



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**PLAN D'ACTION
ANNUEL À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES
2014-2015
ET REDDITION 2013-2014**

19 décembre 2014

Direction principale des ressources financières
et matérielles

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2015 et reddition 2013-2014

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014

ISBN : 978-2-550-71783-6 (en ligne)

Table des matières

Mot du président-directeur général _____	4
L'engagement de l'Autorité des marchés financiers à l'égard des personnes handicapées _	5
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées _____	7
Embauche et intégration en emploi _____	7
Maintien en emploi _____	9
Environnement (organisation sociale, valeurs, etc.) _____	10
Communication de personne à personne _____	11
Approvisionnement en biens et services _____	12
Environnement (accessibilité architecturale, signalisation, etc.) _____	13
Télécommunications _____	15
Accès aux documents publics _____	17
Plaintes reçues en matière d'accès aux documents _____	20
et aux services offerts au public en 2013-2014 _____	20
Action sociétale _____	20
Rédaction _____	21
Groupe de travail _____	21
Publication _____	21
Approbation _____	21

Mot du président-directeur général

Depuis 2010, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a mis de l'avant plusieurs initiatives organisationnelles afin de promouvoir l'intégration professionnelle des personnes handicapées. D'ailleurs, avec son plan stratégique où des valeurs telles que l'engagement, l'ouverture et l'accessibilité sont favorisées, l'Autorité entend poursuivre et renforcer cette démarche relative aux enjeux d'intégration des personnes handicapées, conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, c. E-20.1).

Cette version 2014-2015 du plan présente les cibles et orientations sélectionnées afin que l'Autorité apporte sa contribution aux objectifs énoncés à l'article 61.1 de cette loi. L'atteinte de ces objectifs permettra ainsi à l'Autorité de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui sollicitent ses services, soit les consommateurs et les gens de l'industrie ainsi que ceux qui y travaillent ou qui agissent à titre de fournisseurs et prestataires de services. Concrètement, cela suppose que l'Autorité tienne compte dans son processus d'embauche et de maintien en emploi, de communication, d'environnement, et même d'approvisionnement accessible lors de l'achat ou de la location de biens et de services. Au cours des dernières années, l'Autorité s'est dotée de mesures en matière d'intégration des personnes handicapées afin de s'outiller pour d'éventuels cas avec ses employés, sa clientèle et ses fournisseurs, lui permettant d'être proactive dans l'application, mais surtout l'intervention, le cas échéant.

C'est donc avec fierté que je vous présente ce plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et je vous assure de mon soutien pour sa réussite, dans un premier temps comme citoyen, mais également à titre de président-directeur général d'un organisme qui adhère pleinement aux défis et priorités d'intervention de la politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité ».

Le président-directeur général

L'engagement de l'Autorité des marchés financiers à l'égard des personnes handicapées

L'Autorité est une personne morale, mandataire de l'État, créée en vertu de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (RLRQ, c. A-33.2) entrée en vigueur le 1^{er} février 2004. Relevant du ministre des Finances, elle est financée par les cotisations et les droits versés par les personnes et les entreprises qui doivent se conformer aux lois sous sa responsabilité. L'Autorité a pour fonction d'encadrer les marchés financiers, de prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers, de veiller à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers et d'administrer les fonds d'indemnisation prévus par la Loi.

En symbiose avec un des éléments principaux de sa mission qui prévoit précisément que l'Autorité doit prêter assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers, elle a :

- mis en application le Programme d'accès à l'égalité pour les personnes handicapées déposé à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- mis en place une approche « attitude client » et une fiche d'information permanente afin de favoriser et d'améliorer la communication avec la clientèle des personnes handicapées;
- mis en place de différents outils et mesures améliorant l'environnement physique pour les personnes handicapées (par exemple : mesures d'évacuation de l'immeuble, portes automatiques, signalisation, hauteur et dégagement accessibles des comptoirs, dimensions des corridors et de la cafétéria, etc.);
- amélioré l'accessibilité pour la clientèle ayant un handicap visuel, et qui en fait la demande, aux manuels de préparation aux examens produits en format Word, pouvant être transformés en format audio, en police de caractères plus grande ou en braille, et ce, sans frais supplémentaires;
- mis en application les trois standards sur l'accessibilité des sites Web élaborés par le ministère des Services gouvernementaux dans le document « Accessibilité d'un site Web » sur son site Web;
- développé une procédure d'accommodements pour la passation des examens pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- finalisé l'ajout de métadonnées sur les documents PDF afin d'améliorer leur accessibilité et leur convivialité sur son site Web, plus spécifiquement la section destinée aux consommateurs;
- mis en place le projet de Modernisation et intégration des systèmes d'affaires de l'Autorité (MISA) permettant l'accès aux formulaires sur le Web à toutes les personnes désirant faire leur entrée en carrière, leur renouvellement de permis, et autres sujets liés à leur carrière. De plus, ces formulaires peuvent être remplis par le biais de services en ligne offrant ainsi un moyen additionnel de faire parvenir les documents pour les personnes ayant un handicap limitant leur mobilité. Toutefois, pour l'instant, les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliquées à ces services en ligne.

Par ailleurs, en 2013-2014, elle a :

- participé à une conférence « Quand la diversité rime avec performance » au colloque de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréées (CRHA);
- mis en place une entente avec la compagnie MIRA : une employée accueillera un chien d'assistance pour sa formation dans le cadre du programme de famille d'accueil;
- acquis des chaises ergonomiques, faciles d'utilisation pour ses employés;
- ajouté des salles de visioconférence sur les deux sites de l'Autorité pour favoriser la communication et éviter les déplacements;
- implanté le système Microsoft Lync (caméra sur les postes de travail) disponible sur les deux (2) sites de l'Autorité, pour favoriser la communication entre les employés.

Afin de réduire substantiellement les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur des marchés financiers, l'Autorité met en place un plan d'action dans le respect de ses valeurs, selon les critères suivants :

- impact positif et mesurable sur les clientèles;
- réalisation à l'aide des ressources existantes ou prévues;
- fréquence d'utilisation d'une installation ou d'un service;
- possibilités technologiques visant à améliorer les façons de faire;
- impact concret dans la vie des personnes handicapées.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Embauche et intégration en emploi	
Responsable	Direction générale des ressources humaines
Mesures en place	<ol style="list-style-type: none"> 1. Application d'une politique de dotation qui repose sur le respect des dispositions des conventions collectives et le respect des engagements du Programme d'accès à l'égalité qui s'appuie sur les dispositions de la <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics</i> (L.R.Q., c. A-2.01) (le « Programme d'accès à l'égalité »). Cette loi vise à corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi, dont les personnes handicapées. Les principes directeurs de cette politique sont les chances égales à tous et le principe du mérite pour l'évaluation des candidats. 2. Ajout dans le Programme d'accès à l'égalité, de précisions pour les personnes handicapées. Ce document qui a été déposé en juin 2010 à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), comprend les mesures suivantes en ce qui a trait à l'embauche et à l'intégration : <ul style="list-style-type: none"> • établir un taux de nomination préférentiel de 50 % en entrevue de sélection; • privilégier les membres du groupe visé pour les stages; • adapter les outils de sélection et informer les personnes sélectionnées; • former et sensibiliser les gestionnaires responsables du processus de sélection; • remplir le formulaire d'identification pour toutes les personnes qui posent leur candidature; • prévoir un encadrement particulier pour faciliter l'intégration. 3. Diversification des sources de recrutement. 4. Compilation des données du Programme d'accès à l'égalité pour évaluer les résultats des diverses mesures (taux de nomination préférentiel, sélection des stagiaires, facilité d'intégration, etc.). 5. Dépôt en janvier 2013 du rapport d'implantation de la première phase du programme d'accès à l'égalité. 6. Participation au salon de l'emploi en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) (deux (2) fois par année).
Priorité d'intervention de la politique À part entière	<ul style="list-style-type: none"> • Agir contre les préjugés et la discrimination : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire – en continu.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Mesures 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Diversifier les méthodes de publication afin de joindre plus de personnes handicapées. • Discuter avec le CAMO pour les personnes handicapées en vue d'un partenariat. • Faire les corrections nécessaires et appliquer les recommandations de la Commission des droits de la personne quant au rapport d'implantation remis en janvier 2013. • Sensibiliser les gestionnaires et les employés de la Direction générale des ressources humaines au recrutement de personnes handicapées à l'Autorité.

<p>Reddition 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des méthodes de publication afin de joindre plus de personnes handicapées pour les différents postes à combler (processus en continu). • Partenariat mis en place avec le CAMO pour les personnes handicapées. • Début de l'étude des mesures proposées par le CAMO et mise en place des mesures choisies d'ici la remise du deuxième rapport (avril 2017). • Poursuite de la sensibilisation des gestionnaires et des employés de la Direction générale des ressources humaines au recrutement de personnes handicapées à l'Autorité (processus en continu). • Participation à une conférence « quand la diversité rime avec performance » au colloque de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréées (CRHA). • Réception du rapport d'évaluation ainsi que du résultat de l'analyse de disponibilité le 2 avril 2014. La CDPDJ a émis certaines recommandations quant aux mesures à adopter lors de la deuxième phase d'implantation du Programme d'accès à l'égalité. • Mise en place d'une entente avec la compagnie MIRA : une employée accueillera un chien d'assistance pour sa formation dans le cadre du programme famille d'accueil.
<p>État d'avancement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En application : <ul style="list-style-type: none"> ○ toutes les mesures du Programme d'accès à l'égalité pour les personnes handicapées par la CDPDJ sont en application. D'autres mesures proposées par la Commission sont en analyse afin de bonifier les mesures déjà en place.
<p>Obstacles à l'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté d'accès aux emplois par les personnes handicapées : <ul style="list-style-type: none"> ○ recrutement difficile des personnes handicapées, vu la nature très spécialisée des postes de l'Autorité.
<p>Mesures 2014-2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les méthodes de publication afin de joindre plus de personnes handicapées pour les différents postes à combler (processus en continu). • Poursuivre la sensibilisation des gestionnaires et des employés de la direction générale des ressources humaines au recrutement de personnes handicapées à l'Autorité (processus en continu). • Remettre le deuxième rapport d'implantation à la CDPDJ au plus tard le 3 avril 2017. D'ici là, certaines mesures proposées par la Commission seront mises en place au courant de l'année.

Maintien en emploi	
Responsable	Direction générale des ressources humaines
Mesures en place	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toutes les conventions collectives ont des dispositions interdisant toute forme de menace, de contrainte, de discrimination, d'exclusion ou de harcèlement en raison du fait que le salarié est une personne handicapée. 2. Programme d'accès à l'égalité comprenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • flexibilité des horaires; • programme d'aide aux employés; • affichage; • processus de dotation adapté; • ajustement des communications. 3. Possibilité d'horaires flexibles et l'offre d'un programme d'aide aux employés. 4. Compilation des données du Programme d'accès à l'égalité pour évaluer les résultats des diverses mesures. 5. Dépôt en janvier 2013 du rapport d'implantation de la première phase du programme d'accès à l'égalité.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Agir contre les préjugés et la discrimination. • Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place des nouvelles mesures.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Mesures 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Faire les corrections nécessaires et appliquer les recommandations de la CDPDJ quant au rapport d'implantation remis en janvier 2013.
Reddition 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Réception du rapport d'évaluation ainsi que du résultat de l'analyse de disponibilité le 2 avril 2014. La CDPDJ a émis certaines recommandations quant aux mesures à adopter lors de la deuxième phase d'implantation du programme d'accès à l'égalité.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application : <ul style="list-style-type: none"> ○ toutes les mesures du Programme d'accès à l'égalité sont en application. D'autres mesures proposées par la CDPDJ sont en analyse afin de bonifier les mesures déjà en place.
Obstacles à l'intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de sensibilisation des gestionnaires et employés face à l'intégration de personnes handicapées dans leurs équipes.
Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Remettre le deuxième rapport d'implantation à la CDPDJ au plus tard le 3 avril 2017. D'ici là, certaines mesures proposées par la Commission seront mises en place au courant de l'année.

Environnement (organisation sociale, valeurs, etc.)	
Responsable	Direction générale des ressources humaines
Mesures en place	1. Adoption d'une politique contre le harcèlement interdisant entre autres le harcèlement lié à un handicap ou à l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Agir contre les préjugés et la discrimination. • Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire - assurer la mise en application.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Mesures 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune nouvelle mesure prévue.
Reddition 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune nouvelle mesure prise en 2013-2014.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Obstacles à l'intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de sensibilisation des gestionnaires et employés face à l'intégration de personnes handicapées dans leurs équipes.
Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune nouvelle mesure prévue.

Communication de personne à personne	
Responsable	Direction du Centre d'information
Mesures en place	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personnel sensibilisé et formé, surtout celui travaillant en service direct, aux particularités des différentes clientèles et à la nécessité d'avoir une approche respectueuse et adaptée envers ces dernières, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées. 2. Information accessible et pouvant être obtenue par téléphone ou bien de manière physique, en se présentant au Centre d'information de l'Autorité, le tout conformément aux normes et aux mesures d'accessibilité des lieux et de l'environnement. 3. Présence dans les services d'accueil de personnes sachant communiquer en utilisant des méthodes adaptées : <ul style="list-style-type: none"> • l'Autorité applique une approche respectueuse et adaptée aux différents handicaps de ses clientèles. 4. Mise en place d'une approche « attitude client » : le personnel de l'Autorité a été formé pour connaître les diverses approches à utiliser avec sa clientèle de personnes handicapées. 5. Mise en place d'une fiche d'information permanente aux agents d'information, accessible sur l'intranet des employés du Centre d'information de l'Autorité qui peuvent la consulter lorsqu'une personne handicapée les contacte. <ul style="list-style-type: none"> • La fiche présente les moyens de communiquer avec la clientèle de personnes handicapées.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacle. • Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place des nouvelles mesures.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Mesures 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune nouvelle mesure prévue.
Reddition 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune nouvelle mesure prise en 2013-2014.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Obstacles à l'intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité aux services et à l'information par les personnes handicapées.
Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune nouvelle mesure prévue.

Approvisionnement en biens et services	
Responsable	Direction principale des ressources financières et matérielles Direction principale des technologies de l'information
Mesures en place	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptation des biens et services disponibles au personnel de l'Autorité et à sa clientèle affectée par une ou plusieurs incapacités, le cas échéant, et ce, dans le respect de l'article 61.3 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>. 2. Intégration lorsque possible aux appels d'offres et aux contrats de clauses inclusives favorisant l'acquisition de biens et services tenant compte de toutes les personnes et réduisant le plus possible l'adaptation nécessaire pour les personnes handicapées. 3. Lors de l'approvisionnement de biens, et lorsqu'applicable, l'Autorité travaille avec la liste de fournisseurs ayant une mission auprès des personnes handicapées, disponible sur le site Web d'Industrie Canada. 4. Février 2013 : Acquisition d'appareils de reprographie facilitant l'utilisation par les employés, notamment les personnes ayant des incapacités visuelles, motrices et même une déficience intellectuelle ou autres problèmes cognitifs : <ul style="list-style-type: none"> ○ tableau d'affichage : ajustable pour la hauteur, ayant des couleurs marquées et des pictogrammes facilitant l'utilisation; ○ commande vocale. 5. Acquisition d'agrafeuse automatique facilitant l'utilisation.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacle : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : Prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place des nouvelles mesures.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
Mesures 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder, lorsque nécessaire à l'achat ou à la location de produits répondant à une majorité, mais qui sont aussi adaptés et conçus afin de répondre aux besoins des personnes handicapées (processus en continu). Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ implanter un certain nombre de téléphones mobiles iPhone permettant l'utilisation et la programmation de plusieurs fonctionnalités (ex. : commande vocale) les rendant utilisables par des personnes handicapées ayant des incapacités auditives ou visuelles.
Reddition 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les nouveaux téléphones mobiles remis ou ceux qui sont venus à échéance ont été remplacés par des iPhones permettant l'utilisation et la programmation de plusieurs fonctionnalités (ex. : commande vocale) les rendant utilisables par des personnes handicapées ayant des incapacités auditives ou visuelles. • Juin 2014 : acquisition de chaises ergonomiques facilitant l'utilisation par les employés, notamment des personnes ayant des incapacités motrices : <ul style="list-style-type: none"> ○ manettes d'ajustement facile d'accès et d'utilisation ainsi qu'ayant un dégagement en hauteur (haute et basse) et un dégagement en largeur et profondeur pour les personnes de toute taille.
État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En application.

<p>Obstacles à l'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité des biens et services acquis par l'Autorité aux personnes handicapées. • Dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de location de biens et services, l'Autorité ne parvient pas à spécifier des exigences propres aux personnes handicapées sans limiter la concurrence et l'accessibilité aux personnes handicapées.
<p>Mesures 2014-2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder, lorsque nécessaire à l'achat ou à la location de produits répondant à une majorité de la population, mais qui sont aussi adaptés et conçus afin de répondre aux besoins des personnes handicapées (processus en continu). Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ printemps 2014 – hiver 2017 : procéder à l'acquisition de nouveaux items de mobiliers afin de rendre l'aménagement des bureaux des employés fonctionnel et accessible, et ce, dans le cadre du projet de réaménagement des locaux à Québec.

<p>Environnement (accessibilité architecturale, signalisation, etc.)</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Direction principale des ressources financières et matérielles Direction principale des technologies de l'information</p>
<p>Mesures en place</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobilier : <ul style="list-style-type: none"> • tous les bureaux de travail en aire ouverte sont dotés de mobilier intégré permettant l'ajustement des surfaces à toutes les hauteurs pour répondre aux besoins et handicaps de tous les employés. 2. Évacuation : <ul style="list-style-type: none"> • procédures d'évacuation adaptées aux personnes à mobilité réduite, utilisation d'équipements Evacutrack (disponibles sur les deux (2) sites de l'Autorité) permettant la descente des escaliers de secours pour toute personne à mobilité restreinte; • procédure écrite d'accompagnement pour personnes handicapées en cas de mesures d'urgence. 3. Rampe d'accès et porte s'ouvrant vers l'extérieur de façon automatique : <ul style="list-style-type: none"> • en place pour les deux (2) sites de l'Autorité et portes d'accès donnant sur les étages munis en grande majorité d'un dispositif d'ouverture à distance pour les employés. 4. Des cabinets de toilette de superficie convenable et dont la porte est d'une largeur suffisante et s'ouvrant vers l'extérieur : <ul style="list-style-type: none"> • quatre (4) salles de toilette pour personnes à mobilité réduite sur chacun des deux sites. 5. Assistance individuelle pour l'utilisation des technologies : <ul style="list-style-type: none"> • l'ensemble des installations technologiques spécialisées pour les personnes handicapées dépend du type de handicap de l'utilisateur. Advenant le besoin d'installer ce type de technologie pour un employé, une analyse détaillée du besoin est effectuée pour assurer une installation adéquate et appropriée de la technologie sélectionnée. 6. Possibilité d'utilisation d'une webcaméra ou d'un système de visioconférence comme autre moyen permettant la communication entre deux personnes qui utilisent la langue des signes québécoise (LSQ) ou ayant un handicap limitant leur mobilité. 7. Aires de stationnement adéquates près de l'entrée principale.

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Éclairage suffisant pour les personnes ayant une vision réduite, et interrupteur à hauteur facilitant leur accès. 9. Signalisation tactile et en braille dans les ascenseurs et les bâtiments pour faciliter la mobilité des personnes ayant des incapacités visuelles. 10. Signalisation visuelle dans les bâtiments pour faciliter la mobilité des personnes ayant des incapacités auditives. 11. Ascenseurs ou rampes pour passer d'un étage à l'autre. 12. Revêtement antidérapant sur les planchers pour faciliter la mobilité des personnes ayant des problèmes d'équilibre. 13. Lavabos, urinoirs, fours à micro-ondes, téléphones à des hauteurs variables pour en permettre l'utilisation par des personnes de toute taille. 14. Ascenseurs dont le tableau de commande est à une hauteur qui permet un accès plus facile aux personnes de toute taille. 15. Fauteuils roulants disponibles pour faire face à des situations nécessitant une assistance immédiate et imprévue à la disposition de la clientèle externe ou du personnel. 16. Utilisation d'exigences équivalentes pour tout projet d'aménagement ou de réaménagement. 17. Aménagement de l'espace : <ul style="list-style-type: none"> • accès facilitant pour toute personne à mobilité réduite. 18. Cafétéria accessible en termes de circulation et de hauteur pour les tables, comptoir, les réfrigérateurs, etc. 19. Bac de destruction sécuritaire facilitant l'utilisation par des personnes de toute taille. 20. Porte de sécurité sur les étages permettant l'ajout d'un détecteur pour ouverture automatique ainsi que l'aire de réception pour l'accueil conçu pour la mobilité en fauteuil roulant, etc.
<p>Priorité d'intervention de la politique à part entière</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aménager des environnements accessibles : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire - poursuite des pratiques.
<p>État d'avancement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
<p>Mesures 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des rénovations des locaux de l'Autorité au site de Québec, plusieurs améliorations sont prévues et assureront une meilleure intégration et accessibilité pour le personnel et les clientèles, notamment pour les personnes handicapées. Voici quelques améliorations prévues : <ul style="list-style-type: none"> ○ visuelle (lumière moins agressive pour les yeux et dégageant moins de chaleur); ○ acoustique (réduisant le bruit ambiant); ○ thermique (climatisation et chaleur contrôlées par un système automatique prenant en compte la lumière naturelle); ○ fonctionnelle (surface de plancher permettant une meilleure mobilité).
<p>Reddition 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les améliorations visées dans le cadre de la rénovation des locaux de l'Autorité au site de Québec sont plutôt prévues en 2014-2015, considérant que le calendrier des travaux a débuté à la fin de 2013-2014 (2 étages sur 8 sont complétés).

État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> • En cours.
Obstacles à l'intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité physique aux services et à l'information par les personnes handicapées. • Certaines lacunes du plan des mesures d'urgence concernant les personnes responsables et les rôles de chacune.
Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des rénovations des locaux de l'Autorité au site de Québec, plusieurs améliorations sont prévues et assureront une meilleure intégration et accessibilité pour le personnel et les clientèles, notamment pour les personnes handicapées. Voici quelques améliorations prévues aux 6 étages restants : <ul style="list-style-type: none"> ○ visuelle (lumière moins agressive pour les yeux et dégageant moins de chaleur); ○ acoustique (réduisant le bruit ambiant); ○ thermique (climatisation et chaleur contrôlée par un système automatique prenant en compte la lumière naturelle); ○ fonctionnelle (surface de plancher permettant une meilleure mobilité). • Réviser le plan des mesures d'urgence et s'assurer que les personnes responsables seront connues des employés et surtout mettre à jour le plan régulièrement.

Télécommunications	
Responsables	Direction du Centre d'information Direction principale des technologies de l'information
Mesures en place	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communication téléphonique simplifiée qui consiste à parler lentement, en prononçant clairement chaque mot sans élever inutilement le ton de la voix : <ul style="list-style-type: none"> • personnel en contact avec la clientèle externe formé sur la communication simplifiée. 2. Disponibilité sur demande du Service de relais Bell qui fait le lien entre la personne malentendante ou sourde qui utilise un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et un entendant qui n'en a pas. 3. Disponibilité sur demande de logiciels de communication pour personne sourde ou malentendante. Il s'agit de logiciels de téléphonie pour les personnes ayant des incapacités auditives qui utilisent la carte de son intégrée dans leur ordinateur pour transmettre et recevoir les signaux transmis par un ATS. Considérant le fait que l'infrastructure de télécommunications de l'Autorité est sur une plateforme IP et que les appareils ATS sont de type analogique, l'Autorité ne dispose pas actuellement de ce type d'appareil dans son inventaire. Toutefois, dans le cas où un membre du personnel aurait besoin d'utiliser un ATS, l'Autorité procéderait alors à son acquisition et aux efforts techniques requis pour son intégration sur sa plateforme. <ul style="list-style-type: none"> • Pour cet élément, l'Autorité a identifié les fournisseurs en mesure de lui procurer rapidement si requis les logiciels et équipements propres à aider un ou plusieurs membres de son personnel affecté par un handicap auditif. 4. Téléphones sur les bureaux de chacun des employés, dotés de touches plus grosses et d'un écran facilitant leur utilisation pour l'ensemble du personnel, mais facilitant aussi pour les personnes ayant un handicap visuel. 5. Téléphones portables dotés d'applications permettant la composition vocale facilitant leur utilisation, notamment pour les personnes ayant un handicap visuel.

	<p>6. Implantation d'une formation en communication simplifiée pour tous les employés et les nouveaux employés du Centre d'information afin de les informer des bonnes pratiques à adopter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La formation n'est faite qu'une seule fois, mais la fiche d'information est accessible en tout temps et fait partie intégrante de la formation. <p>7. Ajout de salles de visioconférence sur les deux sites de l'Autorité pour favoriser la communication et éviter les déplacements, notamment utiles aux personnes possédant un handicap visuel ou physique ou même un handicap temporaire.</p> <p>8. Acquisition de casques sans fil rehaussés afin d'obtenir un son plus clair facilitant leur utilisation pour les personnes ayant un handicap auditif.</p>
<p>Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des lois, des politiques, des programmes, et des services sans obstacle. • Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place de nouvelles mesures.
<p>État d'avancement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
<p>Mesures 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des rénovations des locaux de l'Autorité au site de Québec, plusieurs salles de visioconférence seront ajoutées à l'offre déjà existante afin d'accroître les possibilités de communication aux membres du personnel, leur clientèle et leurs fournisseurs, ainsi qu'aux personnes ayant un handicap limitant leur mobilité. • Possibilité d'acquérir un système autotranscripteur sur les contenus de messages vocaux, facilitant ainsi le travail des ressources, notamment celles ayant un handicap auditif. • Implanter le système Microsoft Lync (caméra sur les postes de travail) disponible sur les deux sites de l'Autorité, pour favoriser la communication avec les personnes possédant un handicap visuel ou lié à la mobilité.
<p>Reddition 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'ajout de salles de visioconférence dans le cadre de la rénovation des locaux de l'Autorité au site de Québec est plutôt prévu en 2014-2015, considérant que le calendrier des travaux a débuté à la fin de 2013-2014 (2 étages sur 8 sont complétés). • Option disponible, en cas de besoin uniquement, visant l'acquisition d'un système autotranscripteur sur les contenus de messages vocaux, facilitant ainsi le travail des ressources, notamment celles ayant un handicap auditif. • Implantation du système Microsoft Lync (caméra sur les postes de travail) disponible sur les deux sites de l'Autorité (accès disponible à 100 % des employés dont plus de 80 % l'ont mis en application), pour favoriser la communication entre les employés.
<p>État d'avancement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cours.
<p>Obstacles à l'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité aux services et à l'information par les personnes handicapées.

Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des rénovations des locaux de l'Autorité au site de Québec, plusieurs salles de visioconférence seront ajoutées à l'offre déjà existante afin d'accroître les possibilités de communication aux membres du personnel, leur clientèle et leurs fournisseurs, ainsi qu'aux personnes handicapées (6 étages restants sur un total de 8).
-------------------	---

Accès aux documents publics	
Responsables	Direction de la formation et de la qualification Direction principale des affaires publiques et des communications Direction principale des ressources financières et matérielles Direction principale des technologies de l'information Secrétariat général Direction de l'éducation financière
Mesures en place	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impression des documents en gros caractères d'imprimerie, c'est-à-dire de 16, 22, 26 points ou même plus : <ul style="list-style-type: none"> • par le biais notamment de son centre de reprographie, l'Autorité a la capacité de réimprimer au besoin ses documents selon la grosseur de caractères requis. 2. Offre d'une version en format audio pour certains documents éducatifs destinés aux consommateurs, c'est-à-dire la présentation des textes écrits (fiches éducatives ou brochures) par le biais des services offerts par l'Audiothèque : <ul style="list-style-type: none"> • l'Autorité peut aussi, sur demande, offrir ses documents en version audio en vertu d'une entente avec l'Audiothèque qui offre depuis peu un service sans frais sur l'ensemble du territoire québécois. 3. Poursuite de la fourniture d'équipements adaptés permettant aux étudiants handicapés visuellement de passer leurs examens. 4. Permission de l'envoi des soumissions en réponse aux appels d'offres par courrier postal pour éviter les déplacements physiques. 5. Disponibilité des fichiers électroniques des documents produits. Cela peut se faire par Internet, sur disquette ou autre support informatique et selon le logiciel souhaité : <ul style="list-style-type: none"> • lors de la refonte du site Web, la majorité des documents électroniques produits ont été rendus accessibles sur le site Web et les facilités ont été mises en place pour permettre la mise à jour du site par les responsables. 6. Application de certaines normes, recommandations et lignes directrices pour faciliter l'accessibilité des sites Web aux personnes ayant divers types d'incapacités, telles que proposées par le <i>World Wide Web Consortium (W3C)</i>, par le biais de son projet <i>Web Access Initiative (WAI)</i>. <ul style="list-style-type: none"> • SGQRI 008. 7. Utilisation lorsque possible d'un logiciel permettant d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des documents HTML. <ul style="list-style-type: none"> • Le site Web de l'Autorité répond en majeure partie à la priorité 1 des WCAG (<i>Web Content Accessibility Guidelines 1.0</i>) du W3C. Le point « communication (Internet) » décrit plus en détail les mesures en place et les actions qui demeurent à être réalisées. 8. L'accès aux documents publics peut se faire soit en vulgarisant son contenu, soit en utilisant un support audiovisuel avec des adaptations telles que le sous-titrage, l'ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou en ASL ou la narration descriptive aux endroits appropriés pour bien situer une personne ayant une incapacité visuelle. Si un ministère ou un organisme présente un document

	<p>audiovisuel à des personnes malentendantes, il faut prévoir l'utilisation d'un système d'amplification à l'infrarouge ou le système MF. Il est donc possible d'améliorer de façon significative le niveau d'accessibilité des sites Web en appliquant les sept recommandations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) prévoir la taille et l'élasticité des caractères : <ul style="list-style-type: none"> ▪ une option permet à l'utilisateur du site Web de l'Autorité de changer la taille du caractère; b) utiliser un texte de remplacement pour les images-liens : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les images-liens du site Web de l'Autorité ont un texte alternatif associé; c) utiliser un système de navigation indépendant de JavaScript : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le site Web de l'Autorité offre comme système de navigation alternatif un plan de site au format XHTML; d) structurer les pages avec des en-têtes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ chaque page du site Web de l'Autorité est structurée en utilisant les balises HTML d'en-tête tel que H1, H2 etc.; e) associer explicitement les étiquettes et les champs de formulaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pour tous les formulaires, la balise <label> est utilisée pour donner une étiquette à chaque champ; f) utiliser un texte de remplacement pour les autres images : <ul style="list-style-type: none"> ▪ toutes les images du site Web de l'Autorité ont un texte de remplacement; g) utiliser un code et des feuilles de style valides : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'Autorité a établi une liste d'exigences fonctionnelles qui demandent notamment au fournisseur d'utiliser un code CSS valide. <p>9. Mise en place d'un système de formation à distance qui peut être faite à partir du poste de travail de la personne ou même de la maison.</p> <p>10. Accessibilité de la clientèle ayant un handicap visuel à obtenir des manuels de préparation aux examens en format Word, et ce, sans frais supplémentaires. Ainsi, les manuels peuvent être transformés en format audio, en police de caractères plus grande ou en braille par les personnes handicapées selon leur incapacité respective.</p> <p>11. Développement d'une procédure d'accommodements pour la passation des examens de l'Autorité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Un formulaire est disponible pour la clientèle concernée. À titre d'exemple, nous permettons à des postulants souffrant de TDAH ou de troubles visuels de bénéficier de plus de temps (généralement 50 %) pour passer leurs examens. Ils peuvent bénéficier d'un environnement plus calme (moins de postulants dans la salle) pour favoriser la concentration. Il est également arrivé d'assouplir les règles, tel que de permettre à une personne ayant une basse vision d'encercler ses réponses dans le questionnaire imprimé en plus gros caractères plutôt que sur la feuille réponse.</p> <p>12. Application des trois standards sur l'accessibilité des sites Web élaborés par le ministère des Services gouvernementaux dans le document « Accessibilité d'un site Web » (SGQRI 008). Ce standard énonce les règles permettant à tout site Web (site public, intranet, extranet, etc.) d'être accessible et facile d'utilisation pour toute personne handicapée ou non.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Autorité travaille d'ailleurs avec cet outil pour l'entretien, la mise à jour et le développement de son site Web. <p>13. Formation du personnel affecté à l'entretien, la mise à jour et au développement du site Web sur les normes d'accessibilités Web formulées par le Conseil du trésor.</p>
--	--

	<p>14. Mise en place du projet de Modernisation et intégration des systèmes d'affaires de l'Autorité (MISA) permettant l'accès aux formulaires sur le Web à toutes les personnes désirant faire leur entrée en carrière, leur renouvellement de permis, et autres sujets liés à leur carrière. De plus, ces formulaires peuvent être remplis par le biais de services en ligne offrant ainsi un moyen additionnel de faire parvenir les documents pour les personnes ayant un handicap limitant leur mobilité. Toutefois, pour l'instant, les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliquées à ces services en ligne.</p>
<p>Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacle. • Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services : <ul style="list-style-type: none"> ○ niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place de nouvelles mesures.
<p>État d'avancement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En application.
<p>Mesures 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durant les travaux de maintenance du site Web de l'Autorité, prévoir lors de la prochaine migration vers la nouvelle version du gestionnaire de contenu, une plus grande accessibilité. • Renouveler l'entente pour 2013-2014 avec l'Audiothèque permettant ainsi d'offrir ses documents en version audio, et ce, sans frais sur l'ensemble du territoire québécois. • Continuer l'intégration du projet MISA vers d'autres secteurs d'activité de l'Autorité. • Reprendre le projet d'analyse visant l'implantation d'un processus électronique de dépôt des soumissions en réponse aux appels d'offres.
<p>Reddition 2013-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des travaux de maintenance du site Web de l'Autorité, concernant la migration vers la nouvelle version du gestionnaire de contenu, l'Autorité a ajouté l'icône d'ouverture en nouvelle fenêtre pour les liens externes et les documents téléchargeables, en vue d'une plus grande accessibilité. • Le renouvellement avec l'Audiothèque n'est plus nécessaire. En contrepartie, l'Autorité donne le droit aux personnes handicapées postulantes d'utiliser leur logiciel de lecture avec les manuels vendus par l'Autorité et pour la passation des examens. • Intégration du projet MISA vers d'autres secteurs d'activité de l'Autorité. Toutefois, pour l'instant, les normes d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliquées à ces services en ligne. • Le projet d'analyse visant l'implantation d'un processus électronique de dépôt des soumissions en réponse aux appels d'offres est retardé (0% de complété du côté de l'Autorité).
<p>État d'avancement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En application, sauf pour l'implantation d'un processus électronique de dépôt des soumissions qui est retardé en 2014-2015.
<p>Obstacles à l'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité à l'information et aux documents par les personnes handicapées.

Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre en 2015-2016, les travaux de maintenance du site Web de l'Autorité, concernant la migration vers la nouvelle version du gestionnaire de contenu afin de rendre le site accessible dans les autres sections (à part les consommateurs). • Reprendre le projet d'analyse visant l'implantation d'un processus électronique de dépôt des soumissions en réponse aux appels d'offres. • Finaliser l'ajout de métadonnées sur les documents PDF afin d'améliorer leur accessibilité et leur convivialité sur le site Web de l'Autorité, plus spécifiquement la section destinée aux consommateurs qui est d'ailleurs presque complétée (plus de 80 %), mais dont il reste du travail sur les plus anciennes pages.
-------------------	--

Plaintes reçues en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public en 2013-2014

Responsables	Direction du Centre d'information Secrétariat général
Nombre de plaintes reçues	Aucune.

Action sociale

Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille. • Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services.
Mesures en place	<ul style="list-style-type: none"> • Dans son exercice d'aliénation des biens, l'Autorité veille à transférer sans frais des équipements intéressants à des institutions ayant pour mission l'insertion et l'éducation des personnes handicapées.
Mesures 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'orientation d'aliénation de ses biens au profit des institutions ayant pour mission l'insertion et l'éducation des personnes handicapées. <ul style="list-style-type: none"> ○ Échéance : ponctuelle, lors d'aliénation de biens.
Reddition 2013-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Dans son exercice d'aliénation des biens, l'Autorité veille à transférer sans frais des équipements intéressants à des institutions qui favorisent la réinsertion sociale des jeunes et qui permettent à des familles démunies d'utiliser l'ordinateur : <ul style="list-style-type: none"> ○ Micro Recyc (Montréal) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 40 écrans, 17 postes de travail et 2 ordinateurs portables; ○ Centre communautaire Hochelaga (Montréal) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 11 écrans et 17 postes de travail; ○ Revand-DON (Québec) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 9 écrans et 2 postes de travail.
Mesures 2014-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'orientation d'aliénation de ses biens au profit des institutions ayant pour mission l'insertion et l'éducation des personnes handicapées. <ul style="list-style-type: none"> ○ Échéance : ponctuelle, lors d'aliénation de biens.

Rédaction

Stéphanie Dumas – Coordonnatrice de services aux personnes handicapées
Direction des ressources matérielles
Autorité des marchés financiers
2640, boul. Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Tél. : 418 525-0337, poste 2994
1 877 525-0337, poste 2994
stephanie.dumas@lautorite.qc.ca

Groupe de travail

Direction principale des ressources financières et matérielles
Direction de la formation et de la qualification
Direction du centre d'information
Direction principale des affaires publiques et des communications
Direction générale des ressources humaines
Direction principale des technologies de l'information
Direction de l'éducation financière
Secrétariat général adjoint

Publication

Disponible sur le site Web de l'Autorité à l'adresse suivante :
www.lautorite.qc.ca

Approbation

Décision n° 2014-PDG-0189