

Plan d'action 2022-2024 et bilan 2022-2023 à l'égard des personnes handicapées

Soumis à l'Office des personnes handicapées mai
2023



Mot du vice-président, Talents et Expérience employé

À la Société des alcools du Québec (SAQ), l'expérience client et l'expérience employé sont des piliers de notre Plan stratégique. 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 le meilleur parcours qui soit à toute personne qui entre en contact avec nous.

Depuis plusieurs années, nous travaillons de façon continue à aplanir et éliminer les obstacles que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap auprès de la SAQ. Nous restons toutefois conscients que ces dernières sont sous-représentées dans notre milieu de travail. C'est pour cette raison qu'au cours du dernier exercice financier, nous avons retenu les services de professionnels pour nous accompagner dans notre démarche d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI). Nous avons étudié les meilleures pratiques en milieu de travail et avons créé un poste de directeur EDI dans l'équipe de Talents et Expérience employé. Nous sommes confiants que cette nouvelle direction, jumelée à l'importance que nous accordons à la démarche, nous permettra de continuer de façonner une culture d'entreprise toujours plus accueillante et respectueuse qui reconnaisse la contribution de tous. Elle nous permettra également, nous en sommes convaincus, d'attirer et de recruter des candidats représentant davantage la riche diversité de la population québécoise et d'amplifier le sentiment d'appartenance, parce que nous sommes « tous SAQ » !



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 Bilan

2. Plan 2022-2024

3. Bilan des mesures prises et suivis pour 2022-2023

4. Reddition de comptes gouvernementale

5. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

1

Présentation de la SAQ

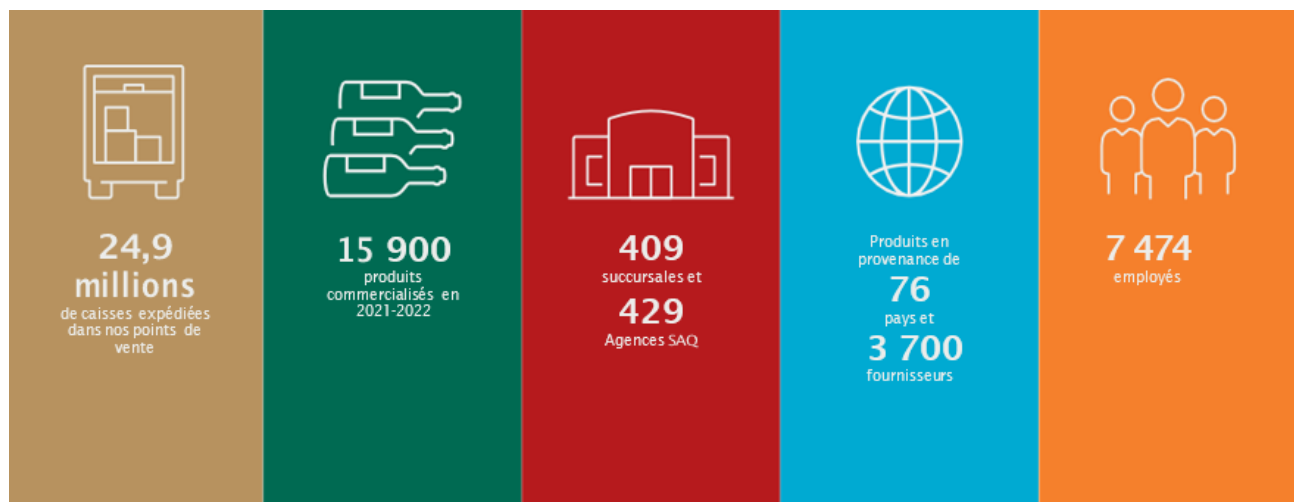
1.1 Contexte

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 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. La période d'application de ce Plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. Le présent document présente également le bilan des actions mises en place pour l'année 2022-2023.

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

La SAQ a pour mission de faire le commerce responsable des boissons alcooliques en offrant une vaste gamme de produits de qualité dans toutes les régions du Québec. Elle fait son commerce dans le respect des communautés et de l'environnement en s'assurant de créer de la valeur pour les Québécois et d'offrir une expérience client inégalée.



Présentation de la SAQ (suite)

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 2022-2024 et bilan 2022-2023

Le Bilan 2022-2023 du Plan d'action 2022-2023 a été effectués par les équipes Talents et Expérience employé et de la Responsabilité sociétale. Les coordonnées des responsables sont disponibles au point 5, soit Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation.

2

Plan 2022-2024

| Obstacles identifiés | Objectifs | Mesures | Indicateurs | Échéancier | Responsable |
|--|---|--|---|------------------------|--------------------------|
| Peu de connaissances des employés de la SAQ quant aux obstacles que vivent les personnes handicapées dans son réseau de vente. | Sensibiliser les employés de la SAQ quant aux obstacles vécus par les personnes handicapées dans nos succursales et leur donner des outils pour répondre aux besoins de cette clientèle | Continuer à diffuser des informations et des capsules de formation en ligne concernant les difficultés que peuvent vivre les personnes handicapées au quotidien. | Maintien des informations sur notre intranet, disponible à tous. | Mars 2023 Mars 2024 | Équipe TEE Équipe RSE |
| Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail | Favoriser l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail | Évaluer la possibilité d'un projet pilote d'intégration dans le réseau des ventes | Avoir présenté un projet pilote | Mars 2024 | Équipe TEE |
| | Augmenter le nombre d'employés vivant avec un handicap à la SAQ | Recenser les opportunités dans l'organisation où nous pourrions intégrer des personnes handicapées | Liste de tâches complétées | Mars 2023 | Équipe RSE Équipe TEE |
| Manque de connaissance sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux services | Augmenter le niveau de connaissance face aux problématiques soumise par les usagers concernant l'accès aux services | Mise en place d'un comité afin d'assurer une vigie pour analyser les plaintes déposées par les usagers via le service à la clientèle | Rencontre biannuelle du comité et analyse des plaintes | Mars 2023 Mars 2024 | Équipe TEE Équipe RSE |
| Certaines vidéos diffusées par la SAQ ne sont pas sous-titrées | Assurer l'accessibilité de nos vidéos de la marque employeur | Intégration du sous-titrage dans nos vidéos de la marque employeur | 100 % des vidéos de la nouvelle marque employeur sous-titrées | Mars 2023 | Équipe TEE |
| Manque de connaissance sur les pratiques d'approvisionnement accessible | Augmenter le niveau de connaissance sur les meilleures pratiques d'approvisionnement accessible | Évaluer avec la direction - Acquisition biens et services la possibilité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible | La direction - Acquisition biens et services a été rencontrée | Mars 2023 | Équipe TEE Équipe RSE |
| Manque de connaissance des gestionnaires embaucheurs quant au processus d'entrevue inclusif | Assurer une sensibilisation des gestionnaires embaucheurs sur le processus d'entrevue afin qu'il soit inclusif | Former nos gestionnaires embaucheurs lors de l'embauche massive au principe d'inclusivité lors de l'entrevue ainsi que de l'accueil et l'intégration | Les gestionnaires embaucheurs concernés du réseau des ventes ont été formés. | Mars 2023 Mars 2024 | Équipe TEE |
| Manque de connaissance face aux mesures d'adaptation à mettre en place en cas de situations particulières (situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile). | Être préparés à s'adapter rapidement et facilement en cas de situation particulière | Évaluer la possibilité d'offrir au personnel concerné une formation sur l'assistance aux personnes ayant différents types d'incapacité en cas d'évacuation | Un volet a été ajouté à la formation de situations d'urgence concernant les personnes ayant différents types d'incapacité | Mars 2024 | Équipe TEE |

3

Bilan des mesures prises 2022-2023

Les obstacles et mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 ont été suivis pour une troisième et dernière année. Les deux équipes responsables du Plan ont mené conjointement la réalisation des actions présentées ci-après.

| Obstacles identifiés Échéance mars 2023 | Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Suivi de réalisation (BILAN) |
|--|---|--|--|--------------------------|--|
| Peu de connaissances des employés de la SAQ quant aux obstacles que vivent les personnes handicapées dans son réseau de vente. | Sensibiliser les employés de la SAQ quant aux obstacles vécus par les personnes handicapées dans nos succursales et leur donner des outils pour répondre aux besoins de cette clientèle | Continuer à diffuser des informations et des capsules de formation en ligne concernant les difficultés que peuvent vivre les personnes handicapées au quotidien. | Maintien des informations sur notre intranet, disponible à tous. | Équipe TEE Équipe RSE | Mesure réalisée À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, un rappel des meilleures pratiques à adopter envers les personnes handicapées a été effectué. Les formations et les liens proposés par l'OPHQ sont disponibles en tout temps sur notre intranet pour tous les employés de la SAQ. |
| Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail | Augmenter le nombre d'employés vivant avec un handicap à la SAQ | Recenser les opportunités dans l'organisation où nous pourrions intégrer des personnes handicapées | Liste de tâches complétées | Équipe RSE Équipe TEE | Mesure en cours de réalisation La liste des tâches permettant la réflexion sur l'intégration des personnes en situation de handicap au siège social a été complétée |
| Manque de connaissance sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux services | Augmenter le niveau de connaissance face aux problématiques soumise par les usagers concernant l'accès aux services | Mise en place d'un comité afin d'assurer une vigie pour analyser les plaintes déposées par les usagers via le service à la clientèle | Rencontre biannuelle du comité et analyse des plaintes | Équipe TEE Équipe RSE | Mesure réalisée Les rencontres du comité ont eu lieu et l'analyse a été réalisée |
| Certaines vidéos diffusées par la SAQ ne sont pas sous-titrées | Assurer l'accessibilité de nos vidéos de la marque employeur | Intégration du sous-titrage dans nos vidéos de la marque employeur | 100 % des vidéos de la nouvelle marque employeur sous-titrés | Équipe TEE | Mesure réalisée Toutes les vidéos de la nouvelle marque employeur sont sous-titrés |
| Manque de connaissance sur les pratiques d'approvisionnement accessible | Augmenter le niveau de connaissance sur les meilleures pratiques d'approvisionnement accessible | Évaluer avec la direction - Acquisition biens et services la possibilité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible | La direction - Acquisition biens et services a été rencontrée | Équipe TEE Équipe RSE | Mesure à réévaluer |
| Manque de connaissance des gestionnaires embaucheurs quant au processus d'entrevue inclusif | Assurer une sensibilisation des gestionnaires embaucheurs sur le processus d'entrevue afin qu'il soit inclusif | Former nos gestionnaires embaucheurs lors de l'embauche massive au principe d'inclusivité lors de l'entrevue ainsi que de l'accueil et l'intégration | Les gestionnaires embaucheurs concernés du réseau des ventes ont été formés. | Équipe TEE | Mesure réalisée La formation a été diffusée. Elle portait notamment sur les principes d'une entrevue inclusive, les biais inconscients et des bonnes pratiques pour assurer la réussite de l'accueil et de l'intégration d'un nouvel employé. |

Semaine québécoise des personnes handicapées

Soulignons du 1^{er} au 7 juin la Semaine québécoise des personnes handicapées sous le thème « Contribuer à 100 % ».



Afin de connaître les meilleures pratiques à adopter envers des personnes présentant différents types d'incapacités et de leur permettre de prendre la place qui leur revient, nous vous invitons à consulter de petites capsules mises en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

N'oubliez jamais que chaque action ou geste de bienveillance permet de réduire les obstacles qu'elle rencontrent. Pour plus d'informations, visitez Quebec.ca/sqph.

[en savoir plus](#)

Publication lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées 2022-2023

Accueil Intranet Nos actualités Carnet des Ventes Espace employés Notre entreprise Services internes Annuaire

tous SAQ Espace employés Mon dossier Recrutement et mouvement Formation et développement Santé et Sécurité Conditions de travail Reconnaissance Non suivi

Envoyer à Lecteur immersif

Ressources éducatives

Publié le 02/06/2021

[Page d'accueil](#)

Balados

- [Biais d'entrée - Ville de Montréal | 2021](#)
- [Empreintes - Organisme Ensemble, Montréal | 2021](#)
- [Nous autres - Institut du nouveau monde | 2021](#)
- [Inclure - Le podcast à l'écoute de la diversité | 2021](#)
- [Le dé clic - Télé-Québec | Multiculturalisme | 2020](#)
- [IN my shoes - Une série sur la Diversité et l'Inclusion en entreprise et dans notre société | 2020](#)
- [ELLE - Diversité Corporelle | 2019](#)

Formations et ressources

- [Autoformation - Mieux accueillir les personnes handicapées](#)
- [Femmes et égalité des genres au Canada - Gouvernement du Canada](#)
- [Guide de la communication inclusive - CDEC Québec](#)
- [La diversité en milieu de travail - Formations en "savoir-agir" professionnel](#)
- [Les préjugés inconscients - Chaires de recherche du Canada](#)
- [Limiter les préjugés involontaires - Chaires de recherche du Canada](#)

Formations disponibles en tout temps dans l'intranet de la SAQ : « Auto-formation – Mieux accueillir les personnes handicapées »

4

Reddition de comptes gouvernementale

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

Conformément à la politique gouvernementale, l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, la SAQ s'engage à rendre compte, chaque année, du nombre de plaintes reçues à ce sujet.

Pour l'exercice 2022-2023, nous avons reçu 2 plaintes concernant l'impossibilité d'utiliser les cartes-cadeaux en ligne. Présentement, notre serveur de paiement ne permet pas les paiements par carte-cadeau. La SAQ travaille à rendre cette option disponible dans le futur.

Quelques demandes d'accommodements au niveau de la livraison ont été reçues et traitées par notre service à la clientèle. Notons par exemple le cas où un client n'est pas présent lors de la livraison et que son colis se retrouve au bureau de poste. Le client se retrouve alors dans l'incapacité de se déplacer pour aller chercher son colis. Le service à la clientèle s'assure alors du suivi avec le client ainsi qu'avec le tiers qui exécute la livraison.

Une problématique a été soulevée au niveau des remboursements ou des échanges de produits qui se font seulement en succursale. Nos équipes ont été avisées.

Cette année, aucune plainte au niveau de l'accessibilité de notre réseau des ventes n'a été répertoriée.

5

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 sociale, 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 :

Isabelle Palardy, M.A. CRHA
Directrice adjointe, Expérience Employé et Formation
Société des alcools du Québec
7501, rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W2
Bureau : 514 254-6000, poste 5325
Courriel : isabelle.palardy@saq.qc.ca

Christian Marier-Pilon
Directeur de la Responsabilité sociale
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier, Montréal (Québec) H1N 3W5
Téléphone : 514 254-6000, poste 6048
Courriel : C.Marier-Pilon@saq.qc.ca



tous
SAQ