



**PAR COURRIEL**

[REDACTED]

Montréal, le 22 novembre 2017

Martine Comtois  
Secrétaire générale

**Objet : Votre demande d'accès à l'information**  
**N/D 032 142 000 / 2017-176D**

[REDACTED],

Monsieur,

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 19 octobre dernier par courriel et telle que formulée, vous désirez obtenir :

1. *« Copie de tout document et ou statistiques/donnée sur l'absentéisme des employés de la SAQ et ce pour chacune des 7 dernières années à ce jour, le 19 octobre 2017.*
2. *Copie de tout document que détient la SAQ et me permettant de voir toutes les pertes monétaires liée à de la fraude et des mauvaises créances et ce pour chacune des 5 dernières années à ce jour, le 19 octobre 2017 ».*

En ce qui a trait à votre première question, nous avons le regret de vous informer que nous ne détenons aucun document nous permettant de répondre à votre demande pour l'ensemble de la période visée par celle-ci. En effet, la définition de la notion d'absentéisme ainsi que les critères utilisés pour l'évaluer ont passablement évolué pendant la période de sept ans visée par votre demande, si bien qu'il serait nécessaire de procéder à la comparaison de nombreux documents ainsi qu'à de nombreux calculs afin de répondre à votre demande. Or, la SAQ n'est pas tenue de procéder à de tels calculs et à de telles comparaisons en vertu de l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « la loi ») dont vous trouverez copie en annexe.

Cela étant dit, nous pouvons vous confirmer que les critères nous permettant d'évaluer le taux d'absentéisme à la SAQ et à partir desquels nous pourrions mesurer son évolution au cours des années à venir ont été établis à compter de l'exercice financier 2016-2017. Il est à noter que le taux d'absentéisme est calculé en tenant compte de tous les employés de la SAQ travaillant dans le réseau des succursales, dans les centres de distribution et dans les centres administratifs, peu importe la catégorie d'emploi. Dans la notion d'absentéisme, nous tenons compte des périodes d'invalidité de courte et de longue durée, d'absence en raison de lésions professionnelles et d'absence pour cause de maladie.

... /

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC

Le taux d'absentéisme pour l'exercice 2016-2017 a été de 10,6 %. Le taux d'absentéisme pour l'exercice financier en cours, lequel se termine le 31 mars 2018, se chiffre, à ce jour, également à 10,6 %.

Pour ce qui est de votre deuxième question, vous trouverez ci-dessous un tableau faisant état des pertes monétaires liées aux mauvaises créances pour les cinq dernières années. La colonne intitulée «créances radiées» représente le montant de mauvaises créances qui a fait l'objet d'une radiation aux livres pour chaque exercice financier, c'est-à-dire les pertes réelles liées aux mauvaises créances envers les clients. Les ventes nettes représentent le montant total des ventes réalisées par la SAQ, moins les taxes et les rabais consentis sur les ventes. Nous avons également indiqué le ratio des créances radiées sur les ventes nettes. Par ailleurs, le montant négatif figurant à l'année 2013-2014 s'explique par le fait qu'une partie des pertes de l'année précédente a pu être récupérée.

Exercice financier	Créances radiées	Ventes nettes	Ratio des créances radiées sur les ventes nettes
2012-2013	106 796,47 \$	2 908 243 761 \$	0,0037 %
2013-2014	(50 318,47\$)	2 935 419 845 \$	- 0,0017 %
2014-2015	27 728,47\$	3 006 277 395 \$	0,0008 %
2015-2016	96 723,03 \$	3 073 555 378 \$	0,0031 %
2016-2017	55 223,75 \$	3 122 555 961 \$	0,0018 %
2017 à ce jour	0,00 \$	1 681 188 591 \$	0,000 %

De plus, vous trouverez ci-dessous le total des pertes encourues par la SAQ en raison de l'utilisation de faux billets et de chèques frauduleux par la clientèle. Le montant indiqué à la colonne intitulée «fraudes sur les cartes SAQ Inspire» correspond à la valeur en argent des points que des clients se sont fait subtiliser par les fraudeurs. En effet, nous vous rappelons qu'au début de l'année 2017, des clients, titulaires de cartes SAQ Inspire, ont été victimes de hameçonnage ou de piratage par des fraudeurs qui ont eu accès à leur combinaison de nom d'utilisateur et mot de passe via d'autres sites Web. Bien qu'il ne s'agisse pas de faille dans les systèmes de la SAQ, les clients victimes des fraudeurs ont reçu un remboursement intégral de la valeur des points qui leur avaient été subtilisés.

D'autre part, veuillez noter que nous n'avons pas inclus à ce tableau les fraudes qui auraient pu être potentiellement effectuées par cartes de crédit puisque nous ne détenons aucun document faisant état du montant de ces fraudes, les réclamations de celles-ci étant transmises directement aux émetteurs de cartes de crédit par les titulaires des cartes. En effet, il serait nécessaire d'analyser chacune des contestations effectuées au cours des sept dernières années et de comparer de nombreux documents afin de déterminer, parmi l'ensemble des contestations déposées, celles qui sont de nature frauduleuse. Or, nous ne sommes pas tenus de procéder au calcul et à la comparaison de documents, conformément aux dispositions de l'article 15 de la Loi cité précédemment.

Exercice financier	Faux billets	Chèques frauduleux	Fraudes sur les cartes SAQ Inspire
2012-2013	20 591,00 \$	0,00 \$	0,00 \$
2013-2014	54 342,00 \$	12 001,00 \$	0,00 \$
2014-2015	40 200,00 \$	4 698,00 \$	0,00 \$
2015-2016	68 220,00 \$	180 130,00 \$	0,00 \$
2016-2017	44 248,00 \$	0,00 \$	0,00 \$
2017 à ce jour	3 516,00 \$	0,00 \$	68 809,11 \$

Nous tenons cependant à vous rappeler que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. À cet effet, vous trouverez, ci-jointe, une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

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

La Responsable à l'information,

[REDACTED]

Martine Comtois