

Bâtir
une industrie
responsable

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026





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 représentants	6
④ Obstacles cernés et mesures planifiées pour l'année 2025-2026	7
⑤ Bilan des mesures réalisées en 2024-2025	8
⑥ Reddition de comptes	20
⑦ Questions ou commentaires sur le présent Plan d'action	21

Mot d'introduction



La Société québécoise du cannabis (SQDC) est heureuse de présenter son Plan d'action 2025-2026 à l'égard des personnes handicapées, 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 témoigne de notre engagement continu à 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 sixième plan d'action poursuit les efforts amorcés en 2024-2025, tout en intégrant de nouvelles mesures concrètes.

Parmi nos actions phares de cette année :

- L'installation d'une rampe d'accès à notre succursale du Marché Central, pour améliorer l'accueil des personnes à mobilité réduite.

- Notre participation à un événement de l'organisme Alpha, pour mieux comprendre les réalités vécues par les personnes en situation de handicap et ajuster nos actions en conséquence.
- L'amélioration de l'accessibilité de notre site web transactionnel afin d'en faciliter l'utilisation pour notre clientèle, quelles que soient leurs capacités.

Ces initiatives s'ajoutent à plusieurs autres efforts déployés dans nos succursales, sur notre site SQDC.ca et au siège social, pour créer un environnement plus inclusif et accessible.

Je remercie chaleureusement toutes les équipes qui ont contribué à l'élaboration de ce plan. Leur implication est essentielle et nous permet d'avancer avec rigueur, ouverture et bienveillance, en tenant compte des besoins de toutes les personnes que nous servons.

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 sixième Plan d'action en vue de répondre toujours plus efficacement aux besoins des personnes handicapées. Dans ce but, le sixième 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 de la loi et les diverses mesures envisagées. La période d'application de ce Plan d'action s'échelonne du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

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.

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 à sa clientèle et à lui 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.

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 consommateurs et 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 108 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.

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.

Nouvelle vision

Être votre destination de confiance pour le cannabis

108 succursales
réparties sur tout le territoire de la province

1 200
employés et employées

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 du Plan d'action.

Ainsi que des membres suivants →

Laurence Millette

Conseillère en communication interne.
Vice-Présidence Culture, Communication et Secrétariat général

Yannick Poulin

Directeur expérience client – numérique.
Vice-présidence, Expérience client

Véronique Tousignant

Conseillère principale en acquisition de biens et services.
Vice-présidence, Finances et Immobilier

Daniel Olivier-Cividino

Architecte et chargé de projet immobilier.
Direction de l'immobilier

Justin Mercier

Conseiller efficacité opérationnelle.
Vice-présidence, Expérience client

Benoit Tanguay

Directeur de succursale.
Vice-présidence, Expérience client

Charles-Étienne Meloche

Partenaire – 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 employés et employées 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.

Dans une perspective d'amélioration continue et d'obtention d'une rétroaction sur le 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 2025-2026

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 du personnel de la SQDC aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Annoncer la publication du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026	Diffusion sur LinkedIn et/ou sur la plateforme de communication interne	Communications	31-Août-25
		Diffuser des articles afin de souligner la Journée internationale des personnes handicapées ainsi que la Semaine québécoise des personnes handicapées	Diffusion sur LinkedIn et/ou sur la plateforme de communication interne	Communications	03-Dec-25
		Promouvoir le programme d'accès à l'égalité à l'occasion d'événements spéciaux tels que la Semaine nationale des personnes handicapées ou d'autres événements similaires.	Diffusion sur LinkedIn et/ou sur la plateforme de communication interne	Personnes et culture	31-Mar-26
	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 leurs représentant(e)s	Participation du comité à une activité préparée par un organisme oeuvrant auprès des personnes handicapées	Responsabilité sociale d'entreprise	31-Mar-26
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	Mise à jour du document réalisée	Personnes et culture	31-Mar-26
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	Commerce électronique	31-Mar-26
	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-26
Accessibilité au site transactionnel SQDC.ca	Optimiser l'accessibilité du site transactionnel de la SQDC	Ajuster le SQDC.ca en fonction des résultats de la revue de l'accessibilité effectuée en 2024-2025	Ajustements apportés	Commerce électronique	31-Mar-26
		Réfléchir à l'ajout d'une section dédiée aux personnes handicapées regroupant toute l'information pertinente	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Commerce électronique	En continu sur un an
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	Réfléchir à la meilleure façon d'intégrer ces informations sur le site web	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Commerce électronique	31-Mar-26
Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation pour les personnes en situation de handicap.	Faciliter l'expérience client et le transfert d'information pour les personnes handicapées, particulièrement en matière de consommation responsable	Réfléchir aux possibilités quant à l'adaptation de la documentation officielle pour inclure différents formats selon les limitations	Présentation de la réflexion aux membres du comité	Responsabilité sociale d'entreprise	31-Mar-26
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 Loi	Porter une attention particulière à l'accessibilité pour les personnes handicapées	Intégration de clauses en lien avec l'accessibilité	Finance	31-Mar-26
Manque d'uniformité quant à l'accessibilité aux événements corporatifs	Veiller à ce que les salles de cours et les lieux de formation soient pleinement accessibles aux personnes en situation de handicap	Évaluer la situation actuelle d'accessibilité des différents locaux utilisés pour les formations	Présentation de l'évaluation aux membres du comité	Opérations	31-Mar-26
Outils peu adaptés pour reconnaître et prendre en compte les diverses limitations fonctionnelles des membres du personnel	Ajuster le formulaire envoyé à l'embauche	Prévoir dans le formulaire à l'embauche, une section permettant aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de faire connaître leurs besoins particuliers.	Mise à jour du document réalisée	Personnes et culture	31-Mar-26
Outils peu adaptés pour soutenir adéquatement la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles en succursale	Favoriser une relation de conseil accessible, bienveillante et adaptée aux besoins de l'ensemble de la clientèle	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	Mise à jour du document réalisée	Responsabilité sociale d'entreprise	31-Mar-26

⑤ Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.1

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

Objectif

Sensibiliser le personnel de la SQDC à la réalité des personnes handicapées

Mesure	État de réalisation
Diffuser un article afin de souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées 2024.	Article publié sur les petits gestes faciles à poser pour démontrer notre soutien et pour rendre nos milieux plus inclusifs.  Réalisée
Annoncer la publication du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025.	Article publié et lien vers le Plan partagé aux employé(e)s.  Réalisée
Diffuser un article afin de souligner la Journée internationale des personnes handicapées 2024.	Article publié sur les différents types de handicap.  Réalisée

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.	Des commentaires et des plaintes ont été reçus concernant l'accès restreint à l'une de nos succursales ainsi que des enjeux liés aux chiens d'assistance. Le tout a été acheminé aux équipes concernées pour évaluation.  Réalisée
Assurer le suivi de l'outil de recueil des commentaires en succursale pour la clientèle ayant des incapacités.	Aucun commentaire particulier n'a été relevé.  Réalisée
Développer des contacts avec des personnes handicapées ou leurs personnes représentantes.	La SQDC a participé à un événement organisé par l'organisme ALPHA afin de mieux comprendre la réalité des personnes à mobilité réduite.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.2

Accessibilité aux succursales**Objectif**

Sensibiliser les personnes intervenantes et les parties prenantes à la réalité des personnes en situation de handicap

Mesure	État de réalisation
Rappeler la réalité des personnes en situation de handicap en amont de tous les projets d'aménagement envisagés	Des communications continues sont maintenues tout au long de l'année dans le cadre des projets d'aménagement afin d'assurer l'intégration de mesures appropriées lorsqu'applicables.  Réalisée

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.	Une rampe d'accès a été installée dans une succursale où l'accès était difficile en fauteuil roulant. Cette mesure est le résultat d'une analyse concrète des besoins des succursales. Une étude de cas est en cours pour une deuxième succursale pour déterminer si des améliorations sont nécessaires pour faciliter l'accessibilité.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

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
Analyser les besoins en matière d'évacuation en cas d'urgence au siège social pour pouvoir déterminer les bonnes mesures à mettre en place.	Analyse complétée. Le document d'urgence a été mis à jour en ajoutant, entre autres, une mention particulière concernant la prise en charge des personnes en situation de handicap.  Réalisée
Ajouter dans le document de <i>Consignes en cas d'urgence en succursale</i> un élément en lien avec la prise en charge des personnes handicapées.	Le volet a été ajouté au document concernant la prise en compte adéquate des personnes à mobilité réduite ou présentant un handicap.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.4

Accessibilité aux outils développés dans le cadre du programme Omnicanal

Objectif

Faciliter l'expérience omnicanale en succursale pour les personnes avec des incapacités

Mesure	État de réalisation
Développer les outils numériques en succursale en ayant en tête les incapacités visuelles et auditives.	Un travail continu est effectué lors du développement des outils afin d'assurer une prise en compte des incapacités visuelles et auditives.  Réalisée

Objectif

Faciliter le 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 a été fait.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.5

Accessibilité au site transactionnel SQDC.ca

Objectif

Optimiser l'accessibilité du site transactionnel de la SQDC

Mesure	État de réalisation
Faire une revue de l'accessibilité du site avec une firme externe.	La revue de l'accessibilité a été complétée. L'équipe travaille maintenant à la mise à jour du site web.  Réalisée
Réfléchir à l'ajout d'une section dédiée aux personnes handicapées regroupant toute l'information pertinente.	La réflexion est en cours.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

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.	L'analyse a permis de déterminer que des améliorations sont possibles. Les réflexions quant aux travaux à effectuer sont en cours.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

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.	<p>La mesure est reportée au prochain PAPH.</p> <p> Reportée en 2025-2026</p>

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.8

Méconnaissance de la clientèle des mesures d'accessibilité disponibles en succursale

Objectif

Mettre en place les mesures pour assurer que toutes les informations pertinentes soient disponibles sur le SQDC.ca

Mesure	État de réalisation
Ajouter l'information quant au niveau d'accessibilité des succursales ainsi que la disponibilité d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.	La mesure a été repoussée à la suite de projets non planifiés en 2024-2025 pour le site web.  Reportée en 2025-2026

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.9

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.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.10

Manque d'accessibilité aux personnes handicapées des documents produits et diffusés par l'organisation

Objectif

Faciliter l'expérience client et le transfert d'information pour les personnes handicapées, particulièrement en relation avec la consommation responsable

Mesure	État de réalisation
Réfléchir aux possibilités quant à l'adaptation des documents officiels pour inclure différents formats selon les limitations.	La documentation sera revue en entier dans les prochains mois et le processus de réflexion considérera les éléments liés aux limitations afin de favoriser l'inclusion et l'accessibilité aux documents.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.11

Outils inadéquats pour recenser les incapacités des employé(e)s

Objectif

Ajuster le formulaire relatif à l'embauche

Mesure	État de réalisation
Mise à jour du formulaire relatif à l'embauche.	Le formulaire a été revu à l'occasion de la migration du système RH vers une nouvelle plateforme.  Réalisée

Bilan des mesures réalisées en 2024-2025

5.12

Accessibilité aux événements corporatifs

Objectif

Assurer que les événements corporatifs soient accessibles à tous les employé(e)s de la SQDC

Mesure	État de réalisation
Réfléchir au développement d'une politique d'entreprise sur les événements écoresponsables en y incluant des directives concernant l'accessibilité et plus généralement les pratiques sociales.	La décision a été prise d'inclure ces éléments dans le processus d'évaluation des événements à venir en 2025-2026.  Réalisée

⑥ Reddition de comptes

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

Pour l'exercice financier 2024-2025, quatre 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 2025-2026 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**

