

**BILAN 2019-2020 et
PLAN D'ACTION 2019-2022 amendé en 2020.**

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Société des alcools du Québec



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 accessible 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 2019-2020 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.



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 2018-2019 et 2019-2020

3. À souligner

4. Reddition de comptes gouvernementale

5. Plan action : Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2020-2021

6. Adoption et diffusion du Plan d'action

7. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

8. Annexes : Communication 2019-2020

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 soutenir les besoins des personnes handicapées. Ainsi, le Plan d'action identifie les obstacles liés à leur intégration dans son secteur d'activité, soit le commerce de détail, et il décrit les mesures prises au cours de l'année pour répondre à la *loi* et détaille les mesures envisagées. 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. Une mise à jour est réalisée et rendue publique annuellement.

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 23,6 millions de caisses de quelque 15 700 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 7 082 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, fondé sur ses valeurs, la diversité et la richesse des talents.

Nos valeurs sont : passion, responsabilité et collaboration.


1.4 Personnes responsables du Plan d'action

L'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action ont été effectués par les équipes des ressources humaines et de la responsabilité sociétale. Les coordonnées des responsables sont disponibles au point 7, soit ***Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation.***

2. Bilan des mesures prises et suivis 2018-2019 et 2019-2020

Les obstacles et mesures du Plan OPHQ 2018-2019 ont été suivis pour une deuxième année consécutive afin de nous assurer que nous avons mis en place des mesures de mitigations pérennes.

OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN 2018-2019	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	SUIVIS ET RÉSULTATS
<p>Accessibilité des programmes et des services</p> <ul style="list-style-type: none"> Méconnaissance de la part des gestionnaires et des employés des efforts en matière de diversification de la main-d'œuvre. 	<p>Poursuivre notre plan de communication visant à informer le réseau des succursales sur notre Politique d'accessibilité universelle en diffusant l'information chaque trimestre.</p>	<p>Les communications sont effectuées à raison de quatre (4) fois par année.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>La communication a été orientée vers le partage de notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Des publications via notre site de collaboration interne (Yammer) ont été visibles par l'ensemble de l'entreprise en raison d'une fois par trimestre.</p> <p>Par exemple, lors de la semaine québécoise des personnes handicapées, un rappel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été fait. Une communication à toute l'entreprise, via notre réseau intranet a été publiée. (3 juin 2019)</p> <p>Également, le 3 décembre 2019 : une publication Yammer a porté sur la journée internationale des personnes handicapées, rappelant l'importance d'accroître la participation des personnes handicapées dans toutes les sphères de la vie en société.</p>

<p>Accroître la représentation des personnes handicapées sur le marché du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peu de personnes handicapées sont employées par la SAQ. 	<p>Établir un projet pilote, afin d'offrir une expérience de travail avec un organisme (ex.: Action Main-d'œuvre, Fondation Les Petits Rois, etc.) favorisant l'intégration des personnes ayant un handicap.</p>	<p>Un projet pilote a été mis en place.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Un projet pilote de 5 mois a été réalisé conjointement avec l'organisme Action Main-d'œuvre.</p> <p>Le projet fût un succès et le prolongement de ce dernier a été confirmé jusqu'en mars 2021.</p> 
<p>Accroître la participation sociale des personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peu de mandats sont octroyés par la SAQ à des entreprises adaptées issues de l'économie sociale. 	<p>Établir un lien entre notre Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et notre Plan d'action de responsabilité sociétale 2018-2020.</p>	<p>Lien solidifié entre les 2 plans : OPHQ et RSE de la SAQ (PARS)</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Des arrimages ont été établis entre le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et le Plan d'action de responsabilité sociétale 2021-2023 de la SAQ. Par exemple :</p> <p>Plan RSE SAQ 2021-2023</p> <p>Action 8 : Faire vivre à nos employés une expérience qui les valorise</p> <p>Indicateur : Nombre de projets mis en place permettant l'intégration de personnes à besoins particuliers.</p> <p>Également, la SAQ a fait de son Plan de responsabilité sociétale une partie intégrante du Plan stratégique de l'entreprise. L'arrimage entre les plans permettront une meilleure synergie dans l'application du Plan d'action à l'égard à des personnes handicapées.</p>

<p>Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accessibilité de certains sites Web; • Méconnaissance des standards d'accessibilité d'un site Web. 	<p>Faire part des mesures d'accommodement dont la SAQ s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à nos documents et services.</p>	<p>Nombre de plaintes reçues et les mesures d'accommodement prises.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Une seule plainte a été enregistrée au niveau de l'expérience numérique. Le tout a été réglé et est explicité dans la section 4. Reddition de compte : site Web.</p>
---	---	---	--

OBSTACLES DU PLAN D'ACTION 2019-2022	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTAT	SUIVIS ET RÉALISATION
<p>Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail</p>	<p>Poursuivre le travail de collaboration avec l'organisme Action Main-d'œuvre.</p>	<p>Mise sur pied d'un projet pilote d'intégration en collaboration avec l'organisme Action Main-d'œuvre.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Le projet-pilote d'intégration d'une personne soutenue par l'organisme Action Main-d'œuvre est en cours. Le succès de la démarche a été soulignée par plusieurs équipes de travail.</p> <p>L'accueil fait par nos équipes de travail démontre l'ouverture et l'engagement des employés de la SAQ.</p>
<p>Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées</p>	<p>Diffuser des capsules de sensibilisation face aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans les gestes du quotidien.</p>	<p>Diffusion d'au moins une capsule de sensibilisation dans l'intranet par année.</p>	<p>Mesure à surveiller</p> <p>La communication entourant la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées a été réalisée sous l'angle de la promotion de notre Plan d'action. Une capsule propre à la sensibilisation face aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans les gestes du quotidien n'a pas été publiée cette année.</p>

3. À souligner

L'année 2019-2020 a connu la réalisation d'un projet pilote d'intégration d'une personne à besoins particuliers à la SAQ. Ce projet fût un succès et voici le témoignage de Mme Ladouceur, intervenante auprès de l'organisme et accompagnatrice de la SAQ.

« L'accompagnement d'un employé au sein de la SAQ m'a permis d'être un témoin privilégié d'un processus d'inclusion sociale. Cet accompagnement a mis en lumière non seulement l'apport de la SAQ dans la vie de ce travailleur issue d'une minorité, mais aussi la reconnaissance de l'apport de ce travailleur dans la vie de la SAQ. L'inclusion sociale est un processus qui ne peut se faire seul.

Mais qu'est-ce que l'inclusion sociale ? ¹ « Être socialement inclus se traduit par la présence d'un certain nombre de choses dans la vie des gens. L'inclusion sociale signifie que les gens vivent un sentiment d'appartenance ; sont acceptés (pour qui ils sont) dans leur communauté ; ont des rôles valorisés dans la communauté ; participent activement dans la communauté ; (...); quand les personnes vivent une partie ou l'ensemble de ces conditions, elles sont plus susceptibles d'être heureuses et en santé. En fait, l'inclusion sociale est un important "déterminant de la santé" — sans l'inclusion, les gens risquent davantage d'être en mauvaise santé (y compris en mauvaise santé mentale), seuls et isolés, et d'avoir une faible estime de soi. » ¹ Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire (ANBIC) <https://nbacl.nb.ca/module-pages/pourquoi-linclusion-sociale/?lang=fr> 25 juin 2020.

Cette inclusion a été rendue possible grâce à l'engagement de tous et chacun. En commençant par la haute direction qui a décidé de se donner la chance de vivre une belle expérience. Au travailleur ciblé par l'initiative qui s'est investi dans son travail et qui honore son engagement quotidiennement envers son nouvel employeur ; au gestionnaire qui prend le temps de connaître ce travailleur et reconnaître sa contribution au sein de son équipe malgré un horaire chargé, au superviseur de s'assurer quotidiennement d'être à l'affût du bien-être de ce travailleur tout en s'assurant de répondre aux besoins quotidiens de l'entreprise et, en terminant, à l'équipe de travail qui entoure ce travailleur quotidiennement et qui lui signifie grâce à des gestes symboliques forts qu'il fait bel et bien partie de l'équipe « qu'il est des leurs ».

Être reconnu pour ses compétences et accepté pour qui on est, améliore la qualité d'une personne et par ricochet la vie des gens qui fréquentent cette personne, plus heureuse et plus épanouie. »

Emmanuelle Ladouceur
Conseillère à l'intégration
Action main-d'oeuvre inc.



4. Reddition de comptes gouvernementale

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

Pour l'exercice financier 2019-2020, aucune plainte formelle d'une personne handicapée n'a été enregistrée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts. Cependant, une plainte a été enregistrée au niveau de l'accessibilité d'un sondage en ligne géré par un tiers, soit Adhoc Recherche. Le système d'accessibilité vocale ne fonctionnait pas lorsque le client a voulu répondre à un sondage sur la satisfaction client avec la possibilité de gagner une carte-cadeau. La mesure a vite été corrigée et des éléments ont été mis en place afin de s'assurer que ce type de situation ne se reproduise plus.

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 OPHQ 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. Également, au niveau immobilier, l'équipe est responsable d'intégrer des mesures d'accessibilité pour les succursales, faisant partie intégrante des critères d'aménagement.

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 succursales soient formés à répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser nos employés de succursales 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

6. Adoption et diffusion du Plan d'action

Le Plan d'action a été adopté par le comité de direction le 28 juillet 2020.

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 :

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

Sylvain Larocque

Chef de service - Partenaire d'affaires RH et acquisition de talents
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier, Montréal (Québec) H1N 3W5
Téléphone : 514 254-6000, poste 5358
Courriel : sy.larocque@saq.qc.ca

SAQ #PARTAGEONSPLUSQUEJAMAIS

COMMUNICATION INTRANET 2019-2020



INTRANET SAQ

Bienvenue Valières, Caroline • | 3 Jun 2020

- Plan du site
- Annuaire
- A: [+]
- Contactez-nous
- Recherche
- SAQ.com
- Recherche avancée

SUCCURSALES ACTUALITÉS SERVICES AUX EMPLOYÉS DOCUMENTS ADMINISTRATIFS FORMULAIRES OUTILS NOUS, LA SAQ

Nouvelles | Infocourriel SAQ | Le goût de partager | Chroniques de vins | Commandites |

Accueil > Actualités > Nouvelles > Nouvelles 2020 > Actionmaindoeuvre

Collaboration avec l'organisme Action main-d'œuvre

vendredi 17 janvier 2020

En septembre dernier, la SAQ a débuté un projet pilote de 4 mois avec l'organisme Action main-d'œuvre. Cette OBNL offre des services spécialisés d'aide à l'emploi à des personnes qui ont des besoins particuliers pour le maintien d'un emploi.

Avec leur aide, nous avons intégré sur le Campus, une personne. À mi-parcours de ce projet, on peut dire qu'il s'agit d'un franc succès! Les projets d'intégration ne visent pas la stigmatisation des personnes à besoins particuliers, au contraire. Il vise leur intégration dans un milieu accueillant et ouvert, ce que nous pouvons leur offrir à la SAQ. Tout cela est rendu possible grâce à la collaboration et l'ouverture dont font preuve tous les employés concernés, au quotidien. Vous contribuez ainsi à offrir une expérience de travail harmonieuse et enrichissante, tant sur le plan personnel que professionnel. Merci!

Communications

Déposé par Gervais, Nathalie
17 janvier 2020

COMMUNICATION YAMMER 2019-2020

Yammer SAQ – June 3, 2019 at 11:40 AM
 To All Company

C'est sous le thème Ensemble, bâtissons une société plus inclusive que se tient la Semaine québécoise des personnes handicapées. La SAQ s'est dotée, ces dernières années, d'un plan d'action afin de soutenir les besoins des personnes handicapées. Ce plan est disponible en tout temps sur SAQ.COM.



Soutien aux personnes ayant un handicap | Accès à l'information |
 Cette page explique les mesures prises par la SAQ afin de soutenir les personnes ayant un handicap.
www.saq.com

Yammer SAQ – December 3, 2019 at 09:00 AM
 To All Company

Favoriser la participation sociale des personnes handicapées et leur pouvoir d'agir : un geste à la fois!
 Le thème de l'édition 2019 rappelle l'importance d'accroître la participation des personnes handicapées dans toutes les sphères de la vie en société.

Depuis 1992, la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH) est soulignée mondialement chaque année le 3 décembre. Un des objectifs du Programme de développement durable de l'ONU <<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>>



Journée internationale
 DES PERSONNES HANDICAPÉES
3 décembre
 — 2019 —

Soutien aux personnes ayant un handicap | Accès à l'information | ... Share + Follow

Page (www.saq.com) | Created 1 year ago
<https://www.saq.com/content/SAQ/fr/a-propos/la-saq/acces-information/soutien-personnes-ayant-handicap.html>

Cette page explique les mesures prises par la SAQ afin de soutenir les personnes ayant un handicap.

FOLLOWERS (1)

