



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**Bilan des réalisations 2022-2023 et
mise à jour 2023-2024 découlant du
plan d'action à l'égard des
personnes handicapées 2022-2024**

Période couverte du bilan: du 1^{er} avril 2022 au 31
mars 2023

Adoption et diffusion : Septembre 2023

Vice-présidence finances, talents et technologies

Personne responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration du bilan 2022-2023 a été confié à un groupe de travail coordonné par la Direction principale talent et culture.

La personne nommée à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées est madame Marie-Claude Soucy, vice-présidente finances, talents et technologies.

Ses coordonnées sont :

Marie-Claude Soucy, vice-présidente finances, talents et technologies
Autorité des marchés financiers
800, rue du Square-Victoria, bureau 2200
Montréal (Québec)
H3C 0B4
514 395-0337, poste 2111

[Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023](#)

[ISBN 978-2-550-95562-7 \(PDF\)](#)

Autorité des marchés financiers

Table des matières

Portrait de l'organisation.....	4
Introduction	5
Faits saillants du plan d'action 2022-2023.....	5
Adoption et diffusion : bilan 2022-2023	6
Reddition de comptes.....	7
Plan d'action 2022-2024 : bilan 2022-2023	8
1 - Normes d'accessibilité Web	8
2 - Accès à l'emploi	12
3 - Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines	15
4 - Accessibilité aux différents lieux de travail	18
5 - Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence.....	20
6 - Communications accessibles.....	22
7 - Communications accessibles.....	23
8 - Accessibilité aux services offerts	25
9 - Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents.....	27
10 - Accessibilité aux examens	30
11 - Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	32
12 - Satisfaction de la clientèle	33
13 - Consultation de la clientèle visée.....	34
14 - Éducation financière	35
15 - Éducation financière	36

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 – et 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.

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement du Québec, assure la direction et la gestion de l'Autorité. 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'administrer.

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 présente le bilan 2022-2023 émanant de son plan d'action 2022-2024 à l'égard des personnes handicapées.

Ce bilan des réalisations 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, comme promulguées dans son plan stratégique 2021-2025.

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, en particulier le comité consultatif à l'égard des personnes handicapées (regroupant notamment des employés aux prises avec un handicap) et le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration.

Le bilan des réalisations contenu dans ce document couvre la période débutant le 1^{er} avril 2022 et se terminant le 31 mars 2023.

Faits saillants du plan d'action 2022-2023

Ce bilan prend comme assise l'objectif de l'Autorité de réduire substantiellement les obstacles au développement des personnes handicapées dans le cadre des activités qui la constitue.

La période 2022-2023 a été marquée par de nombreuses réalisations visant autant les employés de l'Autorité que les différentes parties prenantes de l'industrie des services financiers.

Voici quelques faits saillants de nos réalisations 2022-2023 :

- Des activités de formation ont été offertes à l'équipe responsable du recrutement et de la sélection afin de les sensibiliser aux obstacles et mesures composant le plan d'action 2022-2024 à l'égard des personnes handicapées applicables à l'Autorité. Cette dernière a été donnée par un formateur interne. Également, une deuxième formation, portant sur le « Processus de dotation inclusif et enjeux d'inclusion au sein des organisations », a été dispensée par une firme externe;

- Deux stagiaires provenant du programme DuoEmploi ont été accueillis à notre bureau de Québec : l'un à un poste de réceptionniste et l'autre à titre de reprographe;
- Un nouveau poste de conseiller en diversité, équité et inclusion (DÉI) a été créé et l'entrée en fonction du titulaire est prévue à l'automne 2023. L'objectif étant de déployer un programme et une gouvernance transversale en matière de DÉI au sein de toute l'organisation, incluant le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Autorité;
- La certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » a été obtenue à notre bureau de Montréal en octobre 2022, à la suite du renouvellement des baux. Tandis que celle du bureau de Québec a de nouveau été maintenue;
- Les 12 manuels du Programme de qualification en assurance de personnes (PQAP) ont été mis à jour (édition 2022) et respectent les normes d'accessibilité;
- Concernant le REEI (Régime enregistré d'épargne-invalidité), des actions portant sur la production et la mise à jour du contenu Web ont été réalisées, de même que sa diffusion sur les réseaux sociaux de l'Autorité. L'objectif étant d'informer la population en général de ce produit financier, mais plus particulièrement les personnes handicapées et leurs proches.

Adoption et diffusion : bilan 2022-2023

Le présent bilan a été adopté et diffusé en septembre 2023.

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

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/organisation/codes-politiques-plans-action/bilan-plan-daction-personnes-handicapees_2022-2023.pdf

De plus, un exemplaire du bilan a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec. 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 annuelle :

- 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 2022-2023, l'Autorité n'a reçu aucune plainte provenant d'une personne handicapée.

Quant aux mesures d'accommodement, l'Autorité a reçu 201 demandes provenant de 64 candidats lors des séances d'examens « Entrée à la carrière » et pour chacune d'elle, les accommodements ont tous été apportés à la satisfaction des personnes qui avaient déposé une demande, conformément aux modalités applicables et présentées sur notre site Internet ([Accommodements pour la passation des examens | AMF \(lautorite.qc.ca\)](#)).

Plan d'action 2022-2024 : bilan 2022-2023

1 - 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 Secrétariat du Conseil du trésor.
Mesures	État d'avancement / Réalisations / Mise à jour
- Mise en place d'un cadre de développement Web qui assurera le respect des standards technologiques et des règles d'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0);	<p><u>État d'avancement / Réalisations</u> :</p> <p>Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi</u> :</p> <p>Mise en place d'une première itération d'un cadre de développement Web.</p> <p><u>Mise à jour</u> :</p> <p>Une ressource interne (spécialiste de contenus Web) sera embauchée en cours d'année financière 2023-2024 et celle-ci aura comme mandat de répondre à cette mesure.</p>
- Veiller à ce que les membres de l'équipe de développement Web prennent les mesures nécessaires afin de respecter ces standards, tels que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML) incluant la structure de navigation;	<p><u>État d'avancement / Réalisations</u> :</p> <p>Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi</u> :</p> <p>Recension des mesures prises afin de respecter les mesures nécessaires quant aux standards à atteindre, telles que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML).</p> <p><u>Mise à jour</u> :</p>

	<p>Un spécialiste de contenus Web sera embauché en cours d'année financière 2023-2024 et celui-ci aura comme mandat de répondre à cette mesure.</p>
<p>– Faire en sorte que tout développement exposé au Web qui demande de respecter les normes (SGQRI 008 2.0) soit pris en charge par l'équipe de développement Web;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En cours. Cette mesure est liée au cadre de développement de l'équipe Web. Une équipe assure le respect des normes. Par conséquent, la portée de cette équipe doit être documentée et intégrée au cadre de développement de la Direction principale des technologies de l'information (DPTI).</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Voir à la section Mise à jour.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Un nouvel indicateur de suivi permettra de s'assurer du respect de cette mesure : <i>Création d'un plan de formation et mise en place d'un cadre de gouvernance.</i></p>
<p>– S'assurer que tous les membres de l'équipe de développement Web aient accès à la formation et aux outils qui sont nécessaires pour atteindre l'objectif (mise à niveau et maintien des compétences);</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Nombre et pourcentage d'employés de l'équipe de développement Web possédant les compétences et l'expertise requises afin que les développements Web répondent aux normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Un plan de formation continue est à élaborer avec l'arrivée du spécialiste de contenus Web.</p>
<p>– S'assurer que les édimestres respectent les standards, qui sont documentés et disponibles sur l'Intranet, pour assurer la mise en page et la publication de contenus (hiérarchisation des contenus, couleurs, etc.);</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En continu.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Recension des mesures prises afin de respecter les mesures nécessaires quant aux standards à atteindre, telles que le balisage à l'intérieur du code source (page HTML).</p>

	<p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– S'assurer que le niveau de littératie est respecté (niveau académique du secondaire) pour la section grand public, excluant les pages de la section investisseurs avertis du site internet;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Pourcentage de pages de la section « Grand public » qui respecte le niveau de littératie visé, excluant les pages pour la section investisseurs avertis du site internet.</p> <p><u>Mise à jour :</u> L'embauche du spécialiste de contenus Web permettra d'assurer le respect du niveau de littératie et de l'accessibilité des contenus dans son ensemble.</p>
<p>– S'assurer de garder à jour la page des conditions d'accessibilité;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Révision de la page des conditions d'accessibilité afin qu'elle reflète les ajouts/retraits faits au site Web.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Prévu au troisième trimestre de l'année financière 2023-2024.</p>
<p>– Procéder à des recherches afin d'obtenir les services d'un nouveau fournisseur d'audit pour s'assurer du respect du code HTML.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Complété.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Identification du nouveau fournisseur d'audit pour s'assurer du respect du code source HTML.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>

Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu par la suite.
Responsables	- Direction des stratégies numériques; - Direction des solutions sectorielles.

2 - 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.
Mesures	État d'avancement / Réalisations
- Accorder une préférence aux personnes handicapées lorsque des stages en milieu de travail sont disponibles en lien avec les objectifs poursuivis dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi en vigueur à l'Autorité;	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Pour l'année 2022-2023, deux stagiaires provenant du programme DuoEmploi ont été accueillis à notre bureau de Québec : l'un à un poste de réceptionniste et l'autre à titre de reprographe.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Nombre de personnes handicapées embauchées.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
- Accorder une préférence aux personnes handicapées pour les emplois d'été ou les autres emplois saisonniers ou temporaires en lien avec les objectifs poursuivis;	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Actuellement, cinq employés en service (statut régulier) ont déclaré avoir un handicap, dont un ayant été embauché au cours de l'année 2022-2023. De plus, un poste occasionnel à temps partiel d'agent de support/services administratifs a été créé pour la prochaine année 2023-2024 au sein de la Direction de l'approvisionnement et le candidat sélectionné pourrait émaner du programme DuoEmploi.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <p>Nombre de personnes handicapées embauchées;</p> <p>Nombre de candidatures de personnes handicapées reçues qui ont été référées par des organismes spécialisés en employabilité.</p>

	<p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– Lors des embauches, pour les nominations et les promotions, accorder une préférence à une personne handicapée compétente répondant aux exigences d'emploi, tout en respectant les conventions collectives de travail en vigueur;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Idem à la mesure précédente.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Idem à la mesure précédente.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– 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;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En continu. Tout au long de l'année, nos offres d'emploi ont été régulièrement transmises au ROSEPH (regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées) ou directement à l'un de ses organismes associés : ÉquiTravail. Cependant, aucune candidature n'a pu être référée en raison qu'aucune ne correspondait aux exigences des postes affichés. Par contre, des démarches ont été faites avec ÉquiTavail afin de cibler les postes qui seraient plus accessibles aux clientèles/candidats qu'il dessert (exemple : adjointe administrative, réceptionniste et reprographe et agent de support/services administratifs).</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Recension des organismes spécialisés en employabilité avec lequel nous avons collaboré afin de recruter des candidats aux prises avec un handicap au travail.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– Participer à des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées (DuoEmploi, Semaine québécoise sur les personnes handicapées, etc.).</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En continu. Dans le cadre de la Semaine québécoise sur les personnes handicapées (une manchette sur notre intranet en a d'ailleurs fait la promotion), l'Autorité a participé au programme DuoEmploi. Ce programme a pour but de recevoir un ou des stagiaires d'un jour afin de leur faire découvrir un emploi en milieu de travail. Deux stagiaires ont été accueillis pour cette occasion.</p>

	<p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Recension des programmes ou activités favorisant la promotion et/ou l'embauche de personnes handicapées.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu par la suite.
Responsable	- Direction principale talent et culture.

3 - Adapter les pratiques en gestion des ressources humaines	
Obstacle	3- Connaissance variable du personnel de l'Autorité et de nos mandataires concernant les obstacles identifiés et les mesures prises dans notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
Objectif	- Sensibiliser, informer et, le cas échéant, former le personnel de l'Autorité et les mandataires concernant les obstacles et les mesures prises dans le cadre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
Mesures	État d'avancement / Réalisations
<p>– Former le personnel responsable du processus de recrutement sur les obstacles identifiés et les mesures prises dans le présent plan d'action, en lien avec les réalités des personnes handicapées;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. À ce jour, deux activités principales ont eu lieu. Tout d'abord, une session d'information et de sensibilisation a été réalisée auprès de l'équipe de recrutement concernant les composantes de notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Elle a été animée par le conseiller en emploi et expérience employé pour lequel les dossiers touchant la diversité à l'Autorité lui incombent. Aussi, une formation intitulée « <i>Processus de dotation inclusif et enjeux d'inclusion au sein des organisations</i> » a été donnée aux professionnels de l'équipe en recrutement via une firme externe. Enfin, d'autres rencontres d'information/formation sont prévues pour 2023-2024.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Nombre de séances de formation dispensées au personnel responsable du processus de recrutement.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>

<p>– Sensibiliser et informer les employés et les gestionnaires de l'Autorité de même que les mandataires à propos des obstacles identifiés et des mesures prises dans le présent plan d'action, en lien avec les réalités des personnes handicapées;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Recension des actions concrètes prises pour informer et sensibiliser le personnel de l'Autorité et les mandataires relativement au contenu du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Un nouveau poste de conseiller en diversité, équité et inclusion (DÉI) a été créé et l'entrée en fonction du titulaire est prévue à l'automne 2023. L'objectif étant de déployer un programme et une gouvernance transversale en matière de DÉI au sein de toute l'organisation, incluant le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Autorité. Par conséquent, une stratégie globale permettra de mettre en branle des activités d'information et de sensibilisation auprès de l'ensemble des acteurs de l'Autorité.</p>
<p>– S'assurer d'adapter le <u>programme d'accueil</u> des nouveaux employés lorsque nécessaire aux besoins spécifiques des personnes handicapées;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En continu.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Nombre de cas où des besoins spécifiques ont nécessité d'adapter le programme d'accueil pour des personnes handicapées.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>

<p>– Procéder aux adaptations nécessaires des postes de travail pour les employés aux prises avec un handicap <u>en cours d'emploi</u>, lorsque requis;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En continu. Aucune adaptation nécessaire n'a été demandée pour 2022-2023 de la part d'un employé aux prises avec un handicap.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Nombre de demandes d'adaptation pour des postes de travail faites par des employés aux prises avec un handicap en cours d'emploi ainsi que le pourcentage de demandes qui ont été réalisées.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– Promouvoir le contenu du Programme d'accès à l'égalité en emploi à l'occasion d'événements spéciaux.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En continu. Entre autres, une manchette sur l'intranet soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées a été publiée du 1^{er} au 7 juin 2022. Aussi, participation au programme DuoEmploi organisé en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Recension des activités et initiatives réalisées afin de promouvoir le Programme d'accès à l'égalité en emploi.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>Échéancier général</p>	<p>- 31 mars 2024 et en continu par la suite.</p>
<p>Responsable</p>	<p>- Direction principale talent et culture.</p>

4 - 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 espaces de travail communs et des différents lieux afférents (ascenseurs, toilettes, salles de réunion ou de formation, cafétéria, salle d'examens, etc.) aux personnes handicapées; - Assurer l'accessibilité des lieux où sont localisés les services de recrutement aux personnes handicapées; - Rendre accessibles aux personnes handicapées les lieux où l'Autorité offre un service public.
Mesures	État d'avancement / Réalisations
<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer d'avoir ou de maintenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité; 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>Complétée. La certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » a été maintenue pour le bureau de Québec, mais nous n'avons pas de certification récente pour nos locaux de Montréal à la suite des dernières rénovations réalisées. En conséquence, une démarche a été faite en ce sens et nous avons obtenu ladite certification en octobre 2022 pour notre bureau de Montréal.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <p>Maintien de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Québec;</p> <p>Obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Consulter un organisme spécialisé afin d'obtenir une analyse et des recommandations sur l'accessibilité des lieux de travail aux personnes handicapées. 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>Complétée. L'exercice a été fait avec la compagnie Kérout pour notre bureau de Montréal et avons obtenu la certification « Lieu accessible aux personnes à</p>

	<p>mobilité réduite » en octobre 2022. Enfin, la certification a aussi été maintenue pour notre bureau de Québec.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <p>Obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les bureaux de Montréal et de Québec.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- En continu.
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> - Direction de l'approvisionnement; - Direction principale talent et culture.

5 - Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence	
Obstacle	5- Plan d'évacuation en situation d'urgence ne prenant pas en compte les besoins particuliers des employés aux prises avec un handicap.
Objectif	- Planifier des mesures d'adaptation du plan d'évacuation en situation d'urgence qui répondent aux besoins particuliers des employés handicapés.
Mesures	État d'avancement / Réalisations
<p>– Identifier les employés aux prises avec un handicap dans le cadre d'une déclaration volontaire afin de connaître les besoins particuliers de chacun en cas d'évacuation en situation d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les nouveaux employés : créer un questionnaire qui serait à remplir librement au moment de l'accueil; • Pour les autres employés déjà en poste : promouvoir l'autodéclaration dans le cadre d'une campagne de sensibilisation. 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En cours. Bien que des informations partielles sur des employés à mobilité réduite sont actuellement détenues dans un registre par la gestion immobilière, une initiative à plus grande envergure au sein de l'organisation est prévue en 2023-2024.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Création d'un formulaire d'autodéclaration des besoins particuliers en cas d'évacuation en situation d'urgence.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Élaborer une démarche de plus grande envergure au sein de l'Autorité en 2023-2024 afin de collecter des informations pertinentes sur le handicap et les besoins particuliers des employés concernés, en cas d'évacuation pour une situation d'urgence.</p>

<p>– Créer un registre compilant les informations pertinentes.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Un registre de base est déjà détenu par la gestion immobilière dans le cadre des équipes d'évacuation pour certains employés. L'information est maintenue à jour.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Liste des employés ayant un handicap et de leurs besoins particuliers compilés dans un registre.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
<p>– S'assurer de réaliser un plan d'action répondant aux besoins particuliers des employés handicapés qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Un plan d'action préliminaire a été élaboré et les personnes ayant un handicap, particulièrement celles à mobilité réduite, qui sont inscrites à l'actuel registre ont été avisées de la procédure du plan d'évacuation les concernant. Tous les membres de l'équipe d'évacuation en ont été informés.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Élaboration d'un plan d'action spécifique qui soit intégré au plan d'évacuation général de l'Autorité.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
<p>Échéancier général</p>	<p>- 31 mars 2024 et en continu par la suite.</p>
<p>Responsables</p>	<p>- Direction de l'approvisionnement; - Direction principale talent et culture.</p>

6 - Communications accessibles	
Obstacle	6- Vidéos corporatives non accessibles
Objectif	- Rendre disponible le contenu de nos vidéos corporatives aux personnes handicapées.
Mesure	État d'avancement / Réalisations
- Appliquer la transcription des textes et l'audiodescription à nos contenus vidéo disponibles dans la section grand public de notre site Web et sur notre chaîne YouTube.	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En cours. 50 % de fait.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Pourcentage de transcription intégrée au site.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu.
Responsable	- Direction des stratégies numériques.

7 - Communications accessibles	
Obstacle	7- 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	État d'avancement / Réalisations
<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; 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Complétée. Des initiatives ont été réalisées à cet effet auprès des contributeurs.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u> Manchette informative sur la disponibilité des documents dans l'intranet; Message automatisé envoyé au client interne avec l'accusé de réception lors de l'ouverture d'une demande de service aux communications; lien direct vers la page d'information sur les guides.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Procéder à une recherche des outils et formations utilisés par d'autres ministères et organismes en matière d'accessibilité de documents 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Nombre de participants aux formations données.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Reportée en 2023-2024.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Développer et rendre disponible à l'ensemble des contributeurs un contenu de formation dans l'intranet de l'Autorité; 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Non débutée.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p>

	Nombre de participants aux formations données. <u>Mise à jour :</u> Des liens vers LinkedIn Learning (vidéos d'information et de formation pertinentes) seront ajoutés au cours du deuxième trimestre de 2023-2024.
Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu par la suite.
Responsable	- Direction des stratégies numériques.

8 - Accessibilité aux services offerts	
Obstacle	8- Améliorations continues dans l'adaptation des services offerts aux personnes handicapées par les agents d'information et le personnel de la réception / messagerie / reprographie.
Objectif	- S'assurer que le personnel au service à la clientèle (agents d'information, réceptionnistes et agents de messagerie / reprographie), qui constitue en quelque sorte une porte d'entrée des services offerts à l'Autorité, puisse accueillir adéquatement les personnes handicapées et répondre efficacement à leurs demandes de services.
Mesures	État d'avancement / Réalisations
<ul style="list-style-type: none"> - Former les nouveaux agents d'information sur les divers outils disponibles; 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Tout nouveau technicien au Centre d'information est formé sur les divers outils disponibles afin de répondre adéquatement aux demandes de services des personnes handicapées. Au cours de la dernière année, nous avons formé 6 nouveaux employés, soit 5 techniciens en information et une coordonnatrice.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Nombre de personnes formées.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Former l'ensemble des agents « consommateurs » du Centre d'information, 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); 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Un contenu de formation sur l'intranet est disponible pour tous les techniciens du Centre d'information.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Nombre de personnes formées.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>

<p>- Former les employés à la réception / messagerie / reprographie, en lien avec la clientèle, sur les réalités des personnes handicapées et les divers services offerts à l'Autorité pour ces personnes.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Reportée en 2023-2024.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Nombre de personnes formées.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>Échéancier général</p>	<p>- 31 mars 2024 et en continu par la suite.</p>
<p>Responsables</p>	<p>- Direction du centre d'information; - Direction de l'approvisionnement.</p>

9 - Mesures d'accessibilité à l'information et aux documents	
Obstacle	<p>9- Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation.</p> <p>Plus précisément :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les manuels de préparation aux examens papier en assurance de dommages et en expertise de 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	État d'avancement / Réalisations
<p>– Produire systématiquement, lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication, un manuel plus adapté (daltonisme et problèmes visuels) respectant les normes d'accessibilité (SGQRI 008 2.0);</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Les 12 manuels du Programme de qualification en assurance de personnes (PQAP) ont été mis à jour (édition 2022) et respectent les normes d'accessibilité. Date de publication: Octobre 2022.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Lors de chaque mise à jour ou nouvelle publication de manuels, suivi des normes d'accessibilité.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>

<p>– Débuter le projet d'administration des examens en mode électronique en remplacement des examens papier;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Reportée en 2023-2024.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u> Taux de progression et de réalisation du projet d'administration des examens en mode électronique; Taux de progression et de réalisation du projet d'administration des examens en mode électronique.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– Dans le cadre du projet des examens en ligne, lancer un appel d'offres afin d'obtenir les services d'un fournisseur offrant différentes solutions pour des mesures d'accommodement à l'égard de candidats ayant manifesté un besoin particulier dû à un handicap (ex. : grossissement des caractères du questionnaire d'examen, contraste de couleurs, synthétiseurs vocaux, etc.);</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Les travaux préparatoires de l'appel d'offres des examens en ligne sont en cours et l'appel d'offres devrait être lancé à l'été 2023.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Lancement de l'appel d'offres et sélection du fournisseur dans le projet des examens en ligne.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
<p>– Établir une collaboration avec une personne-ressource aux TI qui est en relation avec l'Office des personnes handicapées du Québec. Cette personne-ressource sera en mesure d'aider nos clients utilisant des outils informatiques comme des logiciels de lecture qui permettent de lire, entre autres, nos manuels de préparation aux examens;</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Complétée. La collaboration est en place. Un ordinateur portable a été prêté à un candidat aveugle. L'ordinateur contient tous les manuels de préparation aux examens du postulant, mais aussi les logiciels Jaws et Zoomtext ont été installés.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Mise en place d'aide d'une personne-ressource TI pour les clients utilisant des outils informatiques spécialisés comme des logiciels de lecture.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>

<p>– Faire en sorte que tous les documents d'entrée en carrière et les manuels de préparation aux examens produits respectent les normes d'accessibilité (SGQRI 008 2.0).</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. La nouvelle maquette en assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres respecte les normes. Il en est de même pour les deux analyses de situation de travail: assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres. Date de réalisation: Janvier à mars 2022.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>L'équipe d'édition s'assure du respect des normes d'accessibilité de tous les nouveaux documents d'entrée en carrière et manuels de préparation aux examens.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
<p>Échéancier général</p>	<p>- 31 mars 2024 et en continu par la suite.</p>
<p>Responsable</p>	<p>-Direction de la qualification.</p>

<p>– S'assurer d'avoir ou de maintenir la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour les deux sites de l'Autorité.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>Complétée. Obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal. La certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » a été maintenue pour le bureau de Québec.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <p>Obtention de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Montréal;</p> <p>Maintien de la certification « Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite » pour le bureau de Québec.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
<p>Échéancier général</p>	<p>- 31 mars 2024 et en continu par la suite.</p>
<p>Responsables</p>	<p>- Direction de la qualification; - Direction de l'approvisionnement.</p>

11 - Approvisionnement en biens et en services accessibles	
Obstacle	11- Sensibilisation du personnel de l'Autorité responsable de l'approvisionnement en biens et services à l'égard de l'approvisionnement et des services accessibles 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	- Maintenir les connaissances des employés de la Direction de l'approvisionnement à l'égard des bonnes pratiques quant à l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées.
Mesure	État d'avancement / Réalisations
<p>- S'assurer que tout employé de la Direction de l'approvisionnement puisse avoir les connaissances sur l'approvisionnement en biens et en services accessibles applicables à l'égard des personnes handicapées dans les ministères et organismes.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Tous les employés de la Direction de l'approvisionnement ont été formés sur l'approvisionnement en bien et en services accessibles. De ce fait, lorsqu'une demande est formulée en ce sens, elle est analysée afin d'y répondre adéquatement.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <p>Pourcentage d'employés de la Direction de l'approvisionnement qui sont formés sur l'approvisionnement en biens et services accessibles pour les personnes handicapées.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu par la suite.
Responsable	- Direction de l'approvisionnement.

12 - Satisfaction de la clientèle	
Obstacle	12- Méconnaissance du taux de satisfaction des personnes handicapées à l'égard de l'accès aux documents et aux services offerts par l'organisation.
Objectif	- Connaître le taux de satisfaction de la clientèle traitant avec l'Autorité sur le plan de l'accès aux documents et des services offerts par l'organisation.
Mesure	État d'avancement / Réalisations
- Offrir l'opportunité à la clientèle aux prises avec un handicap de répondre à des questions dans le cadre de sondages ciblés afin d'obtenir son niveau de satisfaction et ses commentaires concernant l'accès aux documents et aux services offerts à l'Autorité.	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En cours. Depuis la mise en place du sondage automatique lors de la fermeture des demandes d'information générale en avril 2021, la question destinée aux personnes handicapées n'a pas été reprise. Par conséquent, nous modifierons le sondage afin de l'inclure dans les meilleurs délais.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Taux de satisfaction de la clientèle aux prises avec un handicap ayant répondu aux questions de sondages.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu par la suite.
Responsables	- Direction principale talent et culture; - Direction de la qualification; - Direction de l'approvisionnement.

13 - Consultation de la clientèle visée	
Obstacle	13- 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 employés aux prises avec un handicap au travail ainsi qu'aux autres employés dont leurs tâches et responsabilités les amènent à devoir trouver des solutions d'adaptation à l'égard des personnes handicapées de se réunir au sein d'un comité consultatif afin d'émettre leurs appréciations et commentaires sur les obstacles identifiés et les mesures qui pourraient être prises.
Mesure	État d'avancement / Réalisations
- Poursuivre les activités du comité consultatif en lien avec les personnes handicapées afin qu'il puisse être proactif dans l'adoption et le suivi du plan d'action 2022-2024.	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En continu. Le comité a poursuivi ses activités durant l'année et une rencontre a eu lieu, entre autres, afin de présenter les différents obstacles et mesures compris dans l'actuel plan d'action 2022-2024. Enfin, des discussions périodiques se sont tenues entre certains collaborateurs durant l'année dans le cadre des travaux du plan d'action.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Nombre de rencontres tenues et réalisation de comptes rendus.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p>Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- 31 mars 2024 et en continu par la suite.
Responsables	- Direction principale talent et culture; - Direction de la qualification; - Direction de l'approvisionnement.

14 - Éducation financière	
Obstacle	14- Outils d'éducation financière existants non adaptés à la réalité des personnes autistes.
Objectif	- Répondre aux besoins d'éducation financière des adolescents et des jeunes adultes autistes en produisant du matériel adapté à leur contexte de vie.
Mesure	État d'avancement / Réalisations
<p>– Collaborer, par l'entremise du Programme de partenariats stratégiques, à la production de matériel adapté (fiches éducatives et capsules vidéo), pour joindre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les adolescents et les jeunes adultes autistes pouvant aspirer à vivre une vie de manière indépendante; • Les adolescents et les jeunes adultes autistes qui auront besoin d'accompagnement tout au long de leur vie, mais pourront aspirer à une plus grande autonomie en recevant des enseignements simples en matière de finances personnelles; • Collaborer avec le partenaire (Autisme Québec) dans le but de diffuser le matériel produit, dont un lancement à l'automne 2022; • Diffuser les outils à travers nos réseaux sociaux. 	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Complétée. 724 visionnements des capsules vidéo. Deux activités : lancement et diffusion sur médias sociaux.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u> Nombre de visionnements des capsules vidéo; Recensement des activités de collaboration avec le partenaire (Autisme Québec); Données recensées sur nos comptes de réseaux sociaux.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
Échéancier général	- En continu.
Responsables	- Direction de l'éducation financière; - Direction générale des affaires publiques et des communications externes.

15 - Éducation financière	
Obstacle	15- Méconnaissance du Régime enregistré d'épargne invalidité (REEI) et de ses avantages financiers par la population, dont les personnes handicapées et leurs proches.
Objectif	- Informer, de façon neutre et objective, la population québécoise, et plus particulièrement les personnes handicapées et leurs proches, des avantages financiers du Régime enregistré d'épargne invalidité (REEI).
Mesure	État d'avancement / Réalisations
– Produire et assurer la mise à jour du contenu Web sur le REEI (REEI – Régime enregistré d'épargne-invalidité - Pour qui? Quelles sont les règles et les avantages? AMF (lautorite.qc.ca)) et diffuser ce contenu sur les réseaux sociaux de l'Autorité;	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> Complétée. Nous avons effectué la mise à jour du contenu.</p> <p><u>Indicateurs de suivi :</u> Données liées à la consultation du contenu sur le REEI; Données pertinentes liées à la diffusion sur les réseaux sociaux de l'Autorité.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>
– Saisir toutes les opportunités de communication (par infolettre, notamment);	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u> En cours. La promotion est prévue pour l'Automne 2023.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u> Recensement des opportunités de communication.</p> <p><u>Mise à jour :</u> Aucune nouveauté.</p>

<p>- Établir un contact et des liens avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) afin d'identifier des opportunités d'éducation financière.</p>	<p><u>État d'avancement / Réalisations :</u></p> <p>En cours. Des démarches préliminaires ont débuté auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec. Plus de détails sont à venir à l'automne 2023.</p> <p><u>Indicateur de suivi :</u></p> <p>Recensement des initiatives faites auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec.</p> <p><u>Mise à jour :</u></p> <p><u>Le « Guide pratique pour l'industrie des services financiers : protéger un client en situation de vulnérabilité » a fait l'objet d'une mise jour en 2023.</u></p> <p>https://lautorite.qc.ca/grand-public/publications/pour-les-professionnels/guides</p>
<p>Échéancier général</p>	<p>- 31 mars 2024 et en continu par la suite.</p>
<p>Responsables</p>	<p>- Direction de l'éducation financière; - Direction générale des affaires publiques et des communications externes.</p>