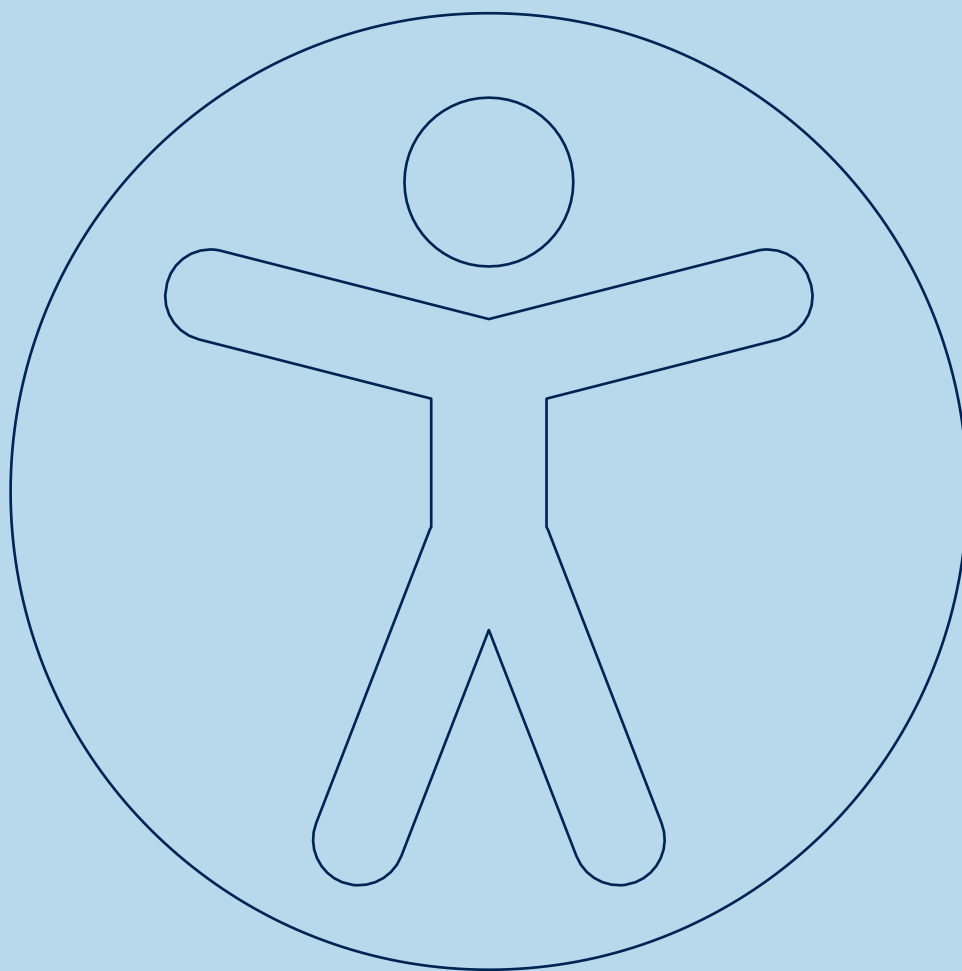


# Plan d'action 2025-2026 et bilan 2024-2025 à l'égard des personnes handicapées

Soumis à l'Office des personnes handicapées  
août 2025



# 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 d'employé(e)s ou de client(e)s, 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 consulté des employé(e)s en situation de handicap dans le but de mettre en place des solutions concrètes et durables.

Le plan que nous proposons aujourd'hui repose sur une collaboration transversale avec plusieurs personnes de différentes directions afin de soutenir nos actions et mieux intégrer les personnes en situation de handicap. Notre approche continue à placer l'humain au cœur nos initiatives et est fondée sur la création d'un environnement de travail où chaque personne peut s'épanouir et contribuer pleinement.

Nous sommes persuadés que ce plan d'action nous permettra de continuer de façonner une culture d'entreprise toujours plus accueillante, respectueuse et inclusive qui reconnaît la contribution de tous et de toutes. Elle nous permettra également, nous en sommes convaincus, d'attirer et de fidéliser des talents représentant davantage la 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 Côté  
Vice-président, Talents et Expérience employé  
Document adopté le 22 juillet 2025



# 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 2025-2026

## 3. Bilan et mesures prises et suivis pour 2024-2025

## 4. Reddition de comptes gouvernementale

## 5. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

# 1

## Présentation de la SAQ

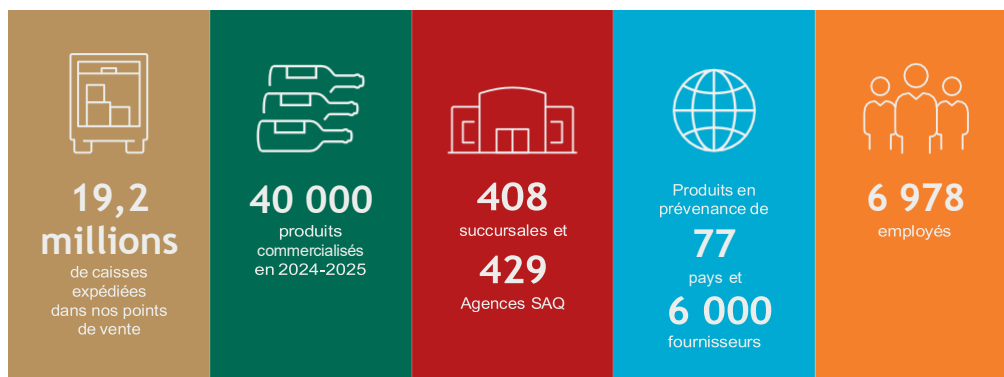
### 1.1 Contexte

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 2025 au 31 mars 2026. Le présent document présente également le bilan des actions mises en place pour l'année 2024-2025.

### 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 2024-2025 et le Plan d'action 2025-2026 est composé de membres des équipes en acquisition de talents (AT), en acquisition opérationnelle, en aménagement des succursales, aux communications, en équité, diversité et inclusion (EDI), en gestion et promotion de la santé au travail, en gestion des biens immobiliers ainsi qu'en responsabilité sociétale (RSE). Les coordonnées des responsables sont disponibles au point 5, soit Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation.



# 2

## Plan 2025-2026

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Échéancier	Responsables
Sous-représentation des personnes handicapées travaillant à la SAQ	Poursuivre la révision du processus de recrutement en vue de le rendre plus équitable et inclusif	Créer des partenariats avec des organismes spécialisés pour réduire des obstacles potentiels dans notre processus de recrutement	Avoir au moins deux ententes de partenariat	Mars 2026	Équipe Acquisition de talents
	Augmenter le taux de complétion de notre questionnaire d'auto-identification	Effectuer une campagne de communication pour démystifier l'importance de s'auto-identifier	Campagne effectuée	Mars 2026	Direction EDI et communications
Peu de connaissances des membres du personnel en succursale des obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées à titre de clientèle	Sensibiliser et outiller les membres du personnel quant aux obstacles vécus par les personnes handicapées dans nos succursales	Continuer à rendre disponible des informations, des outils et des capsules de formation en ligne concernant les difficultés que peuvent rencontrer les personnes handicapées au quotidien	Ajout de nouveaux outils 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 possibilités d'adaptation de nos mesures d'évacuation	Faire une vigie des meilleures pratiques sur les possibilités d'adaptation des mesures d'évacuation à l'externe	Effectuer un balisage auprès de différentes organisations pour évaluer des opportunités d'améliorations	Balisage effectué	Mars 2026	Comité de travail du plan d'action
Problématiques soulevées par la clientèle concernant l'accès aux services	S'assurer que les réglementations de la SAQ pour la largeur des allées sont respectées en tout temps	Effectuer des rappels des réglementations à l'occasion du réaménagement des succursales dans le cadre de promotions ou de projets de rénovation	Nombre de rappels effectués	Mars 2026	Direction aménagement des succursales
	Mettre en place un mécanisme de demande d'assistance pour personnes en situation de handicap	Évaluer la possibilité d'ajouter des boutons d'assistance aux entrées des succursales	Évaluation effectuée	Mars 2026	Direction aménagement des succursales
	Identifier les points de paiement qui sont accessibles pour personnes à mobilité réduite	Ajouter des autocollants sur tous les points de paiements qui sont accessibles pour personnes à mobilité réduite	Autocollants apposés	Mars 2026	Gestion des biens immobiliers
Méconnaissance des membres du personnel quant à la notion de handicap invisible	Sensibiliser les membres du personnel sur les différents types de handicaps invisibles	Continuer de 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 2026	Gestion et promotion de la santé au travail
Enjeux d'intégration des personnes handicapées	Identifier des solutions pour améliorer l'expérience d'accueil et d'intégration	Proposer des solutions dans le cadre de la révision du Programme d'accueil et d'intégration	Nombres de solutions identifiées	Mars 2026	Expérience employé
	Créer des opportunités d'échanges entre collègues en situation de handicap pour partager des outils et des façons de faire	Organiser des groupes de discussions entre employés en situation de handicap	Les groupes de discussions ont été lancés	Mars 2026	Direction EDI

Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Échéancier	Responsables
Peu de connaissances des gestionnaires et employé(e)s sur les ressources disponibles à l'interne pour les accompagner pour des situations particulières	Faire connaître les ressources et outils disponibles à l'interne aux gestionnaires et à l'ensemble des membres du personnel	Définir le parcours de traitement de l'information et le diffuser à l'interne	Parcours défini et diffusé à l'interne	Mars 2026	Gestion et promotion de la santé au travail
	Expliquer la démarche d'évaluation des accommodements dans le cadre du processus de recrutement aux personnes concernées	Rencontrer l'équipe acquisition de talents pour expliquer la démarche et rappeler les meilleures pratiques aux gestionnaires	Démarche partagée aux gestionnaires et à l'équipe acquisition de talents	Mars 2026	Gestion et promotion de la santé au travail
Enjeux d'accessibilité aux stationnements pour nos employés à mobilité réduite au siège social	Assurer la mise en place de marquages de stationnements pour personnes à mobilité réduite aux endroits identifiés	Effectuer le marquage des stationnements identifiés	Marquage des stationnements effectué	Mars 2026	Aménagement corporatif et ingénierie
Absence d'outils pour automatiser l'évaluation de l'accessibilité dans les contenus publiés	Assurer que tout nouveau contenu publié dans SAQ.COM respecte les standards sur l'accessibilité des sites Web	Valider les nouveaux contenus pour respecter les standards d'accessibilité des sites Web	Les nouveaux contenus sont conformes aux standards sur l'accessibilité des sites Web	En continu	E-Commerce et contenu
Manque d'information accessible aux personnes handicapées sur les services qui leur sont offerts par la SAQ	Rendre l'information accessible pour les services offerts pour la récupération de commande	Mentionner sur notre formulaire de cueillette express ou sur notre site Web que les personnes handicapées pourront bénéficier sur demande d'une aide adaptée lors de la récupération de leur commande en succursale	Mention effectuée	Mars 2026	E-Commerce et contenu
Manque de connaissances sur les opportunités d'amélioration pour l'approvisionnement en biens et services inclusifs et accessibles	Acquérir des connaissances sur les opportunités d'amélioration pour l'approvisionnement en biens et services inclusifs et accessibles	Suivre une formation en sensibilisation à l'approvisionnement accessible	Formation suivie	Mars 2026	Acquisition opérationnelle et gestion des biens immobiliers

# 3

## Bilan des mesures prises 2024-2025

Les obstacles et mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 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 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	Équipe Acquisition de talents (AT)	<b>Mesure réalisée</b> Nous avons un partenariat pour des affichages de postes avec l'organisme SDEM SEMO Montérégie
	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	Équipe AT	<b>Mesure réalisée</b> La mention a été ajoutée au paragraphe de clôture de nos affichages de postes
Peu de connaissances des membres du personnel en succursale des obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées à titre de clientèle	Informar 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	Communications	<b>Mesure réalisée</b> Les formations et liens proposés par l'OPHQ sont disponibles en tout temps sur notre intranet pour tous les employés de la SAQ. Nous maintenons à jour les ressources et outils partagés également.
Manque de connaissances sur les obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées	Consulter plus régulièrement 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	Comité de travail du plan d'action	<b>Mesure réalisée</b> Un appel à tous a été lancé pour consulter des employés en situation de handicap pour l'élaboration du prochain plan d'action.
Problématiques soumise par la clientèle concernant l'accès aux services	Prendre connaissance des problématiques soumise 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	Comité de travail du plan d'action	<b>Mesure réalisée</b> La rencontre a eu lieu et l'analyse a été réalisée.
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	Communications	<b>Mesure réalisée</b> 2 publications : À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées
	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	Gestion et promotion de la santé au travail	<b>Mesure réalisée</b> Nous avons ouvert 3 dossiers d'accompagnement à une meilleure intégration avec plusieurs interventions avec les employés, les gestionnaires et les équipes.  Nous avons également effectué une rencontre de sensibilisation avec un groupe de gestionnaires.
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	Direction EDI	<b>Mesure réalisée</b> L'analyse a été effectuée et des solutions ont été identifiées avec une équipe de travail pour en assurer la mise en place.
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	Communications	<b>Mesure réalisée</b> L'explication de la démarche a été ajoutée dans la section « soutien aux personnes ayant un handicap » de SAQ.com



Obstacles identifiés	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Suivi de réalisation (Bilan)
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	Direction EDI	<b>Mesure réalisée</b> La rencontre a eu lieu et des solutions ont été proposées pour le prochain plan d'action.
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	Direction EDI	<b>Mesure réalisée</b> La rencontre a eu lieu et des solutions ont été proposées pour le prochain plan d'action.

## 1. Publication lors de la semaine québécoise des personnes handicapées – Juin 2024

### 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.

## 2. Publication lors de la journée internationale des personnes handicapées – Décembre 2024

### 3 façons de faire une différence auprès de nos collègues et de notre clientèle

Le 3 décembre marque la **Journée internationale des personnes handicapées**. C'est une occasion précieuse pour nous rappeler du rôle que nous pouvons jouer pour permettre aux personnes en situation de handicap de se réaliser pleinement et que nous avons une responsabilité collective de créer un environnement accueillant et inclusif pour mieux intégrer nos collègues et notre clientèle en situation de handicap.

#### Comment faire une différence?

1

Informez-vous pour en apprendre plus sur leurs réalités

Allez à la recherche d'expériences d'apprentissage pour ouvrir de nouvelles façons de percevoir les personnes en situation de handicap et ainsi mieux comprendre leurs réalités.



## 3. Appel à tous pour consulter des employés en situation de handicap – Avril 2025

### Employé(e)s en situation de handicap? On veut connaître votre avis!

Dans le cadre de l'élaboration de notre prochain [Plan d'action visant l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap](#), nous souhaitons consulter nos employé(e)s en situation de handicap. Nous avons besoin de vous pour améliorer l'intégration professionnelle et sociale de ces personnes à la SAQ. Votre expérience est précieuse pour nous aider à comprendre les défis que vous rencontrez au travail et les obstacles que nos clients en situation de handicap peuvent vivre lors de leur expérience avec la SAQ.

Cette consultation menée par notre équipe en équité, diversité et inclusion (EDI) se tiendra sous forme de groupe de discussion dont les objectifs seront :



# 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 aux documents et des services offerts au public pour les personnes handicapées.

Pour l'exercice 2024-2025, 27 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 en lien avec l'accès aux stationnements. Ces commentaires ont été directement envoyés aux succursales concernées pour correction.

Deux commentaires issus du sondage sur la satisfaction de la clientèle ont traité des problématiques en lien avec l'utilisation d'un chien d'assistance. Ces commentaires ont été directement envoyés aux succursales concernées pour correction.

Deux autres commentaires ont touché des problématiques spécifiques, le premier concernait une rampe d'accès qui n'était pas sécuritaire, 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 aux gestionnaires des succursales concernées.

# 5

## Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

Le Plan d'action ainsi que le bilan du Plan d'action pour les personnes handicapées présentés à l'Office sont réalisés par un comité de travail multidisciplinaire composé de membres des équipes de la SAQ suivantes, soient : de la direction Équité, diversité et inclusion, de la direction Responsabilité sociétale, de la direction Développement immobilier, de la direction Acquisition et biens de services, de la direction Affaires publiques et communications ainsi que la direction Expérience employé et Santé et sécurité au travail, 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](mailto: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](mailto:sebastien.petterson@saq.qc.ca)

**tous  
SAQ**