



**PAR COURRIEL**



Montréal, le 18 décembre 2017

**Martine Comtois**  
Secrétaire générale

**Objet : Votre demande d'accès à l'information**  
**N/D 032 142 000 / 2017-162D**



Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 17 novembre dernier par courriel et telle que formulée, vous désirez obtenir :

*«En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je désire recevoir les documents contenant les informations suivantes:*

1. *Les critères de sélection qui ont mené à choisir les 900 « produits ciblés » qui sont proposés à la clientèle de la SAQ à partir de la carte inspire, tel que mentionné dans le rapport annuel 2017 en page 9.*
2. *Les montants investis par le SAQ dans le programme Inspire de la conception du programme à aujourd'hui.»*

En réponse à votre première question, nous souhaitons préciser que le texte auquel vous faites référence porte sur les offres personnalisées et exclusives transmises aux clients détenteurs de la carte SAQ Inspire. Il se lit comme suit :

*(...) « SAQ INSPIRE : DES OFFRES PERSONNALISÉES... ET EXCLUSIVES !*

*En septembre dernier, l'entreprise bonifiait l'expérience SAQ Inspire en la personnalisant encore davantage. Alimentée par l'historique et le profil d'achat des membres, l'infolettre Inspire propose au client des offres en lien avec ses goûts et ses préférences. Au total, ce sont 1,5 million de clients qui ont ainsi reçu chaque semaine une offre leur présentant un ou plusieurs des quelque 900 produits ciblés. »*

Dans les fait, chaque semaine, chaque client peut recevoir jusqu'à 4 promotions sur mesure dans son infolettre personnalisée ou encore via son Espace Client SAQ inspire. Ces offres personnalisées correspondent aux goûts et aux préférences des clients, déterminées selon un algorithme développé par les équipes de la SAQ.

... /2

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC

Les fournisseurs qui le souhaitent peuvent participer à ces promotions. Ils sont invités à y participer deux fois par année. Nous vous prions de noter qu'aucune participation n'est refusée. Pour l'exercice 2016-2017, les différents fournisseurs ont choisi d'offrir un total de 900 produits. Ce sont ces produits proposés par les fournisseurs qui ont été offerts aux clients en tenant compte de leurs profils SAQ Inspire.

En réponse à votre deuxième question, nous souhaitons préciser que le programme SAQ Inspire a été développé de 2013 à 2016. Ce programme ne représente pas de dépenses additionnelles sur le plan budgétaire puisqu'annuellement, la SAQ alloue une enveloppe monétaire pour les projets. Le programme SAQ Inspire a été développé par les équipes de la SAQ, en collaboration avec des fournisseurs possédant des expertises complémentaires.

Ainsi les coûts encourus auprès des fournisseurs, pour la conception, la production et le lancement du programme SAQ Inspire ont été de 1 098 534 \$ pour l'exercice financier 2013-2014, de 3 334 523 \$ pour l'exercice financier 2014-2015 et de 1 774 428 \$ pour celui de 2015-2016 (au 1<sup>er</sup> octobre 2015, date du lancement du programme).

Également, les frais de licences pour les systèmes qui permettent d'opérationnaliser le programme ont été de 710 069 \$ en 2015-2016 et de 776 795 \$ pour 2016-2017.

Finalement, nous souhaitons préciser que le programme SAQ Inspire a permis à la Société de migrer en partie d'un marketing de masse vers un marketing personnalisé et de réduire ainsi considérablement les dépenses marketing depuis 2015.

Recevez, [REDACTED], l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La Responsable à l'information,

[REDACTED]  
Martine Comtois