
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024

Pour une
consommation
responsable



Table des matières

Mot de Madame Éliane Hamel	2
1. Présentation de la SQDC	3
1.1 Contexte	3
1.2 Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité.....	3
2. Groupe de personnes responsables du Plan d'action.....	5
3. Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants.....	6
4. Obstacles cernés et mesures planifiées pour l'année 2023-2024.....	7
5. Bilan des mesures réalisées en 2022-2023	11
6. Reddition de comptes	16
7. Questions ou commentaires sur le présent Plan d'action	16

Mot de Madame Éliane Hamel

La Société québécoise du cannabis (SQDC) est pleinement engagée à favoriser l'intégration des personnes handicapées aux différentes sphères entourant ses activités. C'est donc avec fierté qu'elle présente son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024, conformément à 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). Ce quatrième Plan d'action s'inscrit dans les orientations gouvernementales et a été rédigé selon le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, proposé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Je suis heureuse d'annoncer que toutes les mesures planifiées en 2022-2023 dans le but de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans les différents secteurs de la SQDC ont été concrétisées.

Forte de ces belles réalisations, la Société poursuit le travail avec ce quatrième Plan d'action, qui s'inscrit dans la continuité des chantiers mis en œuvre en 2022-2023 tout en proposant de nouvelles actions qui nous permettront de mener nos engagements encore plus loin. Il s'agit d'un outil concret favorisant le déploiement d'actions porteuses, structurantes et ciblées qui génèrent des retombées importantes pour les personnes handicapées à l'intérieur tant du réseau de succursales de la SQDC et de son site transactionnel SQDC.ca que de son siège social.

Je tiens à souligner l'implication et le travail des équipes ayant contribué à l'élaboration de ce Plan d'action et, au nom de la SQDC, j'assure chacune et chacun des Québécoises et Québécois de notre engagement à le mettre en place avec la plus grande rigueur.

Éliane Hamel

Vice-présidente,

Responsabilité sociale, protection de la santé et communications

1. Présentation de la SQDC

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 SQDC conçoit et met en œuvre son quatrième Plan d'action en vue de répondre toujours plus efficacement aux besoins des personnes handicapées. Dans ce but, le 4^e Plan d'action de la Société décrit les obstacles liés à leur intégration dans son secteur d'activité, les mesures prises au cours de l'année pour se conformer aux exigences la *Loi* et les diverses mesures envisagées. La période d'application de ce Plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

1.2 Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité

Dans le contexte de la légalisation du cannabis au Canada, le gouvernement du Québec adoptait, le 12 juin 2018, la Loi constituant la Société québécoise du cannabis, édictant la *Loi encadrant le cannabis* et modifiant diverses dispositions en matière de sécurité routière). Cette *Loi* constitue la Société québécoise du cannabis (SQDC). La Société québécoise du cannabis est une filiale à part entière de la Société des alcools du Québec (SAQ) et est gérée de façon distincte. Les profits générés par la vente de cannabis sont entièrement remis au gouvernement du Québec et réinvestis, notamment, en prévention et en recherche en matière de cannabis.

La mission de la Société québécoise du cannabis est d'assurer la vente du cannabis conformément à la *Loi encadrant le cannabis* dans une perspective de protection de la santé, afin d'intégrer les consommateurs au marché licite du cannabis et de les y maintenir, sans toutefois favoriser la consommation.

Son mandat est d'abord social. Sa priorité est la santé et la sécurité de sa clientèle. Pour y parvenir, la SQDC s'engage à proposer des produits de qualité aux consommateurs et à leur fournir les renseignements pertinents sur les produits qu'elle vend tout en encourageant les comportements visant à réduire les risques associés à la consommation du cannabis.

Le réseau de la SQDC est, à ce jour, constitué de 98 succursales réparties sur tout le territoire de la province et son siège social est situé à Montréal. Le déploiement des succursales SQDC se fait en partenariat avec le milieu, autant dans le choix des municipalités que des zones ciblées, dans une perspective d'acceptabilité sociale et dans le respect de la législation en vigueur.

Dans son Plan stratégique 2024-2026, la SQDC s'est dotée d'une nouvelle vision, soit celle d'*Être la destination de confiance pour le cannabis*. La Société réaffirme ainsi le rôle central de sa mission afin de poursuivre la captation du marché illégal. Elle prend en considération tant sa clientèle que les autres

personnes consommatrices de cannabis dans le développement de ses activités afin de les intégrer au marché légal. Elle informe la population pour renforcer sa confiance à l'égard de la Société et elle mise sur ses équipes afin qu'elles contribuent de manière optimale à l'accomplissement de sa mission.

Chaque jour, ce sont plus de 1 200 employés et employées qui œuvrent à l'accomplissement de cette mission en incarnant les valeurs de la SQDC, qui sont : simplicité, dépassement, responsabilité et proximité. Ces valeurs illustrent parfaitement la volonté de la Société d'offrir un service de qualité et accessible à tous les Québécois et toutes les Québécoises et d'intégrer les personnes handicapées à ses activités.

La SQDC s'engage à déployer et maintenir les efforts nécessaires pour réduire et aplanir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de ses différentes activités.

2. Groupe de personnes responsables du Plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du présent Plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué de :

- Éliane Hamel, vice-présidente, Responsabilité sociale, protection de la santé et communications, qui, dans le cadre de ce projet, agit à titre de coordonnatrices des services aux personnes handicapées ;
- Renaud Dumouchel-Fournier, conseiller en responsabilité sociale, relevant de la direction de la responsabilité sociale, protection de la santé et communications, qui agit à titre de responsable du Plan d'action.

Ainsi que des membres suivants :

- Alexander Bove, chef Développement immobilier, Direction de la finance ;
- Charles-Étienne Meloche, conseiller RH, Direction de personnes et cultures ;
- Fanny Beaudoin, conseillère en communications, Direction de la responsabilité sociale, protection de la santé et communications ;
- Yannick Poulin, spécialiste en stratégie numérique, Direction du commerce électronique ;
- Patrick Palmer, conseiller formation et développement, Direction de personnes et cultures ;
- Justin Mercier, conseiller efficacité opérationnelle, Direction des opérations ;
- Julian Armengaud, directeur satellite, Direction des opérations ;
- Benoit Tanguay, directeur de succursale, Direction des opérations ; et
- Bobby Roy, directeur de succursale, Direction des opérations.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- cerner les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans chacun des secteurs d'activité de la SQDC ;
- planifier les mesures nécessaires pour les réduire ;
- s'assurer de leur réalisation selon le calendrier établi ; et
- produire le bilan des réalisations à ce jour.

Les coordonnées du responsable de ce Plan sont offertes au point 7 du présent document, soit **Questions ou commentaires sur le présent Plan d'action**.

3. Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants

Puisque l'objectif du présent Plan d'action est la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, plusieurs employés de la SQDC sensibles à différentes problématiques en lien avec des handicaps, dont l'un vit avec une personne à mobilité réduite, font partie du groupe de travail.

Aussi, une section de notre Sondage 2022 sur l'expérience client à la SQDC visait à obtenir la rétroaction de la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles afin de déterminer des pistes d'amélioration pour rehausser son expérience d'achat.

Dans la rubrique faisant état des obstacles cernés et des mesures retenues pour les aplanir, nous présenterons les autres avenues d'amélioration envisagées, dont principalement la consultation de personnes handicapées et de leurs représentants.

4. Obstacles cernés et mesures planifiées pour l'année 2023-2024

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap de la part des équipes de la SQDC	Sensibiliser le personnel de la SQDC à la réalité des personnes handicapées	Diffuser un article afin de souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées 2023	Diffusion sur la plateforme de communication interne	Fanny Beaudoin	7 juin 2023
		Annoncer la publication du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024	Diffusion sur LinkedIn et sur la plateforme de communication interne	Fanny Beaudoin	31 août 2023
		Diffuser un article afin de souligner la Journée internationale des personnes handicapées 2023	Diffusion sur LinkedIn et sur la plateforme de communication interne	Fanny Beaudoin	3 décembre 2023
		Diffuser une entrevue d'une équipe en succursale sur le thème de l'accompagnement de clients aux prises avec une situation de handicap	Diffusion sur la plateforme de communication interne	Fanny Beaudoin	31 mars 2024
	Acquérir une meilleure connaissance des situations vécues par la clientèle	Demander au Centre de relation clientèle de porter une attention particulière aux commentaires des personnes handicapées	Traitement de l'ensemble des plaintes reçues	CRC	En continu sur un an
		Développer un outil de recueil des commentaires en succursale pour les clients ayant des incapacités	Outil implanté	Justin Mercier	31 décembre 2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Accessibilité aux succursales	Faciliter l'expérience client pour les personnes avec incapacité en implantant une signalétique adaptée	Ajouter une signalétique sur les portes d'entrée des nouvelles succursales afin d'indiquer le sens d'ouverture	Signalétique implantée	Alexander Bove	31 mars 2024
		Ajouter sur le comptoir du gardien de sécurité une signalétique indiquant : « Veuillez sortir une pièce d'identité »	Signalétique implantée	Justin Mercier	31 mars 2024
		Réfléchir à la mise à jour du document de formation pour les gardiens de sécurité et les employés en succursale afin d'intégrer les notions liées aux cartes d'identité sans photo ou sans signature	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Renaud Dumouchel-Fournier	31 mars 2024
	Mettre en place des moyens pour mieux accueillir les personnes âgées ou autres qui ont du mal à attendre debout en ligne et se fatiguent vite	Poursuivre les recherches et réfléchir aux méthodes de réalisation de la solution retenue	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Alexander Bove	31 mars 2024
		Recueillir les commentaires de la clientèle en ce qui a trait au projet pilote de mobilier fixe	Présentation des résultats aux membres du comité	Alexander Bove	31 mars 2024
	Sensibiliser les intervenants et les parties prenantes à la réalité des personnes en situation de handicap	Rappeler la réalité des personnes en situation de handicap en amont de tous les projets d'aménagement envisagés	Communication faite lors de chacun des projets	Alexander Bove	En continu sur un an
	Vérifier les conditions existantes au sein du réseau des succursales déjà déployées	Analyser les problématiques cernées et apporter les améliorations requises, le cas échéant	Améliorations apportées lorsque nécessaire	Alexander Bove	En continu sur un an

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Méconnaissance des mesures d'urgence en lien avec les personnes handicapées	S'assurer que nous sommes en mesure de répondre aux besoins des personnes handicapées au siège social et dans les succursales en cas d'urgence	Analyser les besoins en matière d'évacuation en cas d'urgence pour pouvoir déterminer les bonnes mesures à mettre en place	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Justin Mercier	31 mars 2024
		Ajouter dans le document de Consignes en cas d'urgence en succursale un élément en lien avec la prise en charge des personnes handicapées	Mise à jour du document réalisée	Justin Mercier	31 mars 2024
Accessibilité aux outils développés dans le cadre du programme Omnicanal	Faciliter l'expérience omnicanal en succursale pour les personnes avec incapacité	Collecter les commentaires des utilisateurs sur les outils d'aide au magasinage en succursale	Présentation des résultats aux membres du comité	Yannick Poulin	En continu sur un an
	Faciliter le service de livraison express pour les personnes à mobilité réduite	Poursuivre la communication de la procédure de livraison au domicile pour les clients en situation de handicap	Communication de la procédure aux clients concernés	Yannick Poulin	En continu sur un an
		Améliorer en continu le contenu de la procédure en fonction des commentaires de la clientèle concernée	Au besoin, mise à jour de la procédure	Yannick Poulin	En continu sur un an
	Faciliter le service de livraison à partir des succursales concernées pour les personnes à mobilité réduite	Poursuivre la communication de la procédure de livraison au domicile pour les clients en situation de handicap	Communication de la procédure aux clients concernés	Yannick Poulin	En continu sur un an
		Améliorer en continu le contenu de la procédure en fonction des commentaires de la clientèle concernée	Au besoin, mise à jour de la procédure	Yannick Poulin	En continu sur un an

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Accessibilité au site transactionnel SQDC.ca	Optimiser l'accessibilité du site transactionnel de la SQDC	Appliquer les corrections et les améliorations nécessaires	Publication des améliorations et corrections apportées	Yannick Poulin	En continu sur un an
	Accroître l'accessibilité au service de clavardage	Sensibiliser les employés du réseau de succursales à l'utilisation du service de clavardage par les clients	Communication faite dans le réseau	Yannick Poulin	En continu sur un an
Manque de soutien aux requérants en matière d'approvisionnement	Soutenir les requérants des divers secteurs de la SQDC dans le processus d'approvisionnement pour l'application de l'article 61.3 de la <i>Loi</i>	Porter une attention particulière à l'accessibilité pour les personnes handicapées	Intégration de clauses en lien avec l'accessibilité	Véronique Tousignant	En continu sur un an
Manque de renseignements disponibles quant à l'accès à l'égalité de l'emploi	Recenser les incapacités des employés	Examiner les réponses au formulaire relatif à l'embauche	Rédaction de la liste des incapacités déclarées	Charles-Étienne Meloche	En continu sur un an
		S'assurer de la mise à jour du dossier employé en cas d'incapacité acquise en cours de carrière	Rédaction de la liste des incapacités déclarées	Charles-Étienne Meloche	En continu sur un an
		Analyser le formulaire relatif à l'embauche en vue d'y repérer des pistes d'amélioration	Analyse réalisée	Charles-Étienne Meloche	31 mars 2024
Connaissance insuffisante des mesures favorisant l'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	Favoriser l'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée	Accompagnement apporté	Charles-Étienne Meloche	En continu sur un an

5. Bilan des mesures réalisées en 2022-2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de la situation au 31 mars 2023
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap de la part du personnel des succursales de la SQDC	Sensibiliser le personnel de la SQDC à la réalité des personnes handicapées	Annoncer la publication du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 de la SQDC	Diffusion sur LinkedIn, Facebook et sur la plateforme de communication interne	Réalisé
		Diffuser des entrevues de deux équipes de succursale sur le thème de l'accompagnement de clients aux prises avec une situation de handicap	Diffusion sur LinkedIn, Facebook et sur la plateforme de communication interne	Réalisé
		Diffuser un article sur les handicaps invisibles	Diffusion sur LinkedIn, Facebook et sur la plateforme de communication interne	Réalisé
		Diffuser deux articles afin de souligner la Journée internationale des personnes handicapées 2022	Diffusion sur LinkedIn, Facebook et sur la plateforme de communication interne	Réalisé
		À la suite du sondage effectué auprès des conseillers et gestionnaires de succursale en 2021 visant à brosse le portrait des situations vécues en succursale, analyser les résultats	Analyse des réponses du sondage et production d'un rapport des recommandations	Réalisé

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de la situation au 31 mars 2023
	Acquérir une meilleure connaissance des situations vécues par la clientèle	Demander au Centre de relation clientèle de porter une attention particulière aux commentaires des personnes handicapées	Nombre de commentaires reçus	Réalisé
Manque d'outils afin de mieux servir les personnes en situation de handicap	Faciliter le conseil des clients avec une incapacité liée à l'audition ou à la parole et au langage	Diffuser le guide illustré de type arbre décisionnel	Réception en succursale	Réalisé
Accessibilité aux succursales	Mettre en place des moyens pour mieux accueillir les personnes âgées ou autres qui ont du mal à attendre en ligne et fatiguent vite	Poursuivre les recherches et réfléchir aux méthodes de réalisation de la solution retenue	Consultation de la Direction des opérations	Réalisé
	Faciliter l'expérience client pour les personnes avec incapacité en implantant une signalétique adaptée	Consulter la Direction des opérations afin de prioriser les mesures envisagées	Rédaction de l'ordre de priorisation	Réalisé
		Proposer les mesures priorisées au comité de direction	Proposition des mesures au comité de direction	
		Planifier la mise en place de ces mesures	Établissement du calendrier des réalisations	

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de la situation au 31 mars 2023
	Sensibiliser les intervenants et parties prenantes à la réalité des personnes en situation de handicap	Rappeler la situation des personnes en situation de handicap en amont de tous les projets d'aménagement envisagés	Nombre de rappels qui ont été faits	Réalisé
	Vérifier les conditions existantes du réseau de succursales déployées	Analyser les problématiques identifiées et apporter les améliorations requises, le cas échéant	Nombre de projets évalués	Réalisé
Accessibilité aux outils développés dans le cadre du programme Omnicanal en succursale	Faciliter l'expérience omnicanal en succursale pour les personnes avec incapacité	Analyser les outils d'aide au magasinage en succursale pour les rendre accessibles du côté de l'interface et du côté de l'outil physique en succursale	Présentation de l'analyse aux responsables du programme omnicanal	Réalisé
	Faciliter le service de livraison express pour les personnes avec mobilité réduite	Mettre en place une procédure de livraison au domicile pour les clients en situation de handicap	Communication de la procédure aux clients concernés	
	Faciliter le service de livraison à partir des succursales concernées pour les personnes avec mobilité réduite	Mettre en place une procédure de livraison au domicile pour les clients en situation de handicap	Communication de la procédure aux clients concernés	
Accessibilité au site Web SQDC.ca	Accroître l'accessibilité au service de clavardage	Réfléchir aux moyens à mettre en place afin de favoriser ce canal d'échange avec les personnes en situation de handicap	Présentation de la réflexion aux responsables du programme omnicanal	Réalisé

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de la situation au 31 mars 2023
	Optimiser l'accessibilité du Web	Appliquer les corrections et les améliorations nécessaires	Publication des améliorations et corrections apportées	Réalisé
Insuffisance de soutien aux responsables de l'approvisionnement	Soutenir les responsables de l'approvisionnement dans l'application de l'article 61.3 de la <i>Loi</i>	Recommander de porter une attention particulière à ce type de besoin	Nombre de recommandations	Réalisé
Manque de renseignements disponibles quant à l'accès à l'égalité de l'emploi	Recenser les incapacités des employés	Examiner les formulaires relatifs aux renseignements nécessaires à l'embauche	Rédaction de la liste des incapacités déclarées	Réalisé
		S'assurer de la mise à jour du dossier employé en cas d'incapacité acquise en cours de carrière		
Insuffisance de connaissances des mesures favorisant l'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	Favoriser l'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi	Prévoir avec les gestionnaires concernés des modalités d'intégration lors de l'embauche d'une personne handicapée (adaptation du poste de travail, achat de logiciels, accompagnement personnalisé, plan d'évacuation). De plus, offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée.	Nombre de cas traités	Réalisé
Méconnaissance des mesures d'urgence en lien avec les personnes handicapées	S'assurer que nous sommes en mesure de répondre aux besoins des personnes handicapées au siège social et dans les succursales en cas d'urgence	Vérifier les dispositions en place pour assurer la sécurité des personnes handicapées en cas d'urgence	Réalisation de la vérification	Réalisé

Mesures additionnelles non prévues mais réalisées en 2022 – 2023

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de la situation au 31 mars 2023
Accessibilité aux succursales	Faciliter l'accès pour les personnes ayant une incapacité	Implanter un projet pilote à la succursale de Longueuil pour aménager un comptoir-caisse adapté pour les clients en fauteuil roulant	Comptoir adapté	Réalisé
Méconnaissance, chez le personnel de la SQDC, des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Développer des contacts avec des personnes handicapées et leurs représentants afin de mieux connaître leur réalité	Apporter de l'aide lors d'une activité organisée par un groupe ou une association de personnes handicapées	Participation de membres du groupe de travail sur le présent Plan d'action à l'activité Brunch de Noël organisée par l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées des Laurentides	Réalisé
	Obtenir une rétroaction de la part de la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles	Intégrer, dans le Sondage 2022 sur l'expérience client à la SQDC, des questions pour obtenir la rétroaction de la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles afin de déterminer des pistes d'amélioration pour rehausser l'expérience d'achat à la SQDC	Questions intégrées dans le sondage	Réalisé

6. Reddition de comptes

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

Pour l'exercice financier 2022-2023, trois plaintes de personnes handicapées ont été enregistrées. Elles ont été partagées aux équipes concernées et des correctifs ont été apportés. 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.

Accessibilité au site transactionnel SQDC.ca

Depuis le lancement en octobre 2018 de son site transactionnel SQDC.ca, la Société québécoise du cannabis se donne comme mandat de présenter des contenus et des fonctionnalités conformes aux normes du Standard sur l'accessibilité d'un site Web (Standard SGQRI 008-01) adoptées par le Conseil du trésor du gouvernement du Québec et elle demeure active en ce sens.

Une liste complète des éléments mis en place peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.sqdc.ca/fr-CA/a-propos/acces-a-l-information/accessibilite>.

7. Questions ou commentaires sur le présent Plan d'action

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions relatives au présent Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés au responsable de ce Plan d'action en utilisant les coordonnées suivantes :

Renaud Dumouchel-Fournier
Conseiller en responsabilité sociale
Société québécoise du cannabis
514 379-5000, poste 5483
renaud.dumouchel-fournier@sqdc.ca