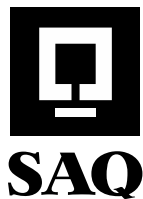


**BILAN 2018-2019 et
PLAN D'ACTION 2019-2022**

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Société des alcools du Québec



Message du vice-président aux Ressources humaines

À la Société des alcools du Québec (SAQ), nous avons à cœur de jouer pleinement notre rôle d'entreprise responsable. Ceci se traduit par nos dons aux Banques alimentaires du Québec, par nos investissements en dons et commandites auprès de nombreux organismes et festivals, par notre implication soutenue dans le recyclage du verre, mais aussi par les efforts que nous déployons à l'égard des personnes handicapées. Dans les dernières années, nous nous sommes assurés de rendre accessible l'ensemble de nos succursales à travers le Québec, tout comme nous avons continué d'appliquer les critères d'accessibilité dans notre site internet.

Je suis heureux de présenter ici notre bilan annuel résumant les actions entreprises au bénéfice des personnes handicapées en 2018-2019 ainsi que notre Plan d'action triennal 2019-2022. Les actions qui y sont présentées ont été travaillées conjointement par l'équipe de la Responsabilité sociétale et celle des Ressources humaines.

La réalisation du bilan 2018-2019 nous a permis d'effectuer une réflexion approfondie sur les actions à prendre pour l'avenir et démontre l'engagement de la SAQ vers l'atteinte de ses objectifs. Le Plan d'action qui en découle décrit et présente nos engagements à diminuer les obstacles d'intégration des personnes handicapées. Ce Plan est rendu public annuellement et soutient les objectifs de l'Office des personnes handicapées du Québec. La période d'application du présent Plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2019 au 26 mars 2022.

Alexandre Côté
Vice-président
Ressources humaines

Table des matières

Message du vice-président aux Ressources humaines

1. Présentation de la SAQ

1.1 Contexte

1.2 Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

1.3 Engagement de l'organisation à réduire les obstacles

1.4 Personnes responsables du Plan d'action

2. Bilan des mesures mises en place et suivis pour 2018-2019

3. À souligner

4. Reddition de comptes gouvernementale

5. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2018-2019

6. Adoption et diffusion du Plan d'action 2019-2022

7. Mise en œuvre du Plan d'action

8. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

1. Présentation de la SAQ

1.1 Contexte

Selon l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), les ministères et les organismes publics comptant au moins 50 personnes doivent produire, adopter et rendre public chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

À cet effet, la SAQ conçoit et met en œuvre annuellement un plan d'action en vue de soutenir les besoins des personnes handicapées. Ainsi, le Plan d'action identifie les obstacles liés à leur intégration dans son secteur d'activité; il décrit les mesures prises au cours de l'année pour répondre à la *Loi* et détaille les mesures envisagées. En accord avec l'Office des personnes handicapées du Québec, la période d'application de ce Plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2019 au 26 mars 2022. Une mise à jour sera réalisée et rendue publique annuellement.

1.2 Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

La Société des alcools du Québec (SAQ) est une société d'État qui a pour mandat de faire le commerce des boissons alcooliques en offrant une grande variété de produits de qualité. À cette fin, elle acquiert, entrepose et distribue annuellement plus de 23,6 millions de caisses de quelque 15 700 vins, bières et spiritueux qu'elle commercialise dans son vaste réseau de plus de 400 succursales. Avec cet éventail de produits constamment renouvelés, en provenance de 81 pays et 3 700 fournisseurs, la SAQ offre le monde sur ses tablettes et concourt à nourrir la passion grandissante des Québécois pour le vin.

Chaque année, la SAQ met en place les meilleures pratiques afin de maintenir sa saine gestion et de la faire évoluer vers des niveaux toujours plus élevés. Ce souci constant se reflète dans le travail effectué par ses quelque 7 000 employés au sein de tous les secteurs de l'entreprise, ce qui a un impact considérable sur son chiffre d'affaires.

1.3 Engagement de l'organisation à réduire les obstacles

La SAQ s'engage à déployer des efforts et à les maintenir afin de réduire et aplanir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ses différentes activités. En ce sens, la SAQ s'est dotée d'une politique sur l'accessibilité universelle dont l'objectif vise à exposer les valeurs et l'engagement que la SAQ prend à l'égard des personnes handicapées.

La vision de la SAQ en matière de gestion de la diversité



La SAQ offre un milieu d'affaires ouvert sur le monde, fondé sur nos valeurs, la diversité et la richesse de nos talents.

Nos valeurs sont : la passion, le courage et la responsabilité.

1.4 Personnes responsables du Plan d'action

L'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action ont été effectués par les équipes des Ressources humaines ainsi que de la Responsabilité sociétale. Les coordonnées des responsables sont disponibles au point 8, soit ***Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation.***

2. Bilan des mesures mises en place et suivis pour 2018-2019

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN 2018-2019	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	SUIVIS ET RÉSULTATS
<p>Accessibilité des programmes et des services</p> <ul style="list-style-type: none"> Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts en matière de diversification de la main-d'œuvre. 	<p>Poursuivre notre plan de communication visant à informer le réseau des succursales sur notre politique d'accessibilité universelle en diffusant l'information chaque trimestre.</p>	<p>Les communications sont effectuées à raison de quatre (4) fois par année.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Nous avons partagé notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur notre site de collaboration interne (Yammer). Nos publications ont été visibles par l'ensemble de l'entreprise en raison d'une fois par trimestre.</p> <p>Notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été mis de l'avant pendant la Semaine québécoise des personnes handicapées. Une communication dédiée à toute l'entreprise a été publiée sur notre intranet.</p> <p>12 mars 2019 :</p> 
<p>Accroître la représentation des personnes handicapées sur le marché du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Peu de personnes handicapées sont employées par la SAQ. 	<p>Établir un projet pilote, afin d'offrir une expérience de travail en collaboration avec un organisme (ex.: Action Main-d'œuvre, Fondation Les Petits Rois, etc.) favorisant l'intégration des personnes ayant un handicap.</p>	<p>Un pilote est mis en place.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Un projet pilote est en construction avec les différentes parties prenantes.</p> 

<p>Accroître la participation sociale des personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peu de contrats sont octroyés par la SAQ à des entreprises adaptées issues de l'économie sociale. 	<p>Établir un lien entre notre Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et notre Plan d'action de responsabilité sociétale 2018-2020. Cette initiative vise à s'engager envers le secteur de l'économie sociale, dont font partie les entreprises adaptées.</p>	<p>Des liens seront faits entre le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et le Plan d'action de responsabilité sociétale, 2021-2023.</p>	<p>Mesure en voie de réalisation</p> <p>La SAQ travaille à penser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées en fonction de son intégration dans le nouveau Plan de responsabilité sociétale 2021-2023</p> <p>L'arrimage entre les plans permettra une meilleure synergie dans l'application du Plan d'action à l'égard à des personnes handicapées.</p> <p>Mesure à poursuivre</p> <p>La SAQ poursuit les efforts afin de faire connaître à l'interne les différentes entreprises d'économie sociale qui emploient des personnes ayant un handicap afin de mieux comprendre si un arrimage peut se faire entre les besoins de la SAQ et l'offre de service des entreprises d'économie sociale. Cette mesure est à poursuivre.</p>
<p>Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web; • Méconnaissance des standards d'accessibilité d'un site Web. 	<p>Faire part des mesures d'accommodement dont la SAQ s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à nos documents et services.</p>	<p>Nombre de plaintes reçues et les mesures d'accommodement prises.</p>	<p>Mesure réussie</p> <p>Aucune plainte n'a été rapportée pour l'exercice financier 2018-2019.</p>

3. À souligner

Îles-de-la-Madelaine : la SAQ remporte le prix CAPASO

Michel Leblanc, directeur de la succursale de Cap-aux-Meules aux Îles-de-la-Madeleine s'est vu remettre le prix CAPASO 2018 dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées. C'est le Comité d'action pour des accès sans obstacle qui a décerné le prix pour l'aménagement intérieur et l'identification du stationnement facilitant grandement la circulation des personnes à mobilité réduite.



Publié par Annie Lapierre

Îles-de-la-Madeleine

La succursale locale de la Société des alcools du Québec est récipiendaire du prix CAPASO 2018. La récompense est remise annuellement dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées, par le Comité d'action pour des accès sans obstacle. Son agente, Carole Poirier, souligne qu'en plus de son stationnement bien identifié, l'aménagement intérieur de la SAQ de Cap-aux-Meules facilite l'accès aux personnes à mobilité réduite :

Lecteur audio : <http://cfim.ca/wp-content/uploads/2018/12/CLIP-1-DIVERS-PRIX-CAPASO-C-POIRIER-03122018.mp3>

Le directeur de la SAQ, Michel Leblanc, a reçu une poterie décorative à l'effigie de sa succursale, réalisée par l'artiste, aussi employée de l'Association des personnes handicapées des Îles, Mélanie Detchevery. La remise du Prix CAPASO s'est effectuée au Centre d'achats Place des Îles, où l'APHI tient actuellement son traditionnel kiosque de Noël, notamment en présence du député Joël Arseneau, de représentants municipaux et de gens impliqués auprès des personnes handicapées des Îles.

Photo : Mme Rachel Richard, présidente APIH et M. Michel Leblanc, directeur de la succursale de Cap-aux-Meules
Crédit photo : Annie Lapierre



4. Reddition de comptes gouvernementale

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Pour l'exercice financier 2018-2019, aucune plainte formelle d'une personne handicapée n'a été enregistrée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts. De plus, aucune demande de mesure d'accommodement ne nous a été formulée afin de permettre à des personnes handicapées d'avoir accès à nos documents et services pour la même période.

Le suivi des plaintes est un processus rigoureux à la SAQ et interpelle plusieurs équipes de travail. Par exemple, le centre de relation clientèle est le premier répondant des plaintes venant de la clientèle handicapée. L'accessibilité des sites Web relève de l'équipe de l'expérience numérique de la division de la Commercialisation qui s'assure de respecter les exigences adoptées par le Conseil du trésor en 2011. L'équipe de l'immobilier s'occupe quant à elle d'intégrer des mesures d'accessibilité aux succursales.

5. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour les années 2019-2022

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail	Favoriser l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail	Poursuivre le travail de collaboration avec l'organisme Action Main-d'œuvre.	Mise sur pied d'un projet pilote d'intégration en collaboration avec l'organisme Action Main-d'œuvre.	Direction RH Direction RSE	Mars 2020
		Recenser les opportunités dans l'organisation où nous pourrions intégrer des personnes handicapées	Recensement auprès des différents services	Direction RH	Mars 2021
		Offrir des stages à des personnes handicapées.	Affichage d'un poste stagiaire.	Direction RH Direction RSE	Mars 2022
Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Sensibiliser davantage le personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Sensibiliser nos employés aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans les gestes du quotidien.	Diffusion d'au moins d'une communication sur les différents forums de la SAQ par année.	Direction RH	Juin 2020
				Direction RSE	Mars 2021
				Direction des communications	Mars 2022
Assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	S'assurer que nos employés en succursales soient formés à répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser nos employés de succursales aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans les gestes du quotidien.	Diffusion d'une capsule d'information destinée au personnel de succursale afin que nos employés puissent être outillés pour bien recevoir et orienter les visiteurs handicapés.	Direction Exploitation du Réseau de ventes Direction RSE	Mars 2022

<p>Assurer une meilleure connaissance des mesures d'accessibilité disponibles dans notre réseau et au siège social par nos responsables de projets.</p>	<p>S'assurer de l'application de toutes les normes dans les projets de rénovation et d'aménagement et poursuivre le suivi auprès des bailleurs afin qu'ils respectent également toutes les normes.</p>	<p>Mettre en place un processus de suivi avec les responsables de projets pour corriger les situations problématiques.</p>	<p>Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées.</p>	<p>Direction RSE Direction de l'aménagement</p>	<p>En continu</p>
<p>Assurer l'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation aux personnes handicapées.</p>	<p>S'assurer que le site Web SAQ.COM offre des formats d'accessibilité adaptés sur demande.</p>	<p>S'assurer de proposer des solutions de rechange dans des cas spécifiques afin de fournir des documents accessibles à tous.</p>	<p>Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées.</p>	<p>Direction des communications Direction du marketing numérique</p>	<p>Avril 2020</p>

6. Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action a été adopté le 6 mai 2020 par Marie-Hélène Lagacé, Vice-présidente affaires publiques et communication, ainsi que par Alexandre Coté, Vice-président Ressources humaines.

Ce Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est disponible sur le site Web de la SAQ et sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) afin de le promouvoir encore davantage et de faire connaître la SAQ auprès des groupes de personnes handicapées.

7. Mise en œuvre du Plan d'action

Au moyen de sa stratégie globale sur l'implantation de la gestion de la diversité, la SAQ poursuit la mise en œuvre du présent Plan d'action. Il est à noter que ce Plan pourrait être modifié advenant de nouvelles normes ou réglementations en vigueur.

8. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Le Plan d'action ainsi que le bilan pour les personnes handicapées présentés à l'Office sont conjointement travaillés et réalisés par deux équipes de la SAQ, soient : la direction de la Responsabilité sociétale, ainsi que la direction des Ressources humaines, assurant ainsi un suivi et une complémentarité dans la réalisation des mesures proposées. Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le Plan d'action ou les services offerts par la SAQ aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Christian Marier-Pilon

Directeur de la Responsabilité sociétale
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W
Téléphone : 514 254-6000, poste 5941
Courriel : c.marier-pilon@saq.qc.ca

Sylvain Larocque

Chef de service partenaire d'affaires RH
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W5
Téléphone : 514 254-6000, poste 5358
Courriel : sylvain.larocque@saq.qc.ca