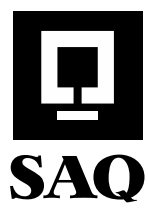


PLAN D'ACTION ANNUEL 2018-2019
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Société des alcools du Québec



Mot de la présidente et chef de la direction

La Société des alcools du Québec est fière de vous présenter son plan d'action annuel provincial pour l'accès aux services pour les personnes handicapées au Québec. Ce plan d'action s'inscrit en continuité avec le plan élaboré l'année dernière. Il témoigne de l'engagement de notre organisation à poursuivre les efforts de réduction, d'élimination et de prévention des obstacles à l'intégration sociale et physique des personnes présentant un handicap.

La SAQ travaille de manière proactive afin de maximiser l'accès aux renseignements, aux lieux publics et aux services dispensés par son organisation.

Ce plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Il inclut également le bilan des réalisations depuis 2016.

Je tiens à remercier toutes les personnes ayant travaillé à l'élaboration de ce plan d'action et je profite de l'occasion pour les assurer de mon engagement quant à sa mise en œuvre.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Catherine Dagenais', with a long horizontal stroke extending to the right.

Catherine Dagenais
Présidente et chef de la direction

Table des matières

Mot de la présidente et chef de la direction

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 depuis 2016

3. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2018-2019

4. Adoption et diffusion du plan d'action

5. Mise en œuvre du plan d'action

6. 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 soutenir les besoins des personnes handicapées. Ainsi, le plan d'action identifie les obstacles liés à leur intégration dans son secteur d'activité; il décrit les mesures prises au cours de l'année pour répondre à la Loi et détaille les mesures envisagées. Ce plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

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 22,7 millions de caisses de quelque 13 300 vins, bières et spiritueux qu'elle commercialise dans son vaste réseau de 407 succursales. Avec cet éventail de produits constamment renouvelés, en provenance de 81 pays et 3 100 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 6 884 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 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 d'entreprise, la diversité et la richesse de ses talents.

Nos valeurs sont : passion, courage et responsabilité.

1.4 Personnes responsables du plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié conjointement aux équipes des ressources humaines et de la responsabilité sociétale.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées est Valérie Desgens Beaudin, conseillère à l'acquisition de talents aux ressources humaines

Ses coordonnées sont :

Valérie Desgens Beaudin
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W5

Téléphone : 514 254-6000, poste 5700

Courriel : valerie.DesgensBeaudin@saq.qc.ca

2. Bilan des mesures prises entre 2016 et 2018

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|--|---|--|
| <p>Accessibilité à l'emploi</p> <p>La représentativité des personnes handicapées en proportion de l'effectif de la SAQ n'est pas suffisante</p> | <p>Nous avons poursuivi l'analyse de nos indicateurs de mesure afin d'évaluer le nombre de personnes qui proviennent de nos nouveaux médias tel Équitex (plateforme web diffusant nos offres d'emploi auprès d'organismes favorisant la diversité) et ajustements de nos pratiques d'affichage au besoin. Maintien de la communication de nos offres d'emploi auprès des sites spécialisés.</p> | <p>Étant en contexte de diminution de personnel entre avril 2016 et juillet 2017, nous avons dû restreindre le nombre de plates-formes d'affichage. Depuis septembre 2017, le nombre d'embauches s'est accru et nous sommes actuellement à évaluer la réactivation des canaux d'affichages supplémentaires, dont les nouveaux médias diffusant des offres d'emplois auprès d'organismes favorisant la diversité.</p> <p>La direction des ressources humaines continue à sensibiliser les gestionnaires et à les soutenir lors de l'embauche de personnes handicapées par l'intermédiaire d'un service-conseil ciblé ainsi qu'un support en cours d'emploi.</p> |

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|--|--|--|
| <p>Accès à l'information</p> <p>L'information doit être disponible auprès de toutes les clientèles incluant les personnes handicapées</p> | <p>Nous sommes demeurés à l'affût des opportunités d'optimisation sur l'utilisation de notre page d'entreprise LinkedIn pour informer les chercheurs d'emploi que la SAQ favorise l'intégration des personnes handicapées (diffusion systématique d'un message clé dans l'ensemble de nos affichages de postes).</p> | <p>Nous nous assurons toujours que notre page LinkedIn donne des informations liées au programme d'accès à l'égalité en emploi en redirigeant les candidats vers notre section Carrières. Aussi, les candidats peuvent accéder à notre site SAQ.com – section Carrières – où ils peuvent retrouver les affichages de postes disponibles à la SAQ.</p> <p>La SAQ a poursuivi sa pratique de communication sur sa volonté d'intégrer des personnes handicapées au moyen de ses offres d'emploi. Tous nos affichages ont une mention qui réitère notre ouverture à l'intégration des personnes handicapées. En effet, tous les postes affichés comportent la mention suivante :</p> <p>« La SAQ applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et, à cet égard, nous nous engageons à soutenir des pratiques de diversité inclusives, offrant des chances égales à toute personne, sans égard, à l'âge, au genre, à l'origine, ou au handicap. »</p> |

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|---|---|--|
| <p>Accès à l'information</p> <p>L'information doit être disponible auprès de toutes les clientèles incluant les personnes handicapées.</p> | <p>Poursuite de l'application des standards pour l'accessibilité des documents téléchargeables (SGQRI 008-002) avec l'aide d'une firme spécialisée en accessibilité. S'assurer que les contenus déposés dans SAQ.com respectent les normes établies par le Conseil du trésor.</p> | <p>SAQ.com est conforme aux normes du Conseil du trésor établies le 10 mai 2011. Respect du standard SGQRI 008-001 qui concerne les sites web publics.</p> <p>L'équipe de SAQ.com s'assure que tous les nouveaux contenus diffusés respectent les normes établies par le Conseil du trésor. Concernant le standard pour l'accessibilité des documents téléchargeables SGQRI 008-002, la SAQ s'efforce de rencontrer ce standard, spécifiquement au niveau des documents de nature commerciale.</p> |

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|---|---|--|
| <p>Accès à l'information</p> <p>L'information doit être disponible auprès de toutes les clientèles incluant les personnes handicapées.</p> | <p>Assurer que les standards sur l'accessibilité soient captés dans nos initiatives numériques.</p> | <p>La SAQ rend disponible, sur son site web, son plan annuel pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.</p> |

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|--|--|--|
| <p>Réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées</p> <p>L'information doit être disponible auprès des employés en contact avec la clientèle.</p> | <p>Assurer le suivi et le respect de la politique sur l'accès universel.</p> | <p>La SAQ prend les moyens nécessaires, raisonnables et à sa disposition pour s'assurer que chacune de ses succursales offre un accès en pleine égalité à sa clientèle, sans discrimination fondée sur le handicap ou sur le moyen utilisé pour y pallier, tant en ce qui a trait à l'accès, au lieu ainsi qu'à la possibilité d'y circuler et d'y obtenir les biens et services disponibles.</p> <p>Rampes d'accès des nouvelles succursales ou rénovées au courant de la dernière année.</p> <p>Lors d'ouverture de nouvelles succursales, démontrer aux employés et les informer de l'accessibilité des lieux pour tous les types de clientèles.</p> <p>Nous avons répertorié les obstacles de nos succursales relativement aux aspects</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>suivants : aux abords de la succursale, l'entrée principale, l'entrée de service (secondaire), les déplacements en succursale, les salles de toilette, l'aménagement des comptoirs-caisses et la possibilité d'effectuer des paiements adaptés.</p> <p>L'ensemble de nos succursales sont accessibles universellement, à l'exception de trois magasins qui sont aménagés dans des édifices comportant des marches à l'entrée principale. Nous y avons mis en place des mesures compensatoires (pictogrammes, sonnettes et directives) et l'accès aux personnes à mobilité réduite y est possible selon les modalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La 23010 Des Pins : accessibilité par une porte latérale au niveau du trottoir de la ville donnant sur l'entrepôt avec rampe à l'intérieure. - 23019 Duluth : accessibilité par la porte arrière donnant sur l'entrepôt - 23329 Places d'armes : accessibilité par une porte latérale au niveau du trottoir de la ville donnant sur l'entrepôt. |
|--|--|---|

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|--|--|---|
| <p>Réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées</p> <p>L'information doit être disponible auprès des employés en contact avec la clientèle.</p> | <p>Mettre en place notre plan de communication afin d'émettre des rappels au réseau des succursales sur notre politique d'accessibilité universelle.</p> | <p>La SAQ a diffusé en date du 28 novembre 2017 un rappel visant à informer les employés et gestionnaires du réseau des succursales de notre politique d'accessibilité universelle.</p> |

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|--|--|--|
| <p>Approvisionnement en biens et services</p> <p>Les fournisseurs ne sont pas informés de l'engagement de la SAQ à favoriser l'intégration des personnes handicapées.</p> | <p>Continuer d'inclure, dans les appels d'offres pour sélectionner des fournisseurs en matière de recrutement, une clause qualitative portant sur l'accessibilité des lieux.</p> | <p>Durant la période couverte par le présent plan, La SAQ procède actuellement à un appel d'offres afin de sélectionner des fournisseurs en recrutement. La clause portant sur l'accessibilité de nos fournisseurs pour les personnes handicapées est existante et est incluse dans ce processus d'appel d'offres.</p> |

| OBSTACLES IDENTIFIÉS DANS LE PLAN ANTÉRIEUR | MESURES RETENUES | SUIVIS ET RÉSULTATS |
|---|--|--|
| <p>Aménagement corporatif et succursales</p> <p>Les fournisseurs ne sont pas informés de l'engagement de la SAQ à favoriser l'intégration des personnes handicapées.</p> | <p>Poursuivre l'application de toutes les normes dans ses projets de rénovation et d'aménagement et poursuivre le suivi auprès des bailleurs afin qu'ils respectent également toutes les normes.</p> | <p>La SAQ applique et fait appliquer tous les règlements, normes et lois en vigueur au Québec, et ce, dans tous les projets de rénovation et d'aménagement de son parc immobilier. La SAQ fait un suivi serré auprès des bailleurs afin que toutes les normes soient respectées.</p> |

3. Reddition de comptes au gouvernement

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

Pour les exercices financiers 2016-2017 et 2017-2018, aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts n'a été acheminée à nos différents services. 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.

4. Identification des obstacles priorités et des mesures retenues pour l'année 2018-2019

| OBSTACLES | MESURES ET RESSOURCES | RESPONSABLES | ÉCHÉANCIER | INDICATEURS DE 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 de notre politique d'accessibilité universelle en diffusant l'information chaque trimestre.</p> | <p>Division Exploitation des Réseaux de Ventes</p> | <p>Mars 2019</p> | <p>Les communications sont effectuées à raison de quatre (4) fois par année.</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>Direction de la responsabilité sociale</p> | <p>Mars 2019</p> | <p>Un pilote est mis en place.</p> |
| <p>Accroître la participation sociale des personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> Peu de contrats 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 sociale 2018-2020 (intégré au plan stratégique). Cette initiative vise à s'engager envers le secteur de l'économie sociale, dont font partie les entreprises adaptées.</p> | <p>Division Ressources humaines et Direction de la responsabilité sociale</p> | <p>Avril 2018</p> | <p>Des liens ont été faits entre le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et le plan d'action de responsabilité sociale</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>Secrétariat général – Accès à l'Information</p> | <p>Mars 2019</p> | <p>En plus de faire part du nombre de plaintes reçues, les mesures d'accommodement mises en œuvre, afin de permettre aux personnes handicapées l'accès à nos documents et services, ont été diffusées.</p> |

5. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté le 15 août 2018 par Catherine Dagenais – Présidente et chef de la direction.

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.

6. Mise en œuvre du plan d'action

Au moyen de sa stratégie globale sur l'implantation de la gestion de la diversité, la SAQ poursuit la mise en œuvre du présent plan d'action.

7. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

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 :

Cédéanne Simard

Directrice de la responsabilité sociétale
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W5

Téléphone : 514 254-6000, poste 6048
Courriel : ce.simard@saq.qc.ca