

<b>Rédigé :</b>  2015-11-10	<b>Section :</b> COMMERCIALISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT  <b>Sous-section :</b> EXPLOITATION DES RÉSEAUX DE VENTES ET AMÉNAGEMENT, DESIGN ET INGÉNIERIE	<b>No :</b> <b>Page :</b> 1 de 4 <b>Émetteur :</b> Vice-présidence à la stratégie commerciale et à l'expérience client
<b>Date :</b> 2015-12-03	<b>Sujet :</b> POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	<b>Adopté par le conseil d'administration en date du :</b> 2015-12-03 <b>En vigueur :</b> 2015-02-03

## 1. MISE EN CONTEXTE

1.1. La présente **Politique sur l'accessibilité universelle** a été conçue pour répondre aux normes d'accessibilité qui découlent notamment de la *Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12* (ci-après la « **Charte** »). Elle fait également suite au rapport émis par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après la « **Commission** ») sur un projet pilote effectué avec six grands commerces de l'industrie du détail quant à l'accessibilité de leurs établissements et par lequel rapport, la Commission invitait tous les joueurs du commerce du détail à entreprendre les mêmes démarches.

## 2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

2.1. Cette politique vise à exposer les valeurs et l'engagement que la Société des alcools du Québec (ci-après la « **SAQ** ») prend à l'égard des personnes handicapées afin de leur permettre d'accéder à ses succursales, biens et services en pleine égalité, et répondre aux normes d'accessibilité conformément à la législation applicable, y incluant, mais non limitativement, la Charte.

## 3. LE CADRE ET LA PORTÉE

3.1. Cette politique s'applique à toutes les personnes ayant droit aux protections énoncées dans la législation applicable, plus précisément dans la Charte, y incluant les employés et les clients de la SAQ qu'elles soient aux prises, ou non, avec des incapacités, qu'elles soient temporaires ou permanentes (par exemple : les personnes handicapées, les personnes en perte d'autonomie, les personnes accidentées, les femmes enceintes, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées, etc.).

#### **4. TERMINOLOGIE**

4.1. Dans la présente Politique, on entend par :

4.1.1. **Handicap** : Toute anomalie, affection ou condition physique ou mentale, qui entraîne ou non des limitations fonctionnelles, qu'elle soit temporaire ou permanente, moteur, sensorielle (visuelle ou auditive), intellectuelle, physique ou psychique et qui résulte d'un accident, d'une malformation, d'une maladie congénitale, d'une maladie ou autre.

4.1.2. **Personnes handicapées** : Toute personne aux prises avec une déficience ou un handicap, qui utilise ou non un moyen pour y pallier et qui entraîne une incapacité sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement de ses activités courantes.

4.1.3. **Obstacle** : Tout ce qui empêche une personne handicapée d'accéder aux biens et services de la SAQ, que ce soit des obstacles physiques, architecturaux, comportementaux, technologiques, ou en matière d'information ou de communication.

4.1.4. **Mesure de redressement** : Toute mesure prise afin d'assurer un accès égal aux biens et services de la SAQ.

#### **5. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE**

##### **5.1. Principes directeurs**

5.1.1. La présente Politique expose les stratégies, les engagements et les mesures que la SAQ prend pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité de ses succursales et afin de satisfaire aux exigences et aux normes d'accessibilité prévue à la Charte.

##### **5.2. Rôle et responsabilités**

5.2.1. En 2013, la SAQ a mis sur pied le Comité sur l'accessibilité universelle des succursales (ci-après le « **Comité** ») avec comme mission déterminer, analyser, encadrer et émettre des recommandations à la direction afin de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès sans discrimination à ses succursales, biens et services, le tout conformément à la législation applicable.

5.2.2. Le Comité est formé de divers membres qui proviennent des services utiles et les responsabilités de chacun découlent de la structure de gouvernance dudit Comité.

### **5.3. Engagements de la SAQ**

5.3.1. La SAQ prend les moyens nécessaires raisonnables et à sa disposition pour s'assurer que chacune de ses succursales offre un accès en pleine égalité à sa clientèle, sans discrimination fondée sur le handicap ou sur le moyen utilisé pour y pallier, tant en ce qui a trait à l'accès, au lieu ainsi qu'à la possibilité d'y circuler et d'y obtenir les biens et services disponibles.

5.3.2. Advenant qu'une problématique soit identifiée, la SAQ prendra les moyens appropriés afin de corriger la situation dans les meilleurs délais ou d'obtenir qu'elle soit corrigée le cas échéant et dans la mesure du possible, pour répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité.

5.3.3. Dans la mesure du possible, et suivant l'échéancier prévu par le Comité, la SAQ procède à :

5.3.3.1. Répertorier les obstacles de ses succursales relativement aux aspects suivants : aux abords de la succursale, l'entrée principale, l'entrée de service (secondaire), les déplacements en succursale, les salles de toilette, l'aménagement des comptoirs-caisses, la possibilité d'effectuer des paiements adaptés, autres;

5.3.3.2. Analyser les résultats et déterminer les mesures de redressement possibles à court, moyen et long terme;

5.3.3.3. Voir à ce que les mesures de redressement choisies soient mises en place dans les délais raisonnables;

5.3.3.4. Déterminer les moyens de communication et de formation des employés afin de leur permettre de bien comprendre les normes applicables en matière d'accessibilité pour ainsi permettre une accessibilité sans discrimination à notre clientèle handicapée;

## **6. GOUVERNANCE DE LA POLITIQUE**

6.1. La présente Politique est adoptée sous la responsabilité de la Vice-présidence à la stratégie commerciale et à l'expérience client, qui verra également à son application. La présente Politique sera révisée à tous les trois ans, à moins que des changements nécessitent une modification anticipée.

6.2. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette politique ou sur les engagements de la SAQ en matière d'accessibilité universelle de ses succursales, vous pouvez communiquer avec le Centre de relation clientèle aux coordonnées suivantes : Société des alcools du Québec, 905, avenue De Lorimier, Montréal (Québec), H2K 3V9, Sans frais : 1-866-873-2020, Grand Montréal : 514-254-6000, Courriel : [info@saq.com](mailto:info@saq.com).