



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**PLAN D'ACTION
ANNUEL À L'ÉGARD DES
PERSONNES HANDICAPÉES
2016-2018
ET REDDITION 2015-2016**

Au 31 mars 2017

Vice-présidence des services administratifs

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2016-2018 et reddition 2015-2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN : 978-2-550-78533-0 (en ligne)

Table des matières

Introduction	4
Portrait de l'organisation	5
L'engagement de l'Autorité des marchés financiers à l'égard des personnes handicapées	5
Personne responsable du plan d'action	6
Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et Reddition	7
Embauche et intégration en emploi	7
Maintien en emploi	9
Environnement (organisation sociale, valeurs, etc.)	10
Communication de personne à personne	10
Approvisionnement en biens et services	11
Environnement (accessibilité architecturale, signalisation, etc.)	13
Télécommunications	15
Accès aux documents publics	17
Plaintes reçues en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public	19
Action sociétale	20
Groupe de travail	20
Publication	20
Approbation	20

Introduction

L'Autorité est fière de vous présenter son plan d'action 2016-2018 à l'égard des personnes handicapées, qui reflète les initiatives mises de l'avant afin de promouvoir l'intégration professionnelle des personnes vivant avec un handicap. Ce plan d'action prend comme assise l'engagement de l'Autorité de réduire substantiellement les obstacles au développement des personnes handicapées dans le secteur des marchés financiers.

Conformément à cet engagement, l'Autorité a notamment mis en application le Programme d'accès à l'égalité pour les personnes handicapées, déployé une approche et une fiche d'information favorisant la communication avec cette clientèle et développé différents outils et mesures améliorant l'environnement physique pour les personnes handicapées qui sont à l'emploi de l'organisation ou qui viennent s'y informer ou passer des examens.

De plus, l'Autorité a révisé entièrement les contenus textuels et visuels de son site Internet dans le cadre d'une refonte complète. La structure du site et les diverses fonctionnalités offertes révèlent notre souci de rendre les contenus accessibles au plus grand nombre. Au terme de ce chantier majeur, l'Autorité pourrait être considérée comme une référence en matière d'accessibilité Web parmi les organisations gouvernementales québécoises.

Nous vous invitons à consulter notre plan d'action 2016-2018 afin de prendre la pleine mesure des efforts que nous avons déjà déployés en ce domaine ainsi que des projets qui nous occuperont au cours des prochaines années.

Portrait de l'organisation

Instituée par la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (RLRQ, c. A-33-2) le 1^{er} février 2004, 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 dépôt – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers.

Les affaires de l'Autorité sont administrées par un président-directeur général nommé par le gouvernement du Québec. Aussi, le Conseil consultatif de régie administrative, composé de 7 membres indépendants nommés par le ministre des Finances, exerce les fonctions qui lui sont imparties dans la loi constitutive de l'Autorité.

L'autonomie financière de l'Autorité est assurée par les cotisations et les droits versés par les personnes et les entreprises concernées par les lois qu'elle est chargée d'appliquer.

L'organisation compte 778 employés. Le siège social de l'AMF est situé à Québec et comporte aussi un bureau à Montréal.

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

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.

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 :

- en 2016-2017, procédé à la refonte de son site Web qui a été mis en ligne le 5 avril 2017. Le site suit désormais les normes applicables du SGQRI. Le site fait actuellement l'objet d'un audit externe au regard des exigences formulées. Les derniers correctifs seront appliqués lors de l'exercice 2017-2018. Au terme des travaux, l'Autorité pourrait être considérée comme une référence en matière d'accessibilité Web, parmi les organisations gouvernementales québécoises;
- poursuivi ses efforts quant à l'application du 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);
- renforcé son approche « attitude client » et une fiche d'information permanente afin de favoriser et d'améliorer la communication avec la clientèle des personnes handicapées;

- maintenu en place différents outils et mesures améliorant l'environnement physique pour les personnes handicapées (ex. : mesures d'évacuation de l'immeuble, portes automatiques, signalisation, hauteur et dégagement accessibles des comptoirs, dimensions des corridors et de la cafétéria, etc.);
- rendu accessible pour la clientèle ayant un handicap visuel, et qui en fait la demande, les 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;
- adopté une procédure d'accommodements pour la passation des examens pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles; à cet effet des tablettes électroniques ont été rendues disponibles;
- mis en place une deuxième entente auprès d'un employé quant à l'accueil d'un deuxième chien MIRA sur les lieux de travail;
- poursuivi l'acquisition des chaises ergonomiques faciles d'utilisation pour ses employés;
- maintenu les mesures du programme d'accès à l'égalité en emploi;
- fait l'analyse des locaux actuels en vue d'un réaménagement pour les bureaux de Montréal d'ici les 2 prochaines années;
- mis en place une possibilité de travail à domicile pour personnes ayant un handicap physique fonctionnel.

Personne responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration a été confié à un groupe de travail coordonné par la Direction générale des ressources humaines.

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

Ses coordonnées sont :

Marie-Claude Soucy, Vice-présidente des services administratifs
Autorité des marchés financiers
800, Square Victoria, 22^e étage, C.P. 246, tour de la Bourse, Montréal (Québec) H4Z 1G3
514-395-0337 poste 2111
Marie-Claude.Soucy@lautorite.qc.ca

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et Reddition

Embauche et intégration en emploi	
Responsable	Direction générale des ressources humaines
Mesures en place	1. Application d'une politique de dotation qui repose sur le respect des dispositions des conventions collectives et 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> (RLRQ, c. A-2.01) (le « Programme d'accès à l'égalité »). Les principes directeurs de cette politique sont les chances égales à tous et le principe du mérite pour l'évaluation des candidats. 2. Maintien, dans le Programme d'accès à l'égalité, de certaines mesures particulières pour les personnes handicapées : • 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. Programme d'accès à l'égalité en emploi en place (nous en sommes à la deuxième phase).
Priorité d'intervention de la politique À <i>part entière</i>	• Agir contre les préjugés et la discrimination : - o niveau : prioritaire – en continu.
État d'avancement	• En application.
Mesures 2015-2016	• Poursuivre, principalement par le biais de la CAMO, les méthodes de publication afin de joindre plus de personnes handicapées pour les différents postes à pourvoir (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 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (« 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.

Reddition 2015-2016	• Poursuite des méthodes de publication afin de joindre plus de personnes handicapées pour les différents postes à pourvoir (processus en continu). • 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). • Réception d'une lettre de la CDPDJ quant au dépôt du deuxième rapport d'implantation – <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics</i>. L'échéance pour le dépôt du deuxième rapport d'implantation est reportée à une date ultérieure qui nous sera communiquée au cours des prochains mois. Entre-temps, nous maintenons les mesures en place. • Mise en place d'une deuxième entente auprès d'un employé quant à l'accueil d'un deuxième chien MIRA sur les lieux de travail; • Possibilité de travail à domicile pour personnes ayant un handicap physique fonctionnel.
État d'avancement	• En application : - o les mesures du Programme d'accès à l'égalité pour les personnes handicapées par la CDPDJ sont en application.
Obstacles à l'intégration	• Difficulté d'accès aux emplois par les personnes handicapées : - o recrutement difficile des personnes handicapées, vu la nature très spécialisée des postes de l'Autorité et du peu de candidats disponibles.
Indicateurs de résultats	• Annuellement, compiler les données.
Mesures 2016-2018	• Remettre le deuxième rapport d'implantation à la CDPDJ selon l'échéance qui nous sera communiquée en 2017. • Poursuivre la sensibilisation de la haute direction, des gestionnaires et des employés de la Direction générale des ressources humaines au recrutement de personnes handicapées à l'Autorité (processus en continu). • Demander à toutes les personnes qui posent leur candidature de répondre au questionnaire d'auto-identification par l'entremise de notre site Internet. • Diffuser de façon régulière, l'information à l'ensemble du personnel quant à l'objectif à atteindre. • Promouvoir chaque année le programme d'accès à l'égalité.

Maintien en emploi	
Responsable	Direction générale des ressources humaines
Mesures en place	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 : • flexibilité des horaires; • programme d'aide aux employés; • affichage; • processus de dotation adapté; • ajustement des communications; • Facilité de travail à domicile. 3. Possibilité d'horaires flexibles. 4. Offre d'un programme d'aide aux employés. 5. Compilation des données du Programme d'accès à l'égalité pour évaluer les résultats des diverses mesures. 6. Sensibilisation des employés lors de la semaine pour les personnes handicapées. 7. Disponibilité d'un ergonomiste pour adapter les postes de travail.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	• Agir contre les préjugés et la discrimination. • Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance : - o niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place des nouvelles mesures.
État d'avancement	• En application.
Mesures 2015-2016	• 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.
Reddition 2015-2016	• Réception d'une lettre de la CDPDJ quant au dépôt du deuxième rapport d'implantation – Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics. L'échéance pour le dépôt du deuxième rapport d'implantation est reportée à une date ultérieure qui nous sera communiquée au cours des prochains mois. Entre-temps, nous maintenons les mesures en place.
État d'avancement	• Maintien des mesures en place.
Obstacles à l'intégration	• Sensibilisation des gestionnaires et employés face à l'intégration de personnes handicapées dans leurs équipes. • Manque de disponibilité des expertises spécialisées.
Indicateurs de résultats	• Nombre de communications et nombre d'activités de sensibilisation annuellement.
Mesures 2016-2018	• Remettre le deuxième rapport d'implantation à la CDPDJ selon l'échéance qui nous sera communiquée en 2017. D'ici là, maintien des mesures.

Environnement (organisation sociale, valeurs, etc.)	
Responsable	Direction générale des ressources humaines
Mesures en place	1. 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>	• Agir contre les préjugés et la discrimination. • Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance : - o niveau : prioritaire - assurer la mise en application.
État d'avancement	• En application.
Mesures 2015-2016	• Aucune nouvelle mesure prévue.
Reddition 2015-2016	• Application en continu de la politique.
État d'avancement	• En application.
Obstacles à l'intégration	• Manque de sensibilisation des gestionnaires et employés face à l'intégration de personnes handicapées dans leurs équipes.
Indicateurs de résultats	• Suivi semi-annuel. • Compilation des statistiques.
Mesures 2016-2018	• Politique contre le harcèlement sera révisée. La notion de civilité au travail sera ajoutée à la politique. • Une formation sur la Politique révisée sera offerte aux gestionnaires.

Communication de personne à personne	
Responsable	Direction du Centre d'information
Mesures en place	1. Personnel sensibilisé et formé 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 : • l'Autorité applique une approche respectueuse et adaptée aux différents handicaps de ses clientèles. 4. Fiche d'information présentant les moyens de communiquer avec les personnes handicapées destinée aux agents d'information. Fiche accessible sur l'Intranet des employés du Centre d'information de l'Autorité, qui peuvent la consulter lorsqu'une personne handicapée communique avec eux.

Priorité d'intervention de la politique À part entière	• 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 : - o niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place des nouvelles mesures.
État d'avancement	• En application.
Mesures 2015-2016	• Aucune nouvelle mesure prévue.
Reddition 2015-2016	• Application en continu de la politique.
État d'avancement	• En application.
Obstacles à l'intégration	• Manque d'accessibilité aux services et à l'information par les personnes handicapées.
Indicateurs de résultats	• Suivi semi-annuel. Compilation des statistiques.
Mesures 2016-2018	• Aucune nouvelle mesure prévue.

Approvisionnement en biens et services	
Responsable	Direction principale de l'administration Direction principale des technologies de l'information
Mesures en place	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 lorsque 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. 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 : • tableau d'affichage : ajustable en hauteur, ayant des couleurs marquées et des pictogrammes facilitant l'utilisation; • commande vocale. 5. Acquisition d'agrafeuses automatiques. 6. Acquisition de tablettes de lecture électronique pour les salles d'examens pouvant offrir une utilisation facilitatrice aux personnes handicapées. 7. Acquisition de 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.

	8. Chaises ergonomiques. Manettes d'ajustement facile d'accès et d'utilisation et ayant un dégagement en hauteur (haute et basse) et un dégagement en largeur et profondeur pour les personnes de toutes tailles.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	- Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacle : - niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place des nouvelles mesures.
État d'avancement	En application.
Mesures 2015-2016	- 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 : - printemps 2014 - hiver 2017 : procéder à l'acquisition de nouveaux articles de mobilier 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.
Reddition 2015-2016	- Acquisition de tablettes de lecture électronique pour équiper les salles d'examen de certification des organismes canadiens de réglementation en assurances pouvant offrir une utilisation facilitatrice aux personnes ayant des déficiences visuelles. - Acquisition de chaises ergonomiques facilitant l'utilisation par les employés, notamment des personnes ayant des incapacités motrices. - Acquisition de deux tables à hauteur pour adapter les postes de travail pour le personnel souffrant d'un handicap physique.
État d'avancement	En application.
Obstacles à l'intégration	- Manque d'accessibilité des biens et services acquis par l'Autorité aux personnes handicapées. - Dans le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services, il est difficile de spécifier des exigences propres aux personnes handicapées sans limiter la concurrence et l'accessibilité aux personnes handicapées.
Indicateurs de résultats	Suivi semi-annuel. Compilation des statistiques.
Mesures 2016-2018	- 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 : 2017-2019 : procéder à l'acquisition de nouveaux articles de mobilier afin de rendre l'aménagement des bureaux des employés fonctionnel et accessible, et ce, dans le cadre du projet de réaménagement des locaux à Montréal.

Environnement (accessibilité architecturale, signalisation, etc.)	
Responsables	Direction principale de l'administration
Mesures en place	Bâtiments du propriétaire immobilier (Cominar et Complexe Place Victoria) 1. Présence de rampes d'accès et de portes de largeur suffisante s'ouvrant de manière automatique pour les personnes ayant une incapacité motrice. 2. Présence de places de stationnements réservées aux personnes handicapées localisées près des entrées du bâtiment : • au siège social de Québec, nous avons quatre (4) places de stationnement à proximité des accès à l'édifice Cominar, soit une (1) par étage de stationnement; • au bureau de Montréal, nous avons six (6) places de stationnement à proximité des accès à l'édifice Tour de la Bourse, soit trois (3) par étage de stationnement. 3. Signalisation tactile et en braille dans les ascenseurs et les bâtiments pour faciliter la mobilité des personnes ayant des déficiences visuelles. 4. Signalisation visuelle dans les bâtiments pour faciliter la mobilité des personnes ayant des déficiences auditives. 5. Accessibilité universelle des étages (connexion verticale) par le biais d'ascenseurs, monte-charge et/ou escaliers mobiles. 6. Disposition inférieure d'un tableau de commande dans les ascenseurs favorisant l'accès pour les personnes de toute taille confondue. 7. Utilisation d'un revêtement antidérapant sur les planchers pour faciliter les déplacements des personnes atteintes de problèmes d'équilibre. 8. Présence de salles de toilettes qui répondent aux normes du code du bâtiment en matière d'accessibilité universelle (superficie, rampe, porte, etc.) : • au siège social de Québec, nous avons dix-huit (18) toilettes conçues pour les personnes à mobilité restreinte, soit deux (2) par étage en fonction du sexe (sur les étages : 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 et 15); • au bureau de Montréal, nous avons cinq (5) toilettes conçues pour les personnes à mobilité restreinte (sur les étages 18, 20 (2), 21, 22 et 23). Locaux du locataire (Autorité des marchés financiers) 1. Aménagement des environnements travail avec des équipements accessibles et adaptés favorisant l'emploi de personnes handicapées parmi le personnel et répondant aux normes du bâtiment en matière d'accessibilité universelle : • acquisition de mobilier intégré permettant l'ajustement des surfaces de travail à différentes hauteurs dans l'objectif de répondre aux besoins particuliers de tous les employés (surface clavier ajustable, tables électriques, etc.); • acquisition de chaises ergonomiques offrant un ajustement plus personnalisé pour l'ensemble du personnel; • évaluation du poste de travail des employés par des experts en ergonomie et ergothérapie pour les personnes atteintes d'handicaps physiques; • installation d'éclairage adapté pour les personnes ayant une vision réduite et interrupteur à une hauteur facilitant l'accès à tout type de taille confondue. 2. Aménagement des espaces communs avec des équipements accessibles et adaptés favorisant l'emploi de personnes handicapées parmi le personnel et répondant aux normes du bâtiment en matière d'accessibilité universelle : • installation de lavabos, urinoirs, fours à micro-ondes, téléphones publics,

	tables, comptoirs à des hauteurs variables pour en permettre l'utilisation par des personnes de toutes tailles; • aménagement des corridors intérieurs impliquant un parcours sans obstacle, corridors dégagés de dimensions adéquates et cabinets de toilette accessibles; • acquisition de 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; • acquisition et accès à des bacs de destruction sécuritaire facilitant l'utilisation par des personnes de toute taille; • aménagement de portes de sécurité sur les étages permettant l'ajout d'un détecteur pour ouverture automatique, aire de réception pour l'accueil conçue pour la mobilité en fauteuil roulant, etc. pour le bureau de Québec; • aménagement à l'aide d'un dispositif d'ouverture à distance pour les employés dans plusieurs espaces communs sur plusieurs étages. 3. Développement d'un plan d'évacuation tenant compte des personnes ayant des incapacités : • procédure d'évacuation adaptée aux personnes à mobilité réduite, utilisation d'équipements <i>Evacutrack</i> (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; • formation annuelle sur les mesures d'urgence impliquant les procédures relatives aux personnes à mobilité réduite; • mise à jour régulière de la liste des personnes à mobilité restreinte pour les deux (2) sites de l'Autorité et de leur accompagnateur respectif; • utilisation d'exigences équivalentes pour tout projet d'aménagement ou de réaménagement.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	• Aménager des environnements accessibles pour l'ensemble des employés. - o niveau : prioritaire - poursuite des pratiques.
État d'avancement	• En application.
Mesures 2015-2016	• 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 six (6) étages restants : - o visuelle (lumière moins agressive pour les yeux et dégageant moins de chaleur); - o acoustique (réduisant le bruit ambiant); - o thermique (climatisation et chaleur contrôlée par un système automatique prenant en compte la lumière naturelle); - o 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 annuellement.
Reddition 2015-2016	• Les améliorations visées dans le cadre de la rénovation des locaux du siège social de l'Autorité à Québec ont été finalisées et respectent les normes en matière

	d'accessibilité universelle.
État d'avancement	En matière d'aménagement, le siège social de Québec répond aux objectifs fixés tandis que le bureau de Montréal est conforme, mais sera bonifié lors du réaménagement de 2017-2019.
Obstacles à l'intégration	Manque d'accessibilité physique aux services et à l'information par les personnes handicapées.
Indicateurs de résultats	- Suivi récurrent. - Formation et mise à jour de la documentation diffusée sur l'intranet (plan d'évacuation).
Mesures 2016-2018	- Dans le cadre des réaménagements des locaux de l'Autorité au site de Montréal, plusieurs améliorations sont prévues et assureront une meilleure intégration et accessibilité pour le personnel et les clientèles, notamment pour les personnes handicapées. De nouvelles pratiques seront expérimentées afin d'assurer une accessibilité universelle et innovante. - 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 annuellement.

Télécommunications	
Responsables	Direction du Centre d'information Direction principale des technologies de l'information
Mesures en place	- 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. - 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. - 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. - Disponibilité sur demande de logiciels de communication pour personne sourde ou malentendante. Il s'agit de logiciels de téléphonie pour les personnes ayant des déficiences 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 à son acquisition et aux efforts techniques requis pour son intégration sur sa plateforme. - pour cet élément, l'Autorité a déterminé les fournisseurs en mesure de lui procurer rapidement, si requis, les logiciels et équipements propres à aider un ou plusieurs membres de son personnel affectés par un handicap auditif. - Téléphones sur les bureaux de chacun des employés dotés de touches plus grosses et d'un écran facilitant leur utilisation par l'ensemble du personnel, mais facilitant aussi pour les personnes ayant un handicap visuel. Possibilité d'utiliser SIRI sur les iPhone pour faciliter l'utilisation de plusieurs fonctions. - Téléphones portables dotés d'applications permettant la composition vocale facilitant leur utilisation, notamment par les personnes ayant un handicap visuel. - Ajout de salles de visioconférence sur les deux (2) 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. 7. Acquisition de casques sans fil rehaussés afin d'obtenir un son plus clair facilitant leur utilisation pour les personnes ayant un handicap auditif. 8. Utilisation du système Microsoft Lync (caméra sur les postes de travail) sur les deux sites de l'Autorité. 9. Assistance individuelle pour l'utilisation des technologies : 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. 10. Installation de webcams aux postes de travail ou d'un système de visioconférence dans les salles de réunion comme autre moyen permettant la communication entre deux personnes qui utilisent la langue des signes québécoise (LSQ) ou ayant un handicap limitant leur mobilité.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	- 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 : - niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place de nouvelles mesures.
État d'avancement	En application.
Mesures 2015-2016	Compléter la dotation de l'ensemble des salles de réunions de Québec et Montréal d'un équipement de visioconférence pour toutes les autres salles disponibles et mettre en place une interface Lync et ainsi permettre l'intégration complète et favoriser la communication entre les employés.
Reddition 2015-2016	- Ajout de cinq (5) plus grandes salles de réunion maintenant équipées d'un système de visioconférences HD. - Un site de vente de manuels en ligne a été créé pour favoriser l'achat à distance avec un site de vente. - 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. - Option disponible, en cas de besoin uniquement, pour l'acquisition d'un système auto transcripteur sur les contenus de messages vocaux, facilitant ainsi le travail des ressources, notamment celles ayant un handicap auditif. Ce service serait disponible au besoin.
État d'avancement	En cours.
Obstacles à l'intégration	Manque d'accessibilité aux services et à l'information par les personnes handicapées.
Indicateurs de résultats	Demande de suivi récurrent à la personne responsable de la téléphonie. Se tenir informée des dernières technologies pouvant être acquises pour faciliter l'accessibilité et la compréhension.
Mesures 2016-2018	Compléter la dotation de l'ensemble des salles de réunions de Québec et Montréal d'un équipement de visioconférence et mettre en place une interface Lync et ainsi permettre l'intégration complète et favoriser la communication entre les employés.

Accès aux documents publics	
Responsables	Direction de la qualification Direction principale des affaires publiques et des communications Direction principale de l'administration Direction principale des technologies de l'information Secrétariat général
Mesures en place	1. Impression des documents en gros caractères d'imprimerie, c'est-à-dire de 16, 22, 26 points ou même plus : • 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. Possible avec toutes les imprimantes. 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 : • l'Autorité peut aussi, sur demande, offrir ses documents en version audio en vertu d'une entente avec l'Audiothèque, qui offre 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 ou un autre support informatique : • lors de la publication de contenus sur le site Web, la majorité des documents électroniques sont produits avec le souci constant de les rendre accessibles au plus grand nombre. 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>. • SGQRI 008-01. 7. Utilisation, lorsque possible, d'un logiciel permettant d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des documents HTML. • 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 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 : • prévoir la taille et l'élasticité des caractères : plus nécessaire, les navigateurs l'offrent par défaut (ctrl+, ctrl-) utiliser un texte de remplacement pour les images-liens : • utiliser un texte de remplacement pour les images-liens : - o les images-liens du site Web de l'Autorité ont un texte alternatif associé.

	• utiliser un système de navigation indépendant de JavaScript : - o le site Web de l'Autorité offre comme système de navigation alternatif un plan de site au format XHTML. • structurer les pages: - o respect des balises structurantes (sémantique) pour les mises en pages de contenus Web. • associer explicitement les étiquettes et les champs de formulaire : - o pour tous les formulaires, la balise <label> est utilisée pour donner une étiquette à chaque champ. • utiliser un texte de remplacement pour les images décoratives : - o toutes les images du site Web de l'Autorité ont un texte de remplacement. • utiliser un code et des feuilles de style valides : - o l'Autorité a établi une liste d'exigences fonctionnelles qui demandent notamment au fournisseur d'utiliser un code CSS valide. 9. Mise en place d'un système de formation à distance qui peut être fait à partir du poste de travail de la personne ou même de la maison. 10. Possibilité, pour la clientèle ayant un handicap visuel, d'obtenir des manuels de préparation aux examens, qu'ils soient en format papier ou numérique (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 déficience respective. 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 nous est également arrivé d'assouplir les règles, comme pour permettre à une personne ayant une basse vision d'encrer ses réponses dans le questionnaire imprimé en plus gros caractères plutôt que sur la feuille-réponse. Il sera également possible d'accommoder les postulants en leur fournissant une version papier d'un manuel plutôt qu'une version numérique dans laquelle la grosseur de la typographie pourrait être insuffisante. 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). Ces standards énoncent 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. • l'Autorité travaille avec les normes du WGAC 2.0 pour les améliorations apportées au site. 13. Formation du personnel affecté à l'entretien, la mise à jour et le développement du site Web sur les normes d'accessibilités Web formulées par le Secrétariat du Conseil du trésor.
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	• 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 : - o niveau : prioritaire - poursuite des pratiques et mise en place de nouvelles mesures.
État d'avancement	• En application.

Mesures 2015-2016	- 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 celle des 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.
Reddition 2015-2016	- 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'Audiodthèque 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. Toujours le cas, mais le Centre d'information peut aider au besoin. - Le projet d'analyse visant l'implantation d'un processus électronique de dépôt des soumissions en réponse aux appels d'offres est retardé.
État d'avancement	En application, sauf pour l'implantation d'un processus électronique de dépôt des soumissions. Ce processus sera réévalué en fonction des changements réglementaires auxquels l'Autorité est susceptible d'être assujettie en 2016-2017 ou 2017-2018. Ces changements réglementaires introduiront l'usage de nouveaux outils développés par le Secrétariat du Conseil du trésor qui eux, prévoient l'implantation d'un système électronique de dépôt des soumissions présentement à l'essai.
Indicateurs de résultats	- 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.
Obstacles à l'intégration	Manque d'accessibilité à l'information et aux documents par les personnes handicapées.
Mesures 2016-2018	Maintien des mesures en place.

Plaintes reçues en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public	
Responsables	Direction du Centre d'information Secrétariat général
Indicateurs de résultats	Compiler les données annuellement auprès des deux directions concernées.
Nombre de plaintes reçues	Aucune plainte reçue.

Action sociétale	
Priorité d'intervention de la politique <i>À part entière</i>	• 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	1. 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 2015-2016	• Poursuivre l'orientation d'aliénation de ses biens au profit des institutions ayant pour mission l'insertion et l'éducation des personnes handicapées. - o Échéance : ponctuelle, lors d'aliénation de certains biens.
Reddition 2015-2016	• 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 : - o le projet de réaménagement des locaux a aussi permis de donner des biens mobiliers à des organismes œuvrant avec des personnes handicapées tels que l'Atelier des sourds et le Conseil québécois des entreprises adaptées.
Indicateurs de résultats	• Suivi récurrent auprès des ressources concernées.
Mesures 2016-2018	• Poursuivre l'orientation d'aliénation de ses biens au profit des institutions ayant pour mission l'insertion et l'éducation des personnes handicapées. - o échéance : ponctuelle, lors d'aliénation de biens.

Groupe de travail

Direction principale de l'administration
 Direction 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
 Secrétariat général adjoint

Date du document

Le 25 mai 2017

Publication

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

Approbation

Le 25 mai 2017.