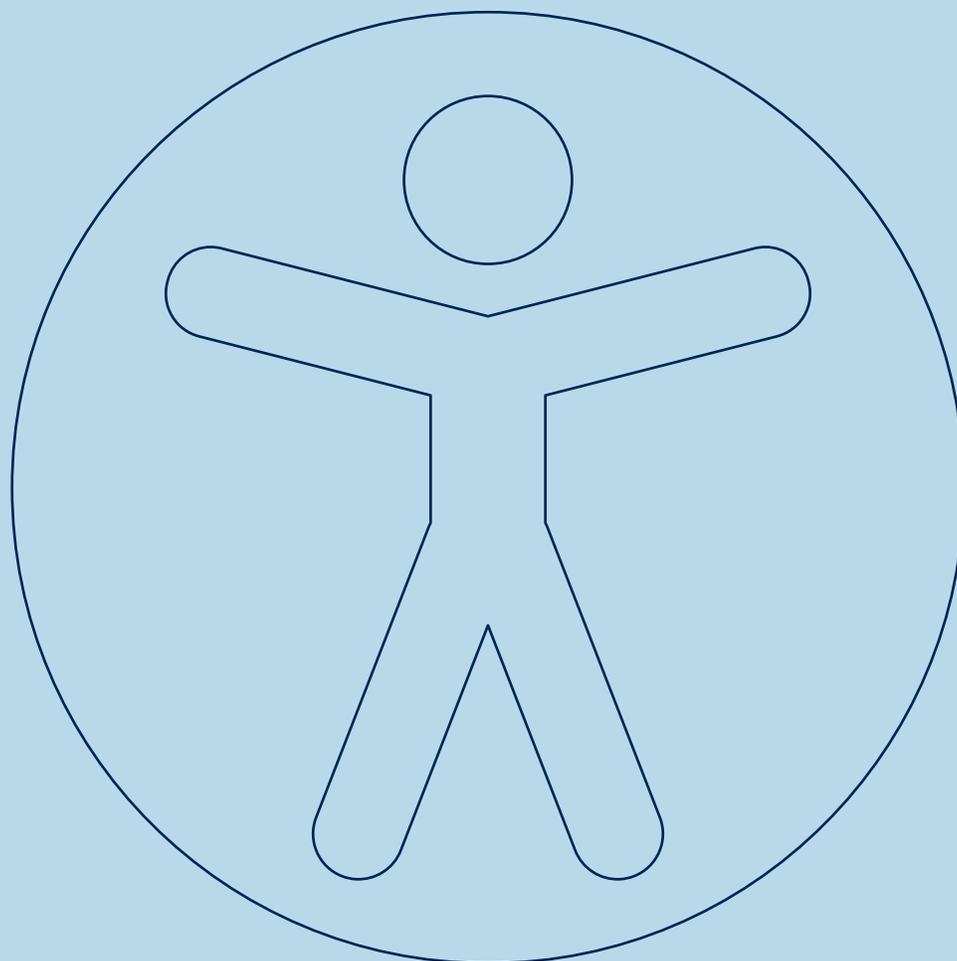


Bilan 2021-2022 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2022

Soumis à l'Office des personnes handicapées
janvier 2023



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. Au-delà de nos objectifs administratifs, nous avons à cœur de proposer un environnement accueillant, respectueux et inclusif, ainsi que de jouer un rôle exemplaire en matière de diversité en milieu de travail.

Depuis plusieurs années, nous travaillons de façon continue à aplanir et éliminer les obstacles que peuvent rencontrer les personnes en situation d'handicap auprès de la SAQ. Nous restons toutefois conscients que ces dernières sont sous-représentées dans notre milieu de travail. Afin d'y pallier, nous avons mis en place et diffusé une formation de sensibilisation sur les biais inconscients lors du recrutement qui est offerte à nos responsables de l'embauche. Nous avons également entamé une démarche de balisage des meilleures pratiques en matière de diversité, d'équité et d'inclusion qui nous permettra de cibler des actions concrètes pour faciliter notamment l'épanouissement des personnes handicapées au sein de la SAQ.

La SAQ vise à surmonter les obstacles auxquels font face les personnes handicapées afin que tous puissent bénéficier d'une expérience répondant à leurs besoins et leur réalité.



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. Bilan des mesures prises et suivis pour 2021-2022

3. Faits saillants

4. Reddition de comptes gouvernementale

5. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

6. Annexe 1 : Communication 2021-2022

1

Présentation de la SAQ

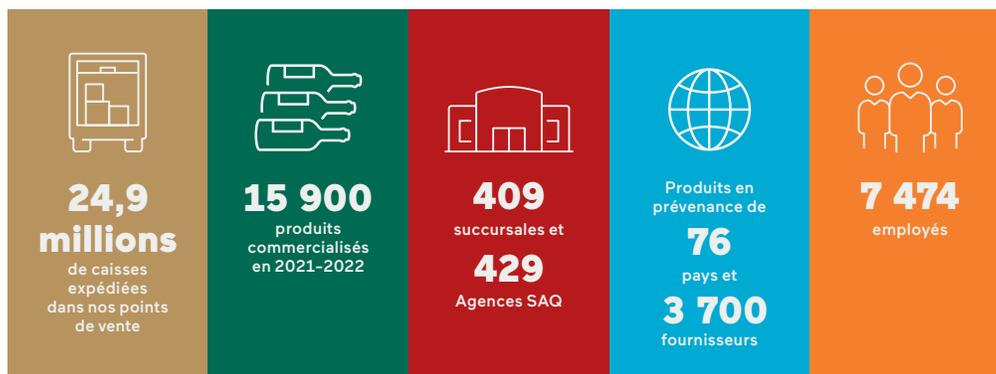
1.1 Contexte

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 2021-2022, et met terme au Plan d'action 2019-2022.

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.



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 Bilan

Le Bilan 2021-2022 du Plan d'action 2019-2022 a été effectuées par les équipes talents, 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

Bilan des mesures prises et suivis 2021-2022

Les obstacles et mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 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	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 à réévaluer dans le prochain plan
		Offrir des stages à des personnes handicapées	Affichage d'un poste stagiaire	Mars 2022	Mesure à réévaluer dans le prochain plan car nouveau cadre de référence du travail flexible, permettant d'être majoritairement en télétravail
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	Mesure réalisée ✓ Publication nouvelle intranet en décembre 2021: Journée internationale des personnes handicapées instaurée par l'Organisation des Nations Unies afin de promouvoir leurs droits et leur bien-être dans toutes les sphères de la société. Cette journée vise aussi à sensibiliser la population à la réalité des personnes handicapées et aux difficultés qu'elles rencontrent au quotidien
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	Mesure réalisée ✓ Mise en ligne d'une capsule en juillet 2021 qui présente quelques mots clés du langage signé, permettant aux employés de succursale d'accueillir les personnes malentendantes 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 d'un processus de suivi avec les responsables de projets pour corriger les situations problématiques	Tableau de suivi adopté par les parties prenantes concernées	Mars 2020 Mars 2021 Mars 2022	Mesure réalisée ✓ Les normes du bâtiment sont intégrées aux critères d'aménagement de notre réseau des ventes et de nos centres administratifs. De plus, lors des inspections paritaires des succursales, les employés vérifient à ce qu'il y ait respect des normes de dégagement dans les allées des succursales
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 des mesures d'accessibilité soit adopté par les parties prenantes concernées	Avril 2020	Mesure réalisée ✓ Un tableau a été adopté afin de faire le suivi des commentaires/ suggestions de clients. Des solutions pour répondre aux besoins de la clientèle ont été proposées par les équipes

3

Faits saillants

Les commentaires et les plaintes en provenance des personnes handicapées sont traités par notre service à la clientèle. Les équipes responsables de produire ce bilan ont accès au document colligeant les informations ce qui permet de suivre et de répondre adéquatement.

Cette année, un commentaire concernant l'impossibilité d'utiliser les points Inspire pour payer une transaction en ligne a été porté à notre attention. Cette limitation du système ne permettait pas aux personnes handicapées d'utiliser leurs points Inspire sans se déplacer en succursale. Cette situation a été corrigée et il est maintenant possible de payer les commandes en ligne avec les points Inspire.

Nous souhaitons souligner le travail bénévole de notre collègue M. Stéphane Lahoud qui a publié 2 vidéos en 2020 afin d'introduire le langage des signes à ses collègues de succursale. Son initiative a été soulignée par l'équipe de l'OPHQ et contribue grandement à l'inclusion des personnes sourdes-muettes!



[Vidéo 1](#)

[Vidéo 2](#)

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.

Au cours de l'année 2021-2022, nous avons reçu un courriel du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale (ROP03), suggérant un ajustement pour nos sondages destinés à la clientèle inscrite à la carte Inspire. Ceci n'étant pas une plainte, mais une suggestion, l'information a été transférée aux responsables du sondage et des ajustements ont été apportés afin d'améliorer l'expérience du sondage pour tous.

Également, nous avons répondu à un commentaire concernant une demande d'amélioration en lien avec l'application mobile SAQ. L'équipe marketing a fait ajouter une voix hors champ (accessibilité) pour permettre la lecture de l'information des écrans d'authentification, de paiement et de confirmation de commande. Ces améliorations ont été mises en ligne en juin 2021.

Par conséquent, nous n'avons pas eu de plaintes formelles en lien avec l'accessibilité aux documents, mais plutôt des commentaires visant l'amélioration de nos pratiques.

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 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 :

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 sociétale
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