

Société
des
alcools
du
Québec

Bilan du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021

le goût de partager
depuis 1921



Présentation de la mise à jour (2021-2022) du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2022



Mot du vice-président, Talents et Expérience employé

À la Société des alcools du Québec (SAQ), l'expérience client et l'expérience employé représentent deux des quatre piliers de notre Plan stratégique 2021-2023. Le bien-être et la satisfaction des personnes handicapées, à titre de clients ou d'employés, s'inscrivent donc parfaitement dans notre volonté d'offrir la meilleure expérience qui soit à toute personne qui entre en contact avec nous. Mais au-delà de nos objectifs administratifs, nous avons à cœur d'être un environnement accueillant, respectueux et inclusif, ainsi que de jouer un rôle exemplaire en matière de diversité en milieu de travail.

Dans les dernières années, nous nous sommes assurés de rendre accessibles l'ensemble de nos succursales à travers le Québec, tout comme nous avons continué d'appliquer les critères d'accessibilité dans notre site internet. Nous restons toutefois conscients de la sous-représentation des personnes handicapées dans notre milieu de travail et connaissons peu les défis des personnes handicapées à titre d'employés ou de clients. Ainsi, la réalisation du bilan 2020-2021 nous a permis d'effectuer une réflexion approfondie sur les actions à prendre pour l'avenir. Le Plan d'action qui en découle décrit et présente nos engagements à diminuer les obstacles d'intégration des personnes handicapées en recensant notamment leurs besoins spécifiques et en effectuant une sensibilisation accrue auprès de nos employés.

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alexandre Coté', is positioned above the name and title.

Alexandre Coté

Vice-président, Talents et Expérience employé

Table des matières

Mot du vice-président, Talents et Expérience employé

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 prises et suivis pour 2020-2021

3. À souligner

4. Reddition de comptes gouvernementale

5. Plan d'action : Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2021-2022

6. Diffusion du Plan d'action

7. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

8. Annexe 1 : Communication 2020-2021

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 répondre aux besoins des personnes handicapées. Ainsi, le Plan d'action identifie les obstacles liés à la participation sociale des personnes handicapées dans le secteur du commerce de détail, décrit les mesures prises au cours de l'année pour répondre à la *Loi* et détaille les mesures envisagées pour soutenir la participation sociale. 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. Cependant, une mise à jour annuelle est réalisée afin d'assurer la pertinence des engagements de la SAQ. Le présent document présente le bilan des actions mises en place pour l'année 2020-2021, ainsi que le plan d'action révisé pour l'année 2021-2022.

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 24,1 millions de caisses de quelque 15 800 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 80 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 7 138 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 d'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, la diversité et la richesse de ses talents.

Nos valeurs sont : la passion, la collaboration et la responsabilité.

1.4 Personnes responsables du Plan d'action

L'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action ont été effectuées par les équipes des ressources humaines et de la responsabilité sociétale. Les coordonnées des responsables sont disponibles au point 5, soit ***Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation.***

2. Bilan des mesures prises et suivis 2020-2021

Les obstacles et mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021 ont été suivis pour une deuxième année consécutive. Les deux équipes responsables du Plan ont mené conjointement la réalisation des actions présentées ci-après.

OBSTACLES IDENTIFIÉS	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	SUIVIS DE RÉALISATION
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.	Mars 2020	Mesure réalisée Projet pilote reconduit depuis sa réalisation en 2019.
		Recenser les opportunités dans l'organisation où nous pourrions intégrer des personnes handicapées	Recensement auprès des différents services	Mars 2021	Mesure reportée avec la situation en télétravail pour les employés administratifs Date d'échéance Mars 2022
		Offrir des stages à des personnes handicapées.	Affichage d'un poste stagiaire.	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.	Juin 2020 Mars 2021 Mars 2022	Juillet 2021 Mise en ligne sur notre intranet : <i>Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées</i> , Réf: OPHQ. Mise en ligne d'un témoignage d'un employé exprimant des difficultés rencontrées au quotidien par des personnes handicapées. Consultez les publications dans l'annexe du document.
Assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	S'assurer que nos employés en succursale soient formés à répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser nos employés de succursale 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.	Mars 2022	Date d'échéance : Mars 2022 Mise en ligne d'une capsule qui présente quelques mots clés du langage signé, permettant aux employés de succursale d'accueillir les personnes malentendantes (qui ne peuvent plus lire sur les lèvres avec le port du masque).

OBSTACLES IDENTIFIÉS	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	SUIVIS DE RÉALISATION
					Consultez les publications dans l'annexe du document.
Assurer une meilleure connaissance des mesures d'accessibilité disponibles dans notre réseau et au siège social par nos responsables de projets.	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.	Mettre en place un processus de suivi avec les responsables de projets pour corriger les situations problématiques.	Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées.	En continu	Mesure intégrée aux critères d'aménagement de notre réseau des ventes et de nos centres administratifs.
Assurer l'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation aux personnes handicapées.	S'assurer que SAQ.COM offre des formats d'accessibilité adaptés sur demande.	S'assurer de proposer des solutions de rechange dans des cas spécifiques afin de fournir des documents accessibles à tous.	Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées.	Avril 2020	<p>Aucune plainte formelle n'a été enregistrée au niveau du service à la clientèle.</p> <p>Cependant, trois demandes d'amélioration ont été soumises à l'équipe Web.</p> <p>Ces demandes portaient sur l'amélioration de la lecture avec Voix hors champs des écrans d'authentification, de paiement et de confirmation de commande. (pour personnes non-voyantes)</p> <p>Les tests d'accessibilité pour répondre à ces commentaires ont été effectués en collaboration avec le client et l'équipe Web.</p> <p>Par conséquent, l'équipe a décidé de travailler sur un processus afin de capter tous les commentaires et plaintes concernant l'accessibilité.</p> <p>L'équipe déposera sous peu un processus auprès de sa direction afin de combler ce besoin.</p>

3. À souligner

La SAQ accorde une très grande importance à la diversité et à l'inclusion. À l'été 2020, Catherine Dagenais, présidente et chef de la direction, s'est engagée auprès de l'ensemble des employés à mettre en place des actions concrètes pour faire de la SAQ une entreprise encore plus ouverte et inclusive. Par le fait même, elle annonçait la création d'un comité formé d'employés provenant de partout dans l'organisation auquel plus de quinze employés issus de la diversité participent. Le mandat du comité est d'identifier des actions concrètes favorisant l'inclusion et de collaborer à leur réalisation.

La SAQ est également assujettie à *la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. Cette loi vise à corriger les inégalités vécues par les femmes, les minorités ethniques, les minorités visibles, les personnes autochtones et les personnes handicapées dans le domaine du travail. C'est donc dans ce contexte que la SAQ a sondé ses employés sur la situation de la diversité et de l'inclusion dans l'entreprise. Elle continue également de travailler avec tous les directeurs de succursale afin de les outiller pour qu'ils puissent déployer un processus d'embauche et d'intégration qui soit plus inclusif et qui touche concrètement les personnes handicapées dans l'identification des obstacles à l'inclusion, par exemple.

4. Reddition de comptes gouvernementale

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

Pour l'exercice financier 2020-2021, 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'équipe de l'immobilier s'occupe de suivre les devis et d'intégrer tous les critères d'accessibilité pour les nouvelles constructions ou les déménagements prévus et l'équipe de la responsabilité sociétale et des ressources humaines font vivre le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées tout au long de l'année.

Site Web

Au niveau de l'accessibilité des sites Web, l'équipe de l'expérience numérique de la division de la commercialisation est responsable d'assurer l'accessibilité selon les exigences d'accessibilité adoptées par le Conseil du trésor en 2011.

5. Identification des obstacles et des mesures retenues pour l'année 2020-2021, suivant le plan triennal 2019-2022

OBSTACLES IDENTIFIÉS	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 Direction RSE Direction des communications	Juin 2020 Mars 2021 Mars 2022
Assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	S'assurer que nos employés en succursale soient formés à répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser nos employés de succursale 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

Assurer une meilleure connaissance des mesures d'accessibilité disponibles dans notre réseau et au siège social par nos responsables de projets.	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.	Mettre en place un processus de suivi avec les responsables de projets pour corriger les situations problématiques.	Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées.	Direction RSE Direction de l'aménagement	En continu
Assurer l'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation aux personnes handicapées.	S'assurer que le site Web SAQ.COM offre des formats d'accessibilité adaptés sur demande.	S'assurer de proposer des solutions de rechange dans des cas spécifiques afin de fournir des documents accessibles à tous.	Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées.	Direction des communications Direction du marketing numérique	Avril 2020
Encourager les entreprises adaptées ou les entreprises embauchant des personnes handicapées	S'assurer de faire connaître les services offerts par les entreprises adaptées ou les entreprises embauchant des personnes handicapées.	S'assurer de proposer une liste d'entreprise adaptées ou les entreprises embauchant des personnes handicapées	Tableau de suivi des opportunités	Direction ABS Direction RSE	Mars 2022

6. Diffusion du Plan d'action

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. 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 Talents et Expérience employé, 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 l'organisation aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Joanie Gauthier

Chef de service, expérience employé et formation
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier, Montréal (Québec) H1N 3W5
Téléphone : 514 254-6000, poste 5328
Courriel : joanie.gauthier@saq.qc.ca

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 6048
Courriel : C.Marier-Pilon@saq.qc.ca

COMMUNICATION INTERNE – YAMMER 2020-2021

Posted in All Company



AnceL, Marion

Jun 1, 2020

Seen by 152

Semaine québécoise des personnes handicapées

Sous le thème de la solidarité, cette semaine nous invite à être solidaires et à faire preuve d'ouverture et de respect pour réduire les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées et leur famille, particulièrement durant cette période de pandémie.

Pour une meilleure compréhension de leur réalité et des obstacles supplémentaires que les personnes handicapées vivent dans le contexte actuel, participez au jeu-questionnaire sur les moyens de communication adaptés: <https://fr.surveymonkey.com/r/jeu-questionnaire>

#SQPH2020 #ChaqueGesteCompte

Show translation



Jeu-questionnaire - Semaine québécoise des personnes handicapées 2020

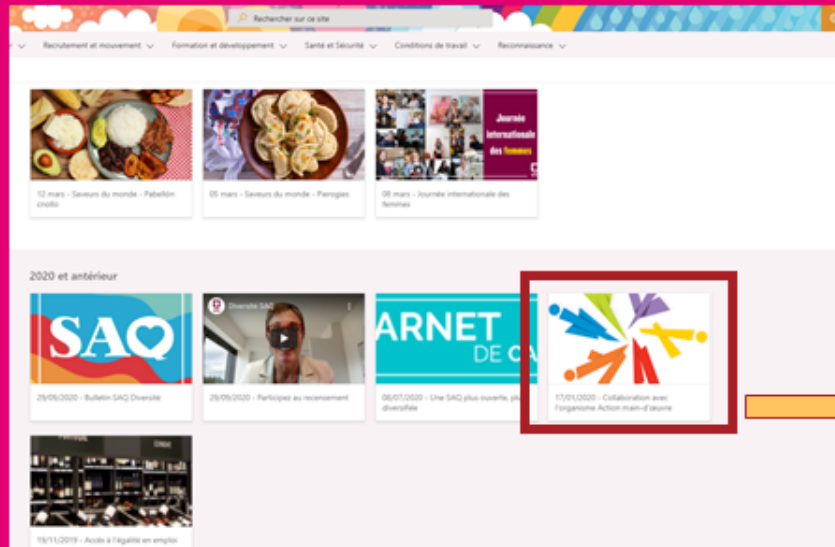
Web survey powered by SurveyMonkey.com. Create your own online survey now with SurveyMonkey's expert certified FREE templates.

fr.surveymonkey.com

le goût de partager
depuis 1921



Disponible en tout temps sur notre intranet

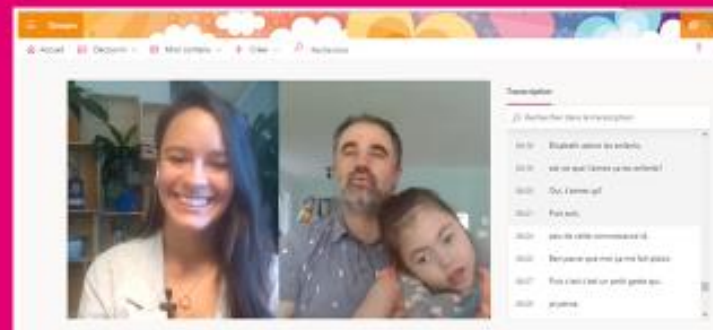
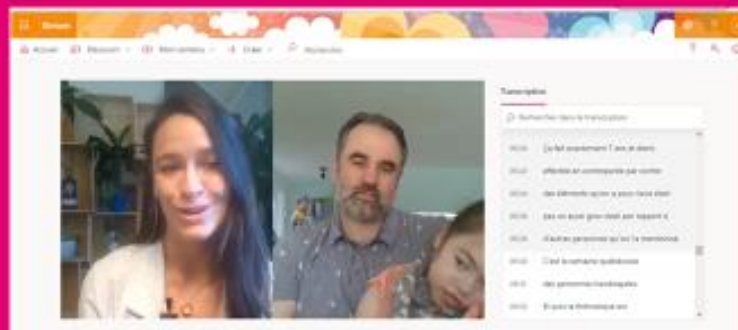
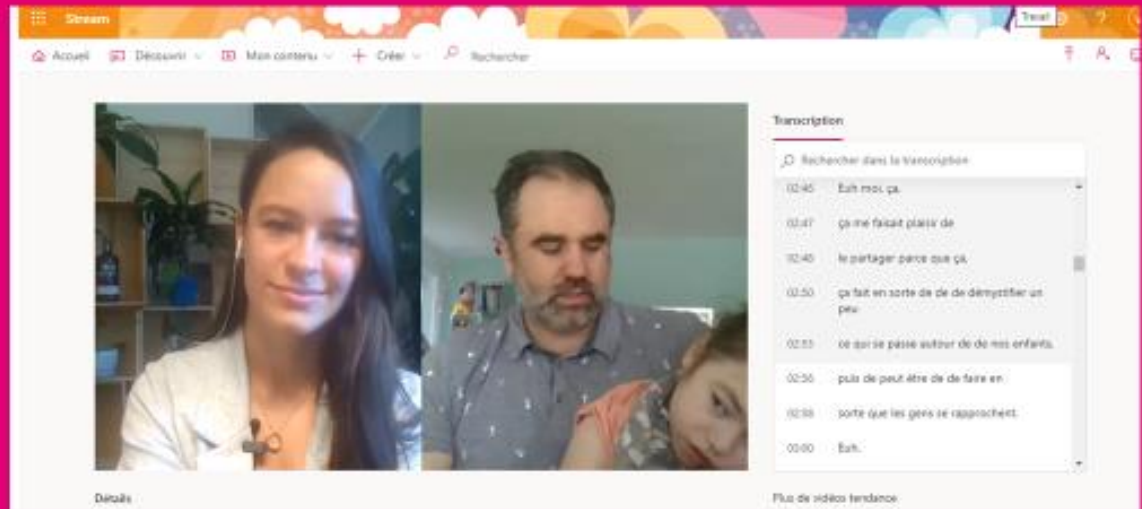


le goût de partager
depuis 1921

Semaine québécoise des personnes handicapées
(sharepoint.com)



« Entrevue Sébastien Laplante - Semaine des personnes handicapées » | Microsoft Stream



le goût de partager depuis 1921



Stéphane Lahoud fait du service-conseil avec la langue des signes! Publication réseau interne SAQ

Stéphane Lahoud fait du service-conseil avec la langue des signes!

Caissier-vendeur à la SAQ Le Boulevard à Montréal depuis 3 ans et à la SAQ depuis 12 ans, Stéphane Lahoud est passionné de vin. Il l'est tout autant pour les efforts d'inclusion et d'accessibilité dans les communautés.

Chaque année, Stéphane donne de son temps à une cause qui lui tient à cœur; comme caissier-vendeur, il s'est aperçu que le port du masque obligatoire crée une difficulté importante pour les sourds et malentendants. C'est pourquoi il a décidé de s'investir pour réaliser **deux courtes vidéos** et initier ses collègues de succursales à la langue des signes.

[Je lis la suite de l'article.](#)

[Je regarde les vidéos](#)

le goût de partager
depuis 1921



[LSQ + SAQ - YouTube](#)

