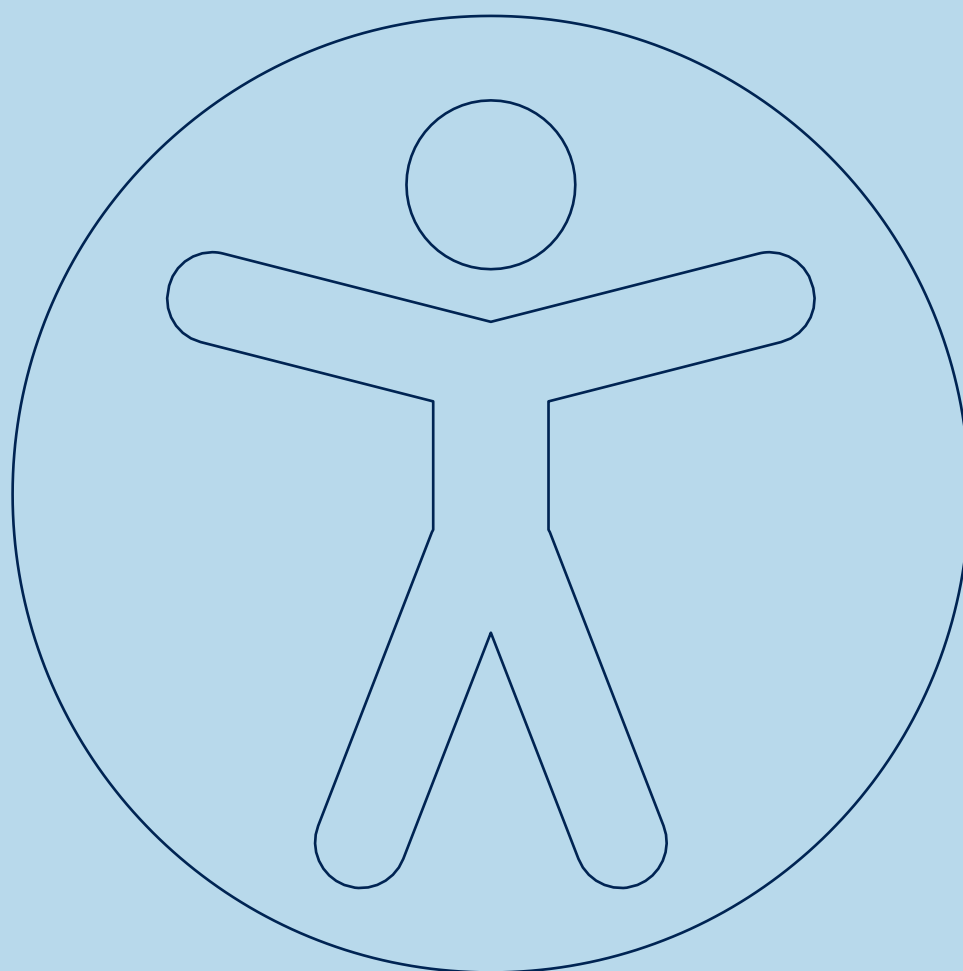


# Plan d'action 2024-2025 et bilan 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées

Soumis à l'Office des personnes handicapées du  
Québec - octobre 2024



# 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 en situation de handicap, 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 embauché une directrice en équité, diversité et inclusion (EDI) et, par ce fait, créé une direction en EDI nous permettant de renforcer nos objectifs en la matière. Nous avons effectué des travaux afin de mettre en place une approche durable qui place l'humain au cœur nos initiatives et qui est fondée sur la création d'un environnement de travail où chaque personne peut s'épanouir et contribuer pleinement.

Nous sommes confiants que cette approche 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 d'aujourd'hui et d'amplifier le sentiment d'inclusion de l'ensemble du personnel, 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 2024-2025
3. Bilan et mesures prises et suivis pour 2023-2024
4. Reddition de comptes gouvernementale
5. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

# 1

## Présentation de la SAQ

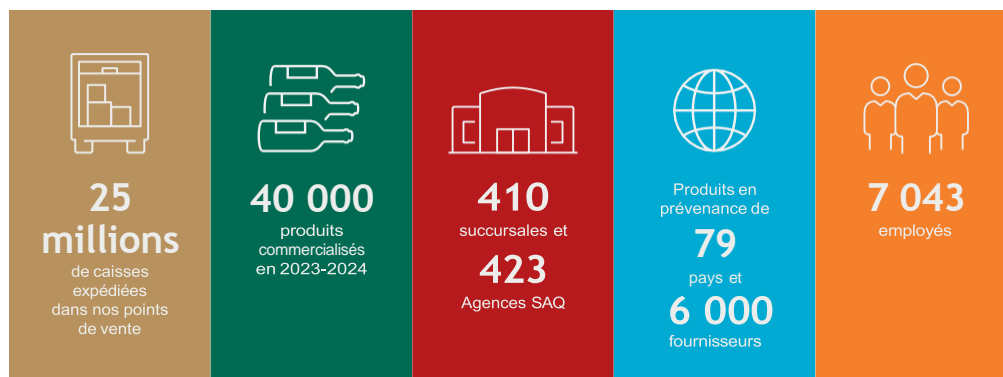
### 1.1 Contexte

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<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025. Le présent document présente également le bilan des actions mises en place pour l'année 2023-2024.

### 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 la société québécoise et d'offrir une expérience inégalée pour sa clientèle.



## 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 d'équité, diversité et inclusion :

**La SAQ reconnaît la valeur de chaque personne en façonnant une culture d'entreprise accueillante et respectueuse qui représente la société d'aujourd'hui.**

Nos valeurs sont :

**La passion  
La collaboration  
La responsabilité  
L'inclusion**

### 1.4 Personnes responsables du Bilan

Le comité de travail pour le bilan 2023-2024 et la Plan d'action 2024-2025 est composé de membres des équipes en acquisition de talents (AT), en équité, diversité et inclusion (EDI) ainsi qu'en responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Les coordonnées des personnes responsables de l'application du Plan sont disponibles au point 5, soit Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation.



# 2

## Plan 2024-2025

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Échéancier	Responsable
Sous-représentation des personnes handicapées travaillant à la SAQ	Augmenter la visibilité de la SAQ à titre d'employeur auprès des personnes handicapées	Créer des partenariats avec des organismes dédiés à l'employabilité des personnes handicapées	Avoir au moins une entente de collaboration	Mars 2025	Équipe Acquisition de talents (AT)
	Entamer la révision du processus de recrutement en vue de le rendre plus équitable et inclusif	Mentionner dans nos affichages de postes que nous offrons des mesures d'adaptation dans le processus de recrutement	Mention ajoutée	Mars 2025	Équipe AT
Peu de connaissances des membres du personnel en succursale des obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées à titre de clientèle	Informier et sensibiliser les membres du personnel quant aux obstacles vécus par les personnes handicapées dans nos succursales	Continuer à rendre disponibles des informations et des capsules de formation en ligne concernant les difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées au quotidien	Maintien et mise à jour des informations sur notre intranet, disponibles à l'ensemble des membres du personnel	En continu	Communications
Manque de connaissances sur les obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées	Consulter plus régulièrement le public concerné, soit les personnes handicapées, afin d'évaluer et identifier de nouvelles actions à mettre en place et recueillir de la rétroaction	Mettre en place un mécanisme de consultation pour mieux comprendre les besoins des personnes handicapées, dans le cadre de la planification et de la réalisation du Plan d'action	Mécanisme de consultation implanté	Mars 2025	Comité de travail du Plan d'action
Problématiques soulevées par la clientèle concernant l'accès aux services	Prendre connaissance des problématiques soulevées par la clientèle concernant l'accès aux services dans le but d'identifier des solutions	Effectuer une vigie afin d'analyser les plaintes déposées par la clientèle pour identifier des solutions	Rencontre annuelle du comité et analyse des plaintes pour identifier des solutions	En continu	Comité de travail du Plan d'action
Méconnaissance des membres du personnel quant à la notion de handicap invisible	Sensibiliser les membres du personnel sur les différents types de handicaps invisibles	Partager des informations relatives aux handicaps invisibles sur l'intranet à l'occasion du calendrier de célébration de la diversité	Nombre de publications partagées sur l'intranet	En continu	Communications
	Permettre aux collègues et aux gestionnaires d'agir avec ouverture et respect auprès des collègues qui vivent avec un handicap invisible	Accompagner les employés et les gestionnaires à avoir une posture d'ouverture et de respect lorsqu'une personne révèle son handicap invisible	Nombre d'activités d'accompagnement	Mars 2025	Gestion et promotion de la santé au travail
Enjeux d'intégration des personnes handicapées	Identifier des solutions pour améliorer l'expérience d'intégration en analysant une situation déjà en cours	Effectuer une analyse des causes afin d'identifier des pistes de solutions	Analyse effectuée	Mars 2025	Direction EDI
Peu d'information disponible à l'externe concernant la possibilité d'obtenir l'accès à une version adaptée des documents publics	Rendre accessible plus facilement l'information relative aux demandes d'adaptation de documents publics	Expliquer la démarche à suivre dans la section de notre site Web « soutien aux personnes ayant un handicap » pour obtenir l'accès à une version adaptée des documents publics	Mention effectuée	Mars 2025	Communications
Manque de connaissances sur les possibilités d'adaptation de nos mesures d'évacuation	Évaluer les possibilités d'adaptation pour améliorer la pertinence de nos mesures d'évacuation pour les personnes handicapées	Organiser une rencontre avec les responsables de nos mesures d'évacuation afin d'évaluer nos possibilités d'adaptation pour une meilleure accessibilité	Rencontre organisée	Mars 2025	Direction EDI
Manque de connaissances sur les opportunités d'amélioration pour l'approvisionnement en biens et services inclusifs et accessibles	Évaluer les opportunités d'amélioration pour l'approvisionnement en biens et services inclusifs et accessibles	Organiser une rencontre avec les responsables de l'approvisionnement en biens et services pour les sensibiliser à l'importance de l'achat de mobilier et d'équipement de bureau inclusifs	Rencontre organisée	Mars 2025	Direction EDI

# 3

## Bilan des mesures prises 2023-2024

Les obstacles et mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 ont été suivis par le comité responsable du Plan qui a veillé à l'évolution des actions ci-après.

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Suivi de réalisation (BILAN)
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	Équipe TEE	<b>Mesure réalisée</b>  Ajout : Le projet pilote visant l'intégration d'une personne en situation de handicap a été présenté et approuvé au niveau du réseau des Ventes, il devrait être déployé au courant de l'exercice 2024-2025.
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	<b>Mesure réalisée</b>  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.
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	<b>Mesure réalisée</b>  Les rencontres du comité ont eu lieu et l'analyse a été réalisée
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 de biens et services la possibilité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible	La direction Acquisition de 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 qui embauchent massivement au principe d'inclusivité lors de l'entrevue ainsi que de l'accueil et l'intégration	Les gestionnaires concernés du réseau des Ventes ont été formés.	Équipe TEE	<b>Mesure réalisée</b>  Maintien de la mesure en continue. La formation est diffusée chaque année. Elle porte notamment sur les principes d'un processus d'entrevue inclusif.  Autisme Sans limites a offert une formation sur la sensibilisation à l'autisme à des gestionnaires du réseau des Ventes dans le but d'assurer la bonne intégration d'un nouvel employé.
Manque de connaissance face aux mesures d'adaptation à mettre en place en cas de situations particulières (situation d'urgence, de santé publique, de sécurité civile).	Être préparés à nous 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	Équipe TEE	Mesure non réalisée

## 1. Publication lors de la journée internationale des personnes handicapées

### Saviez-vous que... le 3 décembre est la Journée internationale des personnes handicapées?

Publié le 2023-11-30

Célébrée à travers le monde depuis 1992, cette journée vise à promouvoir les droits et le bien-être des personnes handicapées et à accroître la sensibilisation de la population à leur situation particulière dans tous les aspects de la vie politique, sociale, économique et culturelle. L'édition de cette année se déroulera sous le thème « [Mieux accueillir les personnes handicapées : prenez part au changement](#) ». La Loi<sup>1</sup> définit une personne handicapée ainsi : « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »

Parmi les types d'incapacité, on retrouve par exemple la vision, l'audition, l'apprentissage, la mobilité, la dextérité, la douleur, la santé mentale, la mémoire. Vous remarquerez que certaines de ces incapacités sont invisibles, on l'oublie souvent... De plus, les trois quarts des personnes qui vivent avec des incapacités en cumulent plus d'un type.

Sachant qu'au Québec, plus d'un million de personnes âgées de 15 ans et plus ont une incapacité<sup>2</sup>, il est important d'accorder de l'importance aux différentes réalités, puisqu'une personne handicapée, peu importe son incapacité, doit pouvoir accéder aux mêmes services que le reste de la population.

En succursale par exemple, il y a de fortes chances que vous ayez à servir une personne handicapée. En sa présence, savez-vous quoi faire pour réduire les obstacles qui pourraient survenir? Des outils pratiques d'auto-formation sont disponibles sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) dont [Mieux accueillir les personnes handicapées](#). Aussi, la SAQ s'engage à déployer des efforts pour [favoriser l'intégration des personnes handicapées dans ses différentes activités](#). Vous pouvez prendre connaissance du Plan d'action 2022-2024 et du bilan 2022 qui ont été soumis à l'OPHQ.

Chaque geste compte et ensemble, nous pouvons faire une différence!

<sup>1</sup> Article 1g) de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

<sup>2</sup> Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017

## 2. Page intranet avec ressources pédagogiques disponibles en tout temps

### Ressources éducatives

Publié le 2024-10-09

[Page d'accueil](#)

#### Balados

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

#### 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](#)
- [Kit de rédaction pour traiter la thématique LGBTQ+ avec justesse et dans le respect - AIL](#)

## 3. Publication lors de la semaine québécoise des personnes handicapées

### Vous avez peut-être un handicap invisible sans en être conscient?

#### Semaine québécoise des personnes handicapées (1 au 7 juin)

##### S'ouvrir, comprendre, agir

À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroule du 1er au 7 juin, nous souhaitons sensibiliser l'ensemble de nos employés à l'importance de l'inclusion et du respect des personnes en situation de handicap. Cette semaine est une opportunité précieuse pour renforcer notre engagement envers la diversité et l'égalité au sein de notre organisation.

Il est primordial de briser ces tabous au travail afin de développer une culture plus inclusive pour que nos collègues puissent se sentir plus à l'aise de partager leurs expériences et leurs besoins qui sont essentiels à l'épanouissement et au bien-être professionnel. En tant qu'équipe, nous avons le devoir de créer un environnement de travail accueillant pour tous en reconnaissant les compétences et les contributions de chaque individu.

##### Doit-on dire personne handicapée ou en situation de handicap?

La Loi<sup>1</sup> mentionne le terme « personne handicapée ». La désignation de « personne en situation de handicap » est utilisée lorsque l'incapacité est temporaire et légère (utilisation de béquilles à la suite d'un accident) ou encore si l'on désire mettre l'accent sur la situation et non réduire l'identité de la personne à son handicap.

**Définition de personne handicapée :** Au Québec, une personne handicapée est définie comme : « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »



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

Pour l'exercice 2023-2024, 36 demandes d'accommodement au niveau de la livraison à domicile pour des personnes à mobilité réduite ont été reçues et traitées par le service à la clientèle. L'équipe du service à la clientèle s'est assurée de faire le suivi afin de régler la situation.

Deux commentaires issus du sondage sur la satisfaction de la clientèle ont traité des problématiques de mobilité à l'intérieur d'une succursale. Ces commentaires ont été directement envoyés à la succursale concernée pour correction.

Deux autres commentaires ont touché des problématiques spécifiques, le premier concernait une rampe d'accès qui était en réparation, ce qui faisait en sorte qu'elle ne pouvait être utilisée pour se rendre dans la succursale, et l'autre faisait état d'un accès difficile aux caisses pour personnes à mobilité réduite. Chacun des commentaires a été pris en considération et transmis au directeur de succursale.

# 5

## Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Le Plan d'action ainsi que le bilan du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées présentés à l'Office sont travaillés et réalisés par le comité de travail composé de membres des équipes de la SAQ suivantes, soient : de la direction Équité, diversité et inclusion, de la direction Responsabilité sociétale d'entreprise, ainsi que la direction Acquisition de talents, 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 :

Nadja Raphael – Responsable  
Directrice Équité, Diversité et Inclusion  
Société des alcools du Québec  
7501, rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W2  
Bureau : 514 254-6000  
Courriel : nadja.raaphael@saq.qc.ca

Sébastien Petterson – Coordonnateur  
Conseiller Équité, Diversité et Inclusion  
Société des alcools du Québec  
7501, rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W2  
Téléphone : 514 254-6000  
Courriel : sebastien.petterson@saq.qc.ca

**tous**  
**SAQ**