, des textes de remplacement ont été rédigés pour expliquer des graphiques ou des tableaux compréhensibles seulement de manière visuelle;

	<p>- En effet, de plus en plus d'apprenants ont recours à ce type de documents accessibles pour pallier diverses limitations. Les travaux ont été effectués en respect de la norme gouvernementale standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable – SGQRI 008-02.</p> <p>Voici la liste des manuels (leurs codes) maintenant accessibles pour ce nouveau champ d'application à l'Autorité :</p> <p>Manuels en courtage hypothécaire : F116, F117, F611 (1^{res} éditions revues et corrigées, 2021), E116, E117 et E611 (1st Édition, 2021)</p> <p>La collection du Programme de qualification en assurance de personnes (PQAP - 8^e édition), qui est en cours de production, sera elle aussi accessible.</p> <p>De plus, les manuels en assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres sont disponibles par l'entremise de notre site de vente en ligne, en format papier uniquement. Par ailleurs, dorénavant, les postulants en situation de handicap et ayant un accommodement reconnu par un cégep qui désirent se procurer les manuels en format PDF peuvent avoir accès aux manuels plus rapidement via une nouvelle procédure créée à cet effet.</p> <p>- Le projet d'administration des examens électroniques a débuté.</p>
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation des mesures d'ici le 31 mars 2022.

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.
Objectif	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.
Responsable	<p>Direction de la qualification</p> <p>Direction principale de l'administration</p>
État de réalisation et suite à donner	<p>En continu pour les deux mesures;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depuis le début de l'année financière 2020-2021, aucune plainte en lien avec les accommodements n'a été reçue. <p><u>Nombre d'accommodements :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous avons reçu 46 nouvelles demandes d'accommodement du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. - Pour cette même période, l'Autorité a administré un total de 105 examens à des personnes bénéficiant de mesures d'accommodement. <p><u>Accessibilité aux lieux des examens :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Autorité entamera pour la prochaine année, en partenariat avec l'organisme Kéroul, un processus visant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal. Enfin, dans l'éventualité où des travaux de réaménagement des locaux devaient être réalisés au cours des prochaines années pour le bureau de Québec, une nouvelle demande serait alors faite auprès de la firme Kéroul afin de s'assurer du maintien de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » déjà en vigueur.

Mise à jour 2021-2022	Pour le bureau de Montréal, débiter le processus visant l'obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite ». Pour les autres mesures, poursuivre ce qui a été planifié d'ici le 31 mars 2022.
------------------------------	---

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).
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.
Mesure	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.
Responsable	Direction de l'approvisionnement
État de réalisation et suite à donner	En continu; - Aucune nouvelle ressource ne s'est jointe à l'équipe d'approvisionnement au cours de l'année 2020-2021.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation de la mesure d'ici le 31 mars 2022.

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.
Objectif	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 commentaire 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	<p>Direction principale des ressources humaines</p> <p>Direction du centre d'information</p> <p>Direction de la qualification</p>
État de réalisation et suite à donner	<p>Reportée en 2021-2022;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constituer un comité consultatif à l'interne : <p>Mesure réalisée;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chaque examen inclut une feuille sur laquelle les candidats sont invités à nous faire part de leurs commentaires.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation de la mesure « Constituer un comité consultatif à l'interne » d'ici le 31 mars 2022.

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.
Objectif	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.
Mesure	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	- 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
État de réalisation et suite à donner	Reportée en 2021-2022.
Mise à jour 2021-2022	Aucune nouveauté. Réalisation de la mesure d'ici le 31 mars 2022.