

Plan d'action annuel identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées
2008 -2009

Énoncé	Afin de réduire au maximum les obstacles à l'Intégration des personnes handicapées dans le secteur des marchés financiers, l'Autorité a mis en place un plan d'action dans le respect de ses valeurs : - Ecoute dynamique de ses intéressés - Mobilisation des personnes - Fourniture de services de qualité - Application rigoureuse et équitable de la réglementation			
L'Autorité et son environnement	L'Autorité des marchés financiers a été créée en vertu de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers, adoptée en décembre 2002 par l'Assemblée nationale du Québec. Relevant du ministre des Finances, elle est financée par les différents intervenants du secteur financier. Mise sur pied le 1er février 2004, l'Autorité est l'organisme de réglementation qui chapeaute le régime québécois d'encadrement du secteur financier. Elle se veut un guichet unique d'assistance au consommateur, pour les renseignements et les plaintes. Une équipe d'agents d'information est à la disposition des consommateurs pour toute demande de renseignements. L'Autorité se charge aussi de recevoir les plaintes des consommateurs et d'en assurer le traitement. De plus, elle vise à simplifier la structure de l'encadrement du secteur financier et à faciliter ainsi les démarches administratives des individus et des entreprises qui exercent leurs activités dans ce secteur. Plus particulièrement, elle encadre les secteurs d'activités suivants : les valeurs mobilières, la distribution des produits et services financiers, les institutions financières et l'indemnisation. Dirigée par un président-directeur général, l'Autorité compte plus de 500 employés, à Québec et à Montréal. Son siège social est situé à Québec.			
Critères de l'organisation	Impact positif et mesurable sur les clientèles; Réalisable avec les ressources existantes et/ou prévues; Fréquence d'utilisation d'une installation ou d'un service; Impact concret dans la vie des personnes handicapées; Les possibilités technologiques d'améliorer les façons de faire.			
Niveaux de priorité	Prioritaire : Mettre en place : 1 Intéressant : À faire si possible : 2			

Axes d'interventions	Mesures en place	Obstacles à l'intégration	Niveaux de priorité	Mesures à prendre 2008-2009	État d'avancement
Actions					
Ressources humaines <i>Embauche / Intégration</i>	Nous appliquons une politique de dotation qui repose sur le respect des dispositions des conventions collectives et le respect des engagements du Programme d'accée 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.	Aucun	n/a	1) Notre Programme d'accès à l'égalité prévoit l'application d'un taux de nomination préférentielle pour tous les emplois occasionnels et réguliers; 2) Diversification des sources de recrutement afin de mieux rejoindre les groupes ciblés	1) Les conseillers en ressources humaines avec responsabilité de dotation ont amorcé les travaux d'élaboration des grilles pondérées qui seront complétés en décembre 2008; 2) Présence plus soutenue en cours d'année aux différents Salons de l'Emploi
Maintien en emploi	Toutes nos conventions collectives ont des dispositions interdisant toute forme de menace, contrainte, discrimination, exclusion ou harcèlement en raison du fait que le salarié est une personne handicapée.	Aucun	n/a		
Environnement (organisation sociale, valeurs, etc.)	Nous avons adopté une politique contre le harcèlement interdisant entre autres, le harcèlement lié au handicap ou à l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap.	Aucun	n/a		
Communication de personne à personne					

Axes d'interventions	Mesures en place	Obstacles à l'intégration	Niveaux de priorité	Mesures à prendre 2008-2009	État d'avancement
				Actions	
Ressources humaines <i>Sensibiliser et former le personnel, 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.</i>	L'Autorité applique une approche respectueuse et adaptée aux des différents handicaps de ses clientèles.	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé Le Centre de renseignements s'est doté d'une charte de qualité et tous les agents ont reçu deux formations sur le service à la clientèle de Bell.
<i>S'assurer que l'on retrouve, dans les services d'accueil, des personnes sachant communiquer en utilisant des méthodes adaptées.</i>	L'Autorité applique une approche respectueuse et adaptée aux des différents handicaps de ses clientèles.	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé Le Centre de renseignements s'est doté d'une charte de qualité et tous les agents ont reçu deux formations sur le service à la clientèle de Bell.
Ressources matérielles Accessibilité physique des locaux					
Environnement (accessibilité architecturale, signalisation, etc.). Prévoir : <i>Mobilier</i>	Mobilier intégré permettant l'ajustement des surfaces à toutes les hauteurs.	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé Nous adaptons les hauteurs de surfaces pour répondre aux besoins des employés.
<i>Évacuation</i>	Procédures d'évacuation adaptées aux personnes à mobilité réduite. Équipements Evacutrack pour descente des escaliers pour personne à mobilité restriente	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé Équipement permettant l'évacuation des personnes handicapées sur tous les sites de l'Autorité.
<i>Une rampe d'accès et une porte s'ouvrant vers l'extérieur de façon automatique.</i>	Rampe : Oui. Porte à Ouverture automatique : Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Des aires de stationnement près de l'entrée principale.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Un éclairage suffisant pour les personnes ayant une vision réduite.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Prévoir une signalisation tactile ou sonore dans les ascenseurs et les bâtiments pour faciliter le déplacement des personnes ayant des incapacités visuelles.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Une signalisation visuelle dans les bâtiments pour faciliter le déplacement des personnes ayant des incapacités auditives.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Des cabinets de toilette de superficie convenable et dont la porte est d'une largeur suffisante et s'ouvre vers l'extérieur.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé. Quatre salles de toilettes pour personnes à mobilité réduite sur les deux sites
<i>Des ascenseurs ou des rampes pour passer d'un étage à l'autre.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Un revêtement antidérapant sur les planchers pour faciliter le déplacement des personnes ayant des problèmes d'équilibre.</i>	Les revêtements de plancher de l'Autorité sont en majorité en tapis et antidérapants.	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Des lavabos, des urinoirs, des fours à micro-ondes, des téléphones à des hauteurs variables pour en permettre l'utilisation par les personnes de toute taille.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>Des ascenseurs dont le tableau de commandes est à une hauteur qui permet un accès plus facile aux personnes de différentes tailles.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
Téléphonie. Prévoir : <i>La communication téléphonique simplifiée qui consiste à parler lentement, en prononçant clairement chaque mot sans élever inutilement le ton de la voix.</i>	Oui	Aucun	n/a	Aucune	Réalisé
<i>L'acquisition d'un appareil de télécommunication pour sourd (ATS) utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet de tenir une conversation qui s'écrit sur un imprimé ou sur un afficheur électronique.</i>	Le système de communication supporte cette technologie. L'acquisition de l'appareil se fera dès qu'un membre du personnel en exprimera le besoin.	Aucun	n/a	Aucun	Réalisé L'Autorité adapte les équipements de télécommunications pour répondre à la demande.

Axes d'interventions	Mesures en place	Obstacles à l'intégration	Niveaux de priorité	Mesures à prendre 2008-2009	État d'avancement
				Actions	
Ressources humaines <i>L'utilisation 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 une personne entendant qui n'en a pas.</i>	Le système de communication supporte cette technologie. L'acquisition de l'appareil se fera dès qu'un membre du personnel en exprimera le besoin.	Aucun	n/a	Acquisition d'une ligne pour malentendant pour chaque site.	Prêt pour répondre à la demande.
<i>L'acquisition 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.</i>	Aucune	Obstacle mineur, demande une installation technologique	2	L'ensemble des installations technologiques spécialisées pour les personnes handicapées dépend du type d'handicap de l'utilisateur. Advenant le besoin d'installer ce type de technologie, une analyse détaillée du besoin et l'installation adéquate de la technologie sera réalisée par des spécialistes et fournisseurs dans le domaine.	Prêt pour répondre à la demande.
Imprimé : - Accès aux documents publics <i>Prévoir une impression des documents en gros caractères d'imprimerie, c'est-à-dire de 16, 22, 26 points ou même plus.</i>	Il est à noter que la documentation sous format papier produite par la direction des communications n'est actuellement pas disponible en format adapté.	Aucun	n/a	Voir solution retenue pour les documents du site Internet.	Prêt pour répondre à la demande des clients externes le cas échéant.
<i>Offrir 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) via les services offerts par l'Audiothèque.</i>	Entente actuellement en discussion avec l'Audiothèque qui offre depuis peu un service sans frais sur l'ensemble du territoire québécois. Trois fiches éducatives sont visées pour l'année en cours, suivant l'approbation fibnale de la haute direction (automne 2008) : La fraude REER, Avant d'investir, renseignez-vous et Soyez à votre affaire pour ne pas perdre vos affaires.	Aucun	n/a	Finaliser l'entente cet automne et promouvoir les services via des partenaires du milieu.	En voie de réalisation.
Technologies de l'information Assistance individuelle par 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 et l'installation adéquate de la technologie sera réalisée dans les délais requis.	Aucun	n/a		Réalisation sur demande
<i>Prévoir l'utilisation d'une webcaméra qui est un autre moyen permettant la communication entre deux personnes qui utilisent la LSQ.</i>	Voir point précédent.	Aucun	n/a		Réalisation sur demande
<i>Rendre disponibles les fichiers électroniques des documents produits. Cela peut se faire par Internet, sur disquette ou autre support informatique et selon le logiciel souhaité.</i>	Lors de la refonte des sites Web, les 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.	Aucun	n/a		Réalisé
<i>Prévoir l'application de certaines normes, recommandations et lignes directrices pour faciliter l'accessibilité des sites Web aux personnes ayant divers types d'incapacités, tel que proposé par le World Wide Web Consortium (W3C), par le biais de son projet Web Access Initiative (WAI).</i>	Le site web de l'Autorité répond en majeure partie à la priorité 1 des WCAG (Web Content Accessibility guidelines 1.0) du W3C. Le point «communication (Internet)» décrit plus en détail les mesures en place et les actions qui devront être réalisées.	Aucun	n/a	<i>Voir point «Communication (Internet)»</i>	Réalisé
<i>Utiliser si possible un logiciel permettant d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des documents HTML.</i>	Le site web de l'Autorité répond en majeure partie à la priorité 1 des WCAG (Web Content Accessibility guidelines 1.0) du W3C. Le point «communication (Internet)» décrit plus en détail les mesures en place et les actions qui devront être réalisées.	Aucun	n/a	<i>Voir point précédent</i>	Réalisé

Axes d'interventions	Mesures en place	Obstacles à l'intégration	Niveaux de priorité	Mesures à prendre 2008-2009	État d'avancement
Actions					

Ressources humaines

Communications (Internet)

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

Aucune

Il est donc possible d'améliorer de façon significative le niveau d'accessibilité des sites Web en appliquant les sept recommandations suivantes :

Les mesures en place sont décrites individuellement dans les sept points suivants

Obstacle mineur, demande une 2 installation technologique

La majorité des ajustements nécessaires ont été réalisés. Certains points restent incomplets et restent à terminer. Une évaluation aura lieu en 2009 - 2010

À poursuivre en 2009 -2010

prévoir la taille et l'élasticité des caractères;

Nous avons mis en place une option permettant à l'utilisateur du site web de l'Autorité de changer la taille du caractère.

Aucun

n/a

Aucune mesure supplémentaire à prendre

Réalisé

utiliser un texte de remplacement pour les images-liens;

Les principales images-liens telles que les boutons du menu de gauche ou encore, le logo du site en lien vers la page d'accueil ont un texte alternatif associé. Il reste cependant quelques images auxquelles un texte alternatif doit être ajouté.

Obstacle mineur, demande une 2 installation technologique

Associer un texte alternatif aux images-liens pour les images n'en possédant pas encore. Une évaluation aura lieu en 2009 -2010

À poursuivre en 2009 -2010

utiliser un système de navigation indépendant de javascript;

Le site Internet de l'Autorité offre comme système de navigation alternatif un plan de site au format XHTML. Pour d'autres modules tels que le nouveau calendrier des activités qui comprend des fonctionnalités en JavaScript, nous avons également prévu un système de navigation alternatif en XHTML.

Aucun

n/a

Aucune mesure supplémentaire à prendre

Réalisé

structurer les pages avec des en-têtes;

Chaque page du site de l'Autorité est structurée en utilisant les balises HTML d'en-tête tel que H1, H2 etc.

Aucun

n/a

Aucune mesure supplémentaire à prendre

Réalisé

associer explicitement les étiquettes et les champs de formulaire;

Dans nos formulaires plus complexes tels que l'inscription à l'info-courriel, le formulaire d'inscription au Rendez-vous avec l'Autorité ou encore, les calculateurs HTML de notre section "Retraite", la balise <label> est utilisée pour donner une étiquette à chaque champ de formulaire.

Obstacle mineur, demande une 2 installation technologique

Ajouter les balises <label> dans les formulaires qui n'en possèdent pas encore. Considérer l'ajout de ces balises dans les futurs formulaires qui seront développés.

À terminer

Certains formulaires ne comprenant qu'un seul ou peu de champs n'ont pas de balise <label> permettant d'associer explicitement les étiquettes aux champs.

utiliser un texte de remplacement pour les autres images;

Les options nécessaires dans le système de gestion du contenu du site web permettant aux édimestres d'ajouter des textes alternatifs aux images qui ne comportent pas de liens hypertextes sont implantées. À noter cependant que certaines des images qui sont utilisées dans nos gabarits ne comportent pas de textes alternatifs. Par contre, ces images n'ont pas été mises en place dans le but d'apporter une information utile et complémentaire à un texte mais servent plutôt à la mise en page.

Aucun

n/a

Effectuer un rappel aux édimestres à propos des options disponibles dans le système de gestion de contenu pour s'assurer que chaque image avec ou sans lien se voit attribuer un texte de remplacement. Un document écrit a été transmis aux édimestres de la Direction des communications. La vérification et les corrections restent à faire par les édimestres.

À terminer

utiliser un code et des feuilles de style valides.

Nous avons établi une liste d'exigences fonctionnelles qui demande notamment au fournisseur d'utiliser un code CSS valide.

Aucun

n/a

Revalider chaque feuille de style et corriger les erreurs au besoin.

À terminer

Par exemple, lorsqu'évaluée par l'outil de validation W3C CSS, notre CSS principale située à l'URL <http://www.lautorite.qc.ca/css/site/default.css> est jugée comme étant conforme à la norme CSS niveau 2.1 et ne contient aucune erreur.