

Bâtir
une industrie
responsable

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027





Table des matières

	Mot d'introduction	3
①	Présentation de la SQDC	4
	• Contexte • Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité	
②	Groupe de personnes responsables du plan d'action	5
③	Consultation de personnes handicapées et de leurs personnes représentantes	6
④	Obstacles cernés et mesures planifiées pour l'année 2026-2027	7
⑤	Bilan des mesures réalisées en 2025-2026	8
⑥	Reddition de comptes	21
⑦	Questions ou commentaires sur le présent plan d'action	22

Mot d'introduction



La Société québécoise du cannabis (SQDC) est fière de dévoiler son *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027*, en conformité avec l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* (L.R.Q., c. E-20.1).

Ce plan reflète notre volonté de poursuivre nos efforts afin de favoriser l'inclusion et l'accessibilité dans l'ensemble de nos activités.

Élaboré selon les recommandations de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et en cohérence avec les orientations gouvernementales, ce septième plan d'action s'inscrit dans la continuité des initiatives réalisées en 2025-2026, tout en proposant de nouvelles mesures adaptées à l'évolution de nos pratiques.

Parmi les actions à souligner cette année :

- La mise à jour d'un support visuel facilitant les échanges avec les personnes ayant des limitations auditives, de la parole ou du langage, afin d'offrir un accompagnement accessible et adapté à leurs besoins.

- L'adoption d'une vision et d'un plan d'action en équité, diversité et inclusion, qui contribueront à renforcer le caractère inclusif de notre organisation et de nos milieux de travail.
- L'intégration d'une démarche qui permet d'évaluer systématiquement les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dès l'analyse de nos projets, pour éclairer nos décisions en tenant compte des différentes réalités.

Ces mesures s'ajoutent aux efforts déployés dans nos succursales, sur SQDC.ca et au siège social afin de rendre nos environnements, nos services et nos façons de faire toujours plus accessibles.

Je tiens à remercier l'ensemble des équipes qui contribuent à la mise en œuvre de ce plan et à l'atteinte de ses objectifs. Leur engagement nous permet de continuer à progresser avec ouverture, rigueur et bienveillance, en demeurant attentifs aux besoins des personnes que nous servons ou avec qui nous collaborons.

Suzanne Bergeron
Présidente et cheffe de la direction

1 Présentation de la SQDC

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 septième plan d’action en vue de répondre toujours plus efficacement aux besoins des personnes handicapées. Dans ce but, ce plan 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 de la loi et les diverses mesures envisagées. La période d’application de ce plan d’action s’échelonne du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027.

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. 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 personnes consommatrices au marché légal du cannabis et de les y maintenir, sans toutefois favoriser la consommation.

Sa priorité est la santé et la sécurité de sa clientèle. C’est d’ailleurs au cœur de son mandat. Pour y parvenir, la SQDC s’engage à offrir à sa clientèle des produits de qualité et à moindre risque, à lui transmettre l’information pertinente à leur sujet et à promouvoir des comportements qui contribuent à réduire les risques liés à la consommation du cannabis.

Mission

Assurer la vente du cannabis conformément à la *Loi encadrant le cannabis* dans une perspective de protection de la santé afin d’intégrer les personnes consommatrices au marché légal et de les y maintenir, et ce, sans favoriser la consommation.

Le réseau de la SQDC est, à ce jour, constitué de 114 succursales réparties sur tout le territoire de la province et son siège social est situé à Montréal. Le déploiement de ses succursales 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.

Avec son nouveau *Plan stratégique 2027-2029*, la SQDC entend demeurer la destination de confiance pour le cannabis au Québec. Pour y parvenir, elle agit afin de réduire les obstacles à l’intégration et à la rétention des personnes consommatrices dans le marché légal, notamment par la modernisation de son réseau de succursales et l’évolution de son environnement numérique. Elle veille également à consolider ses fondations organisationnelles, en cohérence avec son stade de développement, en optimisant ses façons de faire et en renforçant sa culture afin de contribuer à la réalisation de sa mission.

Chaque jour, ce sont plus de 1 350 employées et employés qui œuvrent à l’accomplissement de cette mission en incarnant les valeurs de la SQDC. Ces valeurs illustrent parfaitement la volonté de la Société d’offrir un service de qualité et accessible à toute la population québécoise 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.

Vision

Être votre destination de confiance pour le cannabis

114 succursales réparties sur tout le territoire de la province

Plus de 1 350 employées et employés

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 →

Keven Rousseau

Conseiller en responsabilité sociale
Bureau de la présidence, qui agit à titre de coordonnateur des services aux personnes handicapées et responsable de ce plan d'action.

Ainsi que des membres suivants →

Daphné Cousineau

Conseillère en communication corporative
Vice-présidence, Culture, communication et secrétariat général

Véronique St-Onge

Spécialiste en stratégie numérique
Vice-présidence, Expérience client

Brian Zhang

Technicien en acquisitions de biens et services
Vice-présidence, Finances et immobilier

Daniel Olivier-Cividino

Architecte et chargé de projet immobilier
Immobilier

Caroline Turcotte

Conseillère en efficacité opérationnelle
Vice-présidence, Expérience client

Isabelle Blain

Directrice de succursale
Vice-présidence, Expérience client

Charles-Étienne Meloche

Partenaire en acquisition et rétention des talents, diversité et inclusion
Vice-présidence, Culture, communication et secrétariat général

Julian Armengaud

Directeur régional
Vice-présidence, Expérience client

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes →

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.**



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



Produire le bilan des réalisations à ce jour

③ Consultation de personnes handicapées et de leurs personnes représentantes

Puisque l'objectif du présent plan d'action est la **réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées**, plusieurs employées et employés de la SQDC sensibles à différentes problématiques en lien avec des handicaps font partie du groupe de travail.

Dans une perspective d'amélioration continue et d'obtention d'une rétroaction sur ce plan d'action de la SQDC, des organismes spécialisés dans l'intégration des personnes handicapées ont été consultés dans l'élaboration de cette itération.

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 personnes représentantes.

④ Obstacles cernés et mesures planifiées pour l'année 2026–2027

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Département responsable	Échéance
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap de la part des équipes de la SQDC	Sensibiliser l'ensemble des équipes de la SQDC aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Annoncer la publication du <i>Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2026–2027</i>	Diffusion sur LinkedIn et/ou par nos canaux internes	Communications	30-Sep-26
		Promouvoir le programme d'accès à l'égalité à l'occasion d'événements spéciaux tels que la <i>Semaine nationale des personnes handicapées</i> ou d'autres événements similaires.	Communication auprès des équipes par nos canaux internes	Personnes et culture	31-Mar-27
	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	Responsabilité sociale d'entreprise	En continu sur un an
		Développer des contacts avec des personnes handicapées ou les personnes les représentant	Participation du comité à une activité préparée par un organisme œuvrant auprès des personnes handicapées	Responsabilité sociale d'entreprise	31-Mar-27
Accessibilité aux succursales	Vérifier les conditions existantes déjà déployées au sein du réseau des succursales	Analyser les problématiques cernées et apporter les améliorations requises, le cas échéant	Améliorations apportées lorsque nécessaire	Immobilier	En continu sur un an
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	Faire un suivi des mesures d’urgence afin d’assurer une prise en charge des personnes handicapées	Rappel fait aux équipes concernées	Personnes et culture	31-Mar-27
Accessibilité aux outils développés dans le cadre du programme Omnicanal	Faciliter l’expérience omnicanale en succursale pour les personnes ayant une incapacité	Développer des outils numériques en succursale en ayant en tête les incapacités visuelles et auditives	Mise en place d’une recommandation dans un outil numérique	Expérience client	31-Mar-27
	Faciliter l'accès au service de livraison express pour les personnes à mobilité réduite	Rappel annuel des procédures de livraison à nos partenaires	Communication envoyée à nos partenaires	Mise en marché	31-Mar-27
	Faciliter la remise des colis lors des livraisons chez les personnes ayant des limitations fonctionnelles	Évaluer la possibilité de permettre à la clientèle d’indiquer, lors d’une commande en ligne, si les personnes sont à mobilité réduite	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Mise en marché	31-Mar-27
Accessibilité au site transactionnel SQDC.ca	Optimiser l’accessibilité du site Web transactionnel de la SQDC	Compléter l’ajout d’une section dédiée aux personnes handicapées regroupant toute l’information pertinente	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Expérience client	31-Mar-27
Accessibilité au siège social	Vérifier les conditions existantes déjà déployées	Analyser les problématiques cernées et apporter les améliorations requises, le cas échéant	Améliorations apportées lorsque nécessaire	Immobilier	En continu sur un an
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	Personnes et culture	En continu sur un an
Méconnaissance de la clientèle des mesures d’accessibilité disponible en succursale	Mettre en place les mesures pour assurer que toutes les informations pertinentes quant au niveau d’accessibilité des succursales ainsi qu’à la disponibilité d’espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées soient disponibles sur notre site Web SQDC.ca	Procéder à l’intégration de ces informations sur le site Web	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Expérience client	31-Mar-27
Manque de soutien aux personnes requérantes en matière d’approvisionnement	Soutenir les personnes requérantes des divers secteurs de la SQDC dans le processus d’approvisionnement pour l’application de l’article 61.3 de la <i>Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées</i>	Porter une attention particulière à l’accessibilité pour les personnes handicapées	Intégration de clauses en lien avec l’accessibilité	Finances	31-Mar-27

5 Bilan des mesures réalisées en 2025–2026

5.1 Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap de la part des équipes de la SQDC

Objectif Sensibiliser les équipes de la SQDC aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap

Mesure	État de réalisation
Annoncer la publication du <i>Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2025–2026</i>	Le plan a été partagé aux employées et employés par l’entremise d’un article sur notre plateforme interne. Complétée
Diffuser des articles afin de souligner la <i>Journée internationale des personnes handicapées</i> ainsi que la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i>	De l’information sur la Journée a été partagée aux employées et employés par l’entremise d’un article sur notre plateforme interne. Complétée
Promouvoir le programme d’accès à l’égalité à l’occasion d’événements spéciaux tels que la <i>Semaine nationale des personnes handicapées</i> ou d’autres événements similaires	Nous n’avons pas communiqué spécifiquement sur le PAÉE, mais nous poursuivons les travaux de réflexion. En cours

Objectif Acquérir une meilleure connaissance des situations vécues par la clientèle

Mesure	État de réalisation
Demander au Centre de relation clientèle de porter une attention particulière aux commentaires des personnes handicapées	Trois plaintes ont été recensées pendant l’année. Deux concernant les espaces de stationnement pour les personnes handicapées et une pour l’accessibilité d’une rampe d’accès. Tous les commentaires ont été transférés aux équipes concernées et les mesures correctives appropriées ont été apportées. Complétée
Développer des contacts avec des personnes handicapées ou des personnes les représentant	Nous avons tenu des rencontres d’échanges avec des organisations œuvrant auprès des personnes en situation de handicap afin d’avoir leur perspective sur nos activités, notre PAPH et les orientations de la SQDC. Ces rencontres ont été enrichissantes et nous ont permis de confirmer que le positionnement de la Société est bien aligné avec les besoins de la communauté. Complétée

Bilan des mesures réalisées en 2025-2026

5.2 Accessibilité aux succursales

Objectif Vérifier les conditions existantes déjà déployées au sein du réseau des succursales

Mesure	État de réalisation
Analyser les problématiques cernées et apporter les améliorations requises, le cas échéant	Les succursales pour lesquelles des travaux étaient justifiés ont été ajustées. La succursale de Sherbrooke s'est notamment vu améliorer son parcours universel afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite. Les prochaines évaluations seront faites lorsqu'un besoin sera mentionné par la clientèle.  Complétée

Bilan des mesures réalisées en 2025-2026

5.3 Méconnaissance des mesures d'urgence en lien avec les personnes handicapées

Objectif 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

Mesure	État de réalisation
Faire un suivi des mesures d'urgence afin d'assurer une prise en charge des personnes handicapées	Non réalisé, mais nous poursuivons les travaux de réflexion. ⋯ En cours

5.4

Accessibilité aux outils développés dans le cadre du programme Omnicanal

Objectif

Faciliter l'expérience omnicanale en succursale pour les personnes ayant une incapacité

Mesure	État de réalisation
Développer des outils numériques en succursale en ayant en tête les incapacités visuelles et auditives	Nous avons mis en place un outil conseil dans l'ensemble des succursales du réseau en mars dernier. Nous sommes en optimisation constante de cet outil. Spécifiquement pour les gens ayant des incapacités visuelles, l'outil permet d'avoir accès à des informations simplifiées et en plus gros caractères que les minis fiches disposés dans les comptoirs.  Complétée

Objectif

Faciliter l'accès au service de livraison express pour les personnes à mobilité réduite

Mesure	État de réalisation
Rappel annuel des procédures de livraison à nos partenaires	Le rappel annuel a été complété avec succès auprès de nos partenaires.  Complétée

Bilan des mesures réalisées en 2025-2026

5.5 Accessibilité au site transactionnel SQDC.ca

Objectif Optimiser l'accessibilité du site transactionnel de la SQDC

Mesure	État de réalisation
Ajuster le SQDC.ca en fonction des résultats de la revue de l'accessibilité effectuée en 2024-2025	Les modifications nécessaires ont été apportées au SQDC.ca. Une vigie est faite pour assurer l'amélioration continue du site Web. Complétée
Réfléchir à l'ajout d'une section dédiée aux personnes handicapées regroupant toute l'information pertinente	La réflexion a été faite. Nous évaluons maintenant les options pour la meilleure intégration possible. Complétée

5.6 Accessibilité au siège social

Objectif Vérifier les conditions existantes déjà déployées

Mesure	État de réalisation	
Analyser les problématiques cernées et apporter les améliorations requises, le cas échéant	Le dossier est en cours d’examen avec le bailleur.	 En cours

5.7 **Connaissance insuffisante des mesures favorisant l'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi**

Objectif **Favoriser l'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi**

Mesure	État de réalisation
Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche d'une personne handicapée	Non réalisé, mais nous poursuivons les travaux de réflexion. ... En cours

Bilan des mesures réalisées en 2025-2026

5.8 Méconnaissance de la clientèle des mesures d'accessibilité disponible en succursale

Objectif Mettre en place les mesures pour assurer que toutes les informations pertinentes quant au niveau d'accessibilité des succursales ainsi qu'à la disponibilité d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées soient disponibles sur notre site Web SQDC.ca

Mesure	État de réalisation
Réfléchir à la meilleure façon d'intégrer ces informations sur le site Web	La réflexion a été faite. Nous évaluons maintenant les options pour la meilleure intégration possible.  Complétée

Bilan des mesures réalisées en 2025–2026

5.9

Manque d’accessibilité des documents produits et diffusés par l’organisation pour les personnes en situation de handicap

Objectif

Faciliter l’expérience client et le transfert d’information pour les personnes handicapées, particulièrement en matière de consommation responsable

Mesure	État de réalisation
Réfléchir aux possibilités quant à l’adaptation de la documentation officielle pour inclure différents formats selon les limitations	Aucun besoin à cet effet n’a été mis de l’avant.  Complétée

5.10

Manque de soutien aux personnes requérantes en matière d’approvisionnement

Objectif

Soutenir les personnes requérantes des divers secteurs de la SQDC dans le processus d’approvisionnement pour l’application de l’article 61.3 de la Loi

Mesure	État de réalisation
Porter une attention particulière à l’accessibilité pour les personnes handicapées	Une attention est portée en continu aux contrats applicables.  Complétée

5.11

Manque d’uniformité quant à l’accessibilité aux événements corporatifs

Objectif

Veiller à ce que les salles de cours et les lieux de formation soient pleinement accessibles aux personnes en situation de handicap

Mesure	État de réalisation	
Évaluer la situation actuelle d’accessibilité des différents locaux utilisés pour les formations	Une évaluation a été complétée. Nous utilisons des locaux à proximité des succursales en considérant la facilité d’accès et les besoins des apprenants.	 Complétée

5.12

Outils peu adaptés pour reconnaître et prendre en compte les diverses limitations fonctionnelles des employées et employés

Objectif

Ajuster le formulaire envoyé à l’embauche

Mesure	État de réalisation
Prévoir dans le formulaire à l’embauche, une section permettant aux personnes personnes ayant des limitations fonctionnelles de faire connaître leurs besoins particuliers.	Le document a été mis à jour. Les nouveaux talents peuvent maintenant plus facilement faire savoir leurs besoins particuliers.  Complétée

Bilan des mesures réalisées en 2025-2026

5.13 Outils peu adaptés pour soutenir adéquatement la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles en succursale

Objectif Favoriser une relation de conseil accessible, bienveillante et adaptée aux besoins de l'ensemble de la clientèle

Mesure	État de réalisation
Mettre à jour le support visuel utilisé en succursale afin de mieux accompagner les personnes ayant des limitations auditives, de la parole ou du langage	Une version mise à jour du support a été développée, puis envoyée en succursale. Toutes les succursales de notre réseau ont ce document afin d'offrir le même niveau d'accompagnement peu importe le lieu d'achat de la clientèle. Complétée

⑥ Reddition de comptes

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

Pour l'exercice financier 2025-2026, trois plaintes par des 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 concernant le présent *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027* ou aux services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés au responsable de ce plan d'action en utilisant les coordonnées suivantes :

Keven Rousseau, M. Env.
Conseiller en responsabilité sociale
Société québécoise du cannabis

514 379-5000, poste 1140
keven.rousseau@sqdc.ca

**Bâtir
une industrie
responsable**

