

**PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD
DES PERSONNES HANDICAPÉES**

2020 - 2021

La Société québécoise du cannabis



Mot de madame Éliane Hamel

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit, à l'article 61.1 (R.L.R.Q, chapitre E-20.1), que les organismes publics adoptent un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Ce plan décrit et présente les obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que les engagements et les mesures prises par l'organisation afin de les diminuer. Il est rendu publique annuellement.

Il est à souligner que, dès sa création en octobre 2018, la SQDC démontrait déjà une réelle volonté de prendre en compte les difficultés que rencontrent les personnes handicapées. Ainsi, des mesures concrètes étaient déjà prises tant en ce qui concerne l'accessibilité à ses succursales qu'en ce qui concerne l'accessibilité à son site Web SQDC.ca.

Aujourd'hui, la préparation de ce premier plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées par la SQDC, a permis une meilleure réflexion sur les actions à prendre pour l'avenir. Elle démontre le plein engagement de la SQDC à intensifier ses efforts en vue de faciliter leur participation à ses activités.

Soucieuse de jouer pleinement son rôle sociétal, la Société québécoise du cannabis est fière de vous présenter son premier plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

La période d'application du présent plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

Éliane Hamel

Directrice,

Responsabilité sociale, protection de la santé, éducation et communication

Table des matières

Mot de madame Éliane Hamel	2
1. Présentation de la SQDC	4
1.1 Contexte	4
1.2 Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité	4
2. Groupe de personnes responsables du plan d'action	5
3. Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants	6
4. Les réalisations passées	6
4.1 Mesures concernant l'aménagement des succursales	6
4.2 Mesures concernant l'accessibilité au site web	7
5. Obstacles et mesures planifiées pour l'année 2020-2021.....	8
6. Reddition de comptes	10
7. Questions ou commentaires sur ce plan d'action	10

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 premier 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. La période d'application de ce plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

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, et est gérée de façon distincte. La SQDC n'est pas une société commerciale. 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 au consommateur et à leur fournir les renseignements pertinents sur les produits tout en encourageant les comportements visant à réduire les risques associés à la consommation du cannabis.

Le succès de la mission de la Société, tant pour assurer la migration des consommateurs du marché noir vers le marché licite que pour assurer l'accompagnement des clients vers une consommation responsable, repose sur l'accessibilité à ses points de vente. Le déploiement se fait en partenariat avec le milieu, autant dans le choix tant des municipalités que des zones ciblées, dans une perspective d'acceptabilité sociale et dans le respect de la législation en vigueur. Le réseau de succursales de la SQDC est, à ce jour, constitué de 66 succursales réparties sur tout le territoire et est appelé à grandir. Son siège social est à Montréal.

Chaque jour, ce sont plus de 864 employés qui oeuvrent à l’accomplissement de la mission en incarnant les valeurs de la SQDC qui sont : simplicité, dépassement, responsabilité et proximité. Ces valeurs illustrent parfaitement la volonté de la SQDC d’offrir un service de qualité et accessible à tous les québécois et d’intégrer les personnes handicapées à nos activités.

La SQDC s’engage à déployer des efforts, et à les maintenir, afin de réduire et aplanir les obstacles à l’intégration des personnes handicapées dans ses différentes activités.

2. Groupe de personnes responsables du plan d’action

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

- Éliane Hamel, directrice, responsabilité sociale, protection de la santé, éducation et communications.
 - Dans le cadre du projet, madame Hamel agit à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées (CSPH).
- Bernard Pochic, conseiller à la formation (direction de la responsabilité sociale, protection de la santé, éducation et communications).
 - Bernard Pochic agit à titre de responsable du plan d’action.

Et les membres suivants :

- Richard Celzi, directeur; direction des opérations
- Renaud Dumouchel-Fournier, conseiller en responsabilité sociale ; direction de la responsabilité sociale, protection de la santé, éducation et communications
- Simon Gagnon, conseiller en succursale; direction des opérations
- Frédéric Harnois, analyste SAQ-SQDC; direction de l’aménagement
- Kim Massie, directrice de la succursale de St Félicien; direction des opérations
- Marjorie Perreault, partenaire d’affaires; direction des ressources humaines
- Yannick Poulin, spécialiste en stratégie numérique; direction du commerce électronique

Remarque :

L’un des membres du groupe vit avec un handicap physique et un autre membre est parent d’un jeune adulte de 20 ans ayant la trisomie.

Le groupe s’est vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles à l’intégration des personnes handicapées dans chacun des secteurs d’activité de la SQDC
- Planifier les mesures dans le but de les réduire
- S’assurer de leur réalisation selon le calendrier établi
- Réaliser le bilan des réalisations à ce jour

Les coordonnées des responsables sont disponibles au point 7, soit **Coordonnées pour joindre un représentant de l’organisation.**

3. Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants

Puisque l'objectif du plan d'action est la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, nous avons convié deux employés sensibles à différentes problématiques en lien avec des handicaps à se joindre au groupe de travail.

Dans la rubrique identification des obstacles priorités et des mesures retenues, nous présenterons les autres manières envisagées afin de consulter des personnes handicapées et leurs représentants.

4. Les réalisations passées

Il est à noter que plusieurs mesures visant l'intégration des personnes handicapées sont déjà effectives à la SQDC, qu'il s'agisse d'aménagement des succursales ou d'accessibilité au site Web.

4.1 Mesures concernant l'aménagement des succursales

L'ensemble des succursales est accessible pour les personnes à mobilité réduite sur tout le parcours, de la voie publique ou du stationnement jusqu'à l'intérieur de l'aire de vente. L'accessibilité aux succursales est une priorité et une exigence de la SQDC. C'est un point clé dans nos ententes contractuelles avec ses bailleurs. Il n'y a pas de signature de bail si l'accessibilité universelle n'est pas garantie pour la clientèle.

L'aménagement des succursales répond aux exigences du code national du bâtiment (CNB) en matière d'accessibilité universelle. Les mesures prises sont requises par les lois encadrant la construction.

Les caractéristiques d'aménagement sont les suivants :

- La rampe d'accès ou baissière de trottoir sont conformes aux critères du CNB
- Les seuils de portes sont de moins de 13mm
- Les ouvre-portes sont automatiques
- Des dégagements et des aires de manœuvre sont prévus dans les espaces utilisés par la clientèle
- Le revêtement du sol est uniforme afin de prévenir les chutes
- Parcours sans obstacle à l'intérieur de la succursale.
- La salle de toilette de la succursale accessible répond aux exigences du CNB
- Les concepteurs prennent soin de maximiser l'apport de la lumière naturelle à l'intérieur des succursales afin d'offrir un environnement sain aux clients et aux employés. Cette mesure contribue en outre à favoriser le repérage et la lecture des différentes informations affichées.
- Quand cela est possible, des places de stationnement réservées pour les personnes handicapées sont prévues à proximité des portes principales.

4.2 Mesures concernant l'accessibilité au site web

Depuis le lancement de son site Web SQDC.ca en octobre 2018, la SQDC 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.

Au terme des deux dernières années, plusieurs améliorations ont été complétées sur le site Web SQDC.ca afin d'offrir une expérience de navigation agréable à tous et à toutes. 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>

5. Obstacles et mesures planifiées pour l'année 2020-2021

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Pas de plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Rédaction du 1 ^{er} plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Assister à la formation offerte « Élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées » offerte par l'Office des personnes handicapées du Québec	Publication du plan	Bernard Pochic	31 mars 2021
		Suivre la méthode recommandée par l'Office			
		Former un groupe de travail responsable du plan d'action			
Développer des contacts avec des personnes handicapées et leurs représentants	Développer ces contacts au sein de la SQDC afin de convier les personnes concernées à rejoindre le groupe de travail responsable	Convier les personnes concernées à rejoindre le groupe de travail	Deux personnes ont été consultées Ces deux personnes ont rejoint le groupe de travail	Bernard Pochic	1 ^{er} février 2021
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap de la part du personnel des succursales	Dresser un portrait des situations vécues en succursale	Réfléchir à un sondage à l'attention des conseillers et des gestionnaires des succursales mieux comprendre la réalité	Formuler les objectifs précis du sondage	Bernard Pochic	mi-mars 2021

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
Manque de renseignements disponibles quant au niveau d'accessibilité des succursales de la SQDC	Préciser les mesures déjà prises en lien avec l'accessibilité des succursales	Se renseigner auprès du service de l'aménagement	Produire une liste des mesures prises	Bernard Pochic	Février 2021
Manque de renseignements disponibles quant au niveau d'accessibilité du site Web de la SQDC	Préciser les mesures déjà prises en lien avec l'accessibilité du site Web de la SQDC	Se renseigner par le biais d'un audit afin de produire une liste des mesures à prendre	Réalisation de l'audit	Direction du commerce électronique	Octobre 2020
		Se renseigner auprès de la direction du commerce électronique	Produire une liste des mesures prises	Bernard Pochic	Mars 2021
Manque de renseignements disponibles quant à l'accès à l'égalité de l'emploi	Préciser les mesures déjà prises en lien avec l'accès à l'égalité de l'emploi	Bonifier le formulaire relatif aux renseignements nécessaires à l'embauche avec ces précisions dans la rubrique Accès à l'égalité en emploi	Rendre accessible le formulaire bonifié	Direction des ressources humaines	Janvier 2021
Insuffisance de soutien aux responsables de l'approvisionnement	Communiquer des documents de référence en matière d'approvisionnement accessible	Transmettre la fiche sur l'approvisionnement accessible à la responsable des approvisionnements	Transmission de la fiche sur l'approvisionnement accessible à la responsable des approvisionnements	Bernard Pochic	Mars 2021

6. Reddition de comptes

Depuis l'ouverture de la SQDC, le 17 octobre 2018, et plus particulièrement depuis l'application des mesures prises pour le Covid-19, 23 commentaires ont été enregistrés par le Centre de relation avec la clientèle. La majorité de ceux-ci concernent les livraisons de commandes Web par Postes Canada.

Depuis le début de la pandémie, Poste Canada ne livre plus à domicile mais au bureau de poste. Certaines personnes avec un handicap trouvent la situation plus difficile, car ils doivent se déplacer.

Pour remédier à cette situation, la SDQC invite la clientèle qui fait face à ces difficultés à profiter de son service de livraison express le jour même à domicile. Ce service est offert dans la grande région métropolitaine et l'Ouest de la Montégérie.

7. Questions ou commentaires sur ce plan d'action

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés au responsable du plan d'action, aux coordonnées suivantes :

Bernard Pochic
Conseiller à la formation
Société québécoise du cannabis
514 379-5000, poste 6811
Bernard.Pochic@sqdc.ca