

## Conditions de confidentialité des renseignements personnels

**Entrée en vigueur : septembre 2023**

**Dernière mise à jour : sans objet, première publication**

Nous comprenons l'importance que vous accordez à la protection de votre vie privée et nous nous engageons à préserver la confidentialité des renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet selon les plus hautes normes en matière de protection des renseignements personnels. Soyez assurés que nous ne vendons dans aucun cas les renseignements personnels que nous détenons.

Ces conditions de confidentialité vous concernent. Elles décrivent la manière dont la Société des alcools du Québec (SAQ) recueille, utilise et communique vos renseignements personnels et est complémentaire à notre Politique sur la gouvernance des renseignements personnels [Politique sur la gouvernance des renseignements personnels](#). Ces conditions de confidentialité expliquent aussi comment vous pouvez demander accès à ces renseignements ou les faire rectifier, lorsque cela est nécessaire.

**Lorsque vous nous fournissez des renseignements personnels via nos sites Internet, nos applications mobiles, nos bornes numériques ou tout autre service impliquant la transmission de renseignements personnels, vous acceptez que ces renseignements soient traités de la manière décrite dans ces conditions de confidentialité des renseignements personnels. Dans certains cas, nous vous demanderons d'exprimer votre accord au moyen d'un consentement exprès.**

### › **Qu'entend-on par « renseignement personnel » ?**

Un renseignement personnel peut, à lui seul ou avec d'autres informations, permettre directement ou indirectement de vous identifier.

### › **Comment recueillons-nous vos renseignements personnels ?**

Nous recueillons vos renseignements personnels lorsque vous :

- visitez nos sites Internet
- téléchargez une de nos applications mobiles
- saisissez des renseignements sur nos sites Internet ou applications mobiles
- vous inscrivez au programme SAQ Inspire
- participez à nos concours, à nos promotions ou à nos événements



- participez à l'un de nos sondages ou à toute autre étude sur la clientèle
- acceptez de recevoir nos infolettres, nos courriels promotionnels, nos circulaires, nos messages-textes ou nos autres communications concernant nos produits, nos services, nos promotions ou nos événements susceptibles de vous intéresser
- utilisez nos bornes numériques en succursale
- achetez ou retournez des produits à l'une de nos succursales
- contactez notre Centre de relation clientèle ou communiquez avec nous par tout autre moyen pour formuler une remarque, une question ou une plainte
- publiez du contenu sur nos comptes de médias sociaux
- vous présentez dans l'une de nos succursales, par le biais de nos caméras de surveillance

### > **Quels renseignements personnels recueillons-nous et pourquoi?**

Nous ne recueillons que les renseignements personnels dont nous avons besoin afin de vous offrir nos produits et services.

De tels renseignements peuvent notamment être recueillis dans le cadre de l'utilisation de nos sites Internet, de nos applications mobiles, de nos bornes numériques, de la participation au programme SAQ Inspire, de visites dans nos succursales et de transactions commerciales.

#### **Renseignements sur votre identité**

##### **Lesquels?**

- Nom
- Prénom
- Adresse postale
- Date de naissance
- Adresse de courrier électronique
- Numéro de téléphone
- Nom d'utilisateur
- Mot de passe
- Votre image, lorsque vous vous présentez en succursale

##### **Pourquoi?**

- Vérifier le respect de l'âge requis pour acheter des boissons alcooliques
- Fournir les produits et services et l'information que vous demandez
- Administrer votre compte
- Vous inscrire au programme SAQ Inspire et assurer la bonne gestion du programme dans son ensemble
- Traiter adéquatement vos commandes
- Vous fournir du soutien informatique
- Organiser et vous inviter à des événements ou activités promotionnelles
- Répondre à vos questions et commentaires
- Veiller à la sécurité des personnes et des biens se trouvant à l'intérieur des immeubles sous notre contrôle

## Renseignements d'utilisation

### Lesquels?

- Adresse de connexion (IP)
- Renseignements sur votre appareil
- Date, heure et durée de vos visites sur nos sites Internet
- Pages et contenu consultés
- Préférences de navigation
- Informations à titre de participant à nos sondages ou à nos activités ou événements
- Offres promotionnelles, rabais et avantages dont vous avez bénéficié
- Informations sur vos préférences

### Pourquoi?

- Exploiter, maintenir, améliorer et offrir toutes les fonctionnalités de nos sites Internet
- Comprendre et analyser vos tendances d'utilisation et vos préférences et, dans certains cas, vous soumettre des offres personnalisées
- Concevoir, améliorer ou commercialiser des produits et services et de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités
- Vous reconnaître sur nos sites Internet, nos applications mobiles et nos bornes numériques et identifier vos préférences
- Pour des fins d'études, d'analyses et d'activités de marketing
- Assurer la tenue de concours ou de sondages

## Renseignements d'achat

### Lesquels?

- Produits et services achetés
- Adresse de livraison
- Adresse de facturation
- Historique de transactions
- Information relative à un mode de paiement

### Pourquoi?

- Finaliser vos achats
- Traiter l'information relative à votre mode paiement, avec l'aide d'un fournisseur de paiement tiers

## De manière générale...

Nous devons parfois utiliser vos renseignements personnels pour :

- Respecter nos obligations légales
- Prévenir les cybermenaces et les fraudes
- Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des tribunaux et autres organismes
- Protéger vos droits et intérêts ainsi que les nôtres
- Collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou enquêtes

## Villages nordiques

Dans certains villages nordiques, des règlements exigent qu'une autorité locale autorise l'achat de boissons alcooliques par ses résidents.

Si vous habitez un de ces villages, vous devez nous autoriser à transmettre une copie de votre commande à l'autorité locale concernée, laquelle contiendra des renseignements personnels vous concernant, afin que nous puissions obtenir une confirmation de votre autorisation à acheter des boissons alcooliques.

Si nous souhaitons utiliser vos renseignements personnels pour une raison incompatible avec celles décrites dans ces conditions de confidentialité des renseignements personnels, nous obtiendrons votre consentement avant de le faire.

### > **Utilisons-nous des fonctions permettant de vous localiser ou de personnaliser notre contenu?**

Dans certaines situations, nous avons recours à des technologies permettant de vous localiser ou de vous offrir du contenu personnalisé. Pour ce faire, nous vous demanderons d'exprimer votre accord au moyen d'un consentement exprès.

---

#### **Quand?**

**Localisation** Lorsque vous **souhaitez repérer la succursale** la plus près de vous ou **recherchez la disponibilité d'un produit** en succursale via la fonction « Localisez-moi ».

**Contenu personnalisé** Lorsque vous **navigatez sur nos sites Internet ou applications**.

Nous avons recours à des outils technologiques afin de nous permettre d'adapter nos sites Internet, nos applications mobiles et nos bornes numériques à vos intérêts et préférences.

Certains de ces outils technologiques sont néanmoins activés par défaut pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité de nos sites Internet, applications et transactions qui y sont effectuées. Ces outils facilitent également votre navigation et permettent le traitement de vos commandes.

Lorsque vous **adhérez au programme SAQ Inspire**.

Le programme SAQ Inspire comprend des fonctions permettant de broser votre profil client à partir de votre historique d'achat et de navigation. Ceci nous permet de vous faire des offres personnalisées selon vos préférences.

Rendez-vous dans la section « [SAQ Inspire](#) » du site [SAQ.COM](#) ou sur l'application mobile pour vous inscrire au programme SAQ Inspire. Si vous souhaitez plutôt vous désinscrire, rendez-vous dans la section « [Mon compte](#) ».

## > **À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?**

Dans certaines circonstances, nous faisons appel à des fournisseurs de services pour nous aider à vous servir. Avant de leur communiquer vos renseignements personnels, nous prenons des mesures adéquates pour que ceux-ci s'engagent à respecter les obligations requises en matière de protection des renseignements personnels.

Nous avons recours aux services de fournisseurs dans les domaines suivants :

<b>Domaine</b>	<b>Ce qu'ils font pour nous</b>
<b>Services de paiement</b>	Procèdent à l'autorisation d'achat et au traitement sécurisé des transactions.
<b>Marketing et publicité</b>	Génèrent des publicités et promotions ciblées relatives à nos produits et services, basées notamment sur vos préférences.
<b>Analyse de données</b>	Analysent et améliorent nos services grâce aux renseignements d'utilisation.
<b>Envoi du courrier électronique</b>	Gèrent l'envoi de courriers électroniques, tels que des confirmations de commande, des mises à jour et des infolettres.
<b>Plate-forme de commerce électronique</b>	Hébergent nos sites Internet et applications mobiles et en assurent le bon fonctionnement de façon continue.
<b>Services de livraison</b>	Assurent la livraison des produits commandés en ligne.
<b>Gestion des points du programme Inspire</b>	Assurent le suivi des points obtenus et échangés lors des transactions.

### **Nous pourrions communiquer vos renseignements personnels en cas de fraude réelle ou présumée**

En cas de soupçon de fraude, nous pourrions communiquer vos renseignements personnels aux autorités.

### **Nous pourrions communiquer vos renseignements personnels dans certaines circonstances**

Dans des cas exceptionnels, nous pourrions communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement :



- si la loi nous oblige à le faire. Par exemple, si nous recevons une ordonnance d'un tribunal de communiquer vos renseignements personnels.
- s'il est impossible d'obtenir votre consentement et que la loi nous permet de communiquer vos renseignements personnels.

Il se pourrait que certains de vos renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec, où certains de nos fournisseurs pourraient faire affaires. En aucun cas nous ne vendons les renseignements personnels que nous avons collectés.

## > **Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?**

### **Mesures**

Nous avons mis en place des mesures de protection physiques, administratives et techniques pour protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels que nous détenons, notamment pour prévenir les accès non autorisés.

Par ailleurs, lorsque vous procédez à un achat auprès de la SAQ, les informations relatives à votre mode de paiement sont véhiculées par une méthode sécurisée tout au long du traitement de la transaction.

### **Limitation des accès**

Seul le personnel autorisé et qualifié ayant besoin de consulter vos renseignements personnels dans l'exercice de ses fonctions y a accès. Les catégories de personnes suivantes sont susceptibles d'avoir accès à vos renseignements personnels :

- Employés du Centre de relation clientèle
- Employés en succursales (lorsque vous présentez votre carte Inspire)
- Employés responsables des services visés par des plaintes, suggestions ou commentaires
- Employés des services juridiques à des fins de traitement des dossiers problématiques, comme la réception de plaintes
- Employés de la division des technologies de l'information supportant les applications et infrastructures informatiques
- Employés de l'équipe intelligence d'affaires et connaissance client
- Employés du service administration cave de garde et celliers
- Employés du service de prévention, des enquêtes de de la sécurité
- Employés de l'équipe SAQ.COM
- Employés du service marketing
- Employés responsables des importations privées

Par ailleurs, les employés sont tenus de respecter non seulement la loi mais également les exigences de la SAQ en matière de protection des renseignements personnels. Ils doivent réaliser le traitement de ces renseignements uniquement qu'aux fins mentionnées plus haut.



## Avertissement

Bien que nous prenions des mesures de sécurité afin de prévenir tout accès non autorisé à vos renseignements personnels, aucune mesure de sécurité n'est absolue ou entièrement garantie. Si vous avez des raisons de croire que votre interaction avec nous n'est plus sécurisée (par exemple, si vous pensez que la sécurité des renseignements que vous nous avez fournis a été compromise), veuillez nous contacter immédiatement à l'adresse indiquée dans la section « **Comment nous contacter?** » ci-dessous.

### > **Combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?**

Nous ne conserverons vos renseignements personnels que pour le temps nécessaire pour satisfaire les fins décrites dans ces conditions de confidentialité des renseignements personnels, pour nous conformer à nos obligations légales, régler les différends et conclure des ententes avec nos mandataires ou partenaires, le tout, suivant les règles de notre calendrier de conservation des documents. Par la suite, les renseignements personnels seront détruits de façon sécuritaire et confidentielle.

### > **Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels?**

#### **Accès, rectification et suppression**

Si vous avez un compte avec nous, vous pouvez accéder aux renseignements personnels vous concernant via votre profil en ligne ou sur nos applications mobiles. Vous pouvez les modifier et les mettre à jour afin qu'ils demeurent exacts.

Si vous éprouvez des difficultés à accéder à vos renseignements, vous pouvez joindre le Centre de relation clientèle, selon votre choix :

- par le biais du formulaire de la page **Nous contacter** sur [SAQ.COM](http://SAQ.COM)
- par téléphone au 1 866 873-2020
- par la poste :  
Société des alcools du Québec  
7500, rue Tellier  
Montréal (Québec) H1N 3W5

#### **Retrait de votre consentement**

Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Cependant, il se pourrait dans ce cas que nous ne soyons plus en mesure de vous offrir certains produits ou services, comme votre participation au programme SAQ Inspire qui vous permet notamment de cumuler des points, consulter votre historique d'achat, recevoir des offres exclusives et des avantages personnalisés.



Pour exercer vos droits d'accès et de rectification prévus à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez aussi transmettre une demande officielle écrite à l'adresse [m.comtois@saq.qc.ca](mailto:m.comtois@saq.qc.ca)

Nous pourrions vous demander de nous présenter une pièce d'identité pour vous identifier avant que vous puissiez exercer vos droits.

### > **Comment modifier vos préférences de communications électroniques?**

Nous nous engageons à faire une gestion responsable des adresses électroniques et à les utiliser conformément à la loi.

Vous pouvez modifier vos préférences de communications dans la section « [Mon compte](#) » de notre site Internet ou de nos applications mobiles. Chacune de nos communications vous donnera la possibilité de retirer votre nom et adresse de courrier électronique de notre liste d'envoi.

Par ailleurs, malgré votre désabonnement à nos messages commerciaux, la loi nous autorise à vous transmettre des courriels et d'autres communications électroniques dans certaines situations particulières.

### > **Comment nous contacter?**

Si vous avez des questions ou des remarques concernant les présentes conditions de confidentialité des renseignements personnels, si vous souhaitez avoir accès, consulter ou rectifier vos renseignements personnels qui sont détenus par la SAQ ou vous prévaloir du processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels prévu dans notre [Politique sur la gouvernance des renseignements personnels](#), n'hésitez pas à communiquer avec nous :

#### **Responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels**

**Martine Comtois**

7500, rue Tellier

Montréal (Québec) H1N 3W5

Par courriel : [m.comtois@saq.qc.ca](mailto:m.comtois@saq.qc.ca)

Par téléphone : 514 254-6000, poste 6645

### > **Pouvons-nous mettre à jour ces conditions de confidentialité des renseignements personnels?**

Comme les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels, les pratiques d'affaires et la loi évoluent constamment, nous pourrions devoir modifier les présentes conditions de confidentialité des renseignements personnels. Si nous y apportons des changements importants, nous en ferons l'annonce en diffusant un avis de mise à jour des





conditions de confidentialité des renseignements personnels sur notre site Internet et par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

Si nos conditions de confidentialité des renseignements personnels changent, la version à jour, telle qu'affichée en ligne, s'appliquera à vous.

### > **Version officielle**

La version française des présentes conditions de confidentialité des renseignements personnels est la version officielle et prévaut sur la version traduite en anglais.

### > **Quelles sont nos obligations?**

La SAQ est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Pour plus d'information sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, rendez-vous sur l'[Espace vie privée SAQ](#).

Pour formuler une demande d'accès à un document de la SAQ ou pour plus d'information sur nos pratiques en matière d'accès à l'information, veuillez consulter la section [Accès à l'information](#) de notre site Internet.