



**PAR COURRIEL**

[REDACTED]

Montréal, le 30 avril 2020

**Objet : Votre demande d'accès à l'information  
N/D 032 142 000 / 2020-2021-002D**

[REDACTED],

Monsieur,

La présente fait suite à de votre demande d'accès à l'information datée du 2 avril et reçue à nos bureaux ce jour par courriel et telle que formulée, vous désirez obtenir :

- « Copie complète de toute les correspondances envoyées et reçues par président de la SAQ et faisant référence au coronavirus et ou à la COVID-19 entre le 20 février 2020 et le 2 avril 2020. Exclure seulement public.
- Obtenir copie de tout document que détient la SAQ me permettant de voir le détail de ses ventes pour chacune des périodes suivantes ciblées ci-dessous sur le site en ligne et dans l'ensemble des succursales des SAQ partout au Qc

(Si possible une ventilation complète des ventes et les quantités achetées par produit tels que vin, champagne autres produits alcool et bière par jour et total par mois en quantité et ventes \_\_\_\_\_\$».

En réponse à votre première question, vous trouverez dans le fichier joint une copie des correspondances de la présidente de la Société des alcools du Québec qui peuvent vous être communiquées. Pour les fins de l'analyse, nous n'avons pas considéré les documents publicitaires et les avis qui font l'objet d'envoi massif. De plus, les documents de nature commerciale visés par les articles 9, 21, 22, 23, 24, 37 et 39 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics (la « Loi ») et sur la protection des renseignements personnels, lesquels sont reproduits en annexe, ne peuvent vous être communiqués. Finalement, les directives émises par le Conseil du trésor, l'Office des personnes handicapées, le Ministère du Conseil exécutif et l'office de la langue française à l'égard de la pandémie sont exclues. Nous vous invitons à communiquer directement avec ces organismes pour obtenir ces communications.

Quant à votre seconde question, la Société des alcools du Québec publie ses résultats financiers dans des rapports à chacun des trimestres. Les données financières sont vérifiées par des auditeurs externes et ne peuvent donc être communiquées publiquement avant que ce processus soit complété. Ainsi, nous ne pouvons vous communiquer l'information demandée en vertu des articles 9, 15, 22 et 41 de la Loi. Ces renseignements seront disponibles dans le prochain rapport annuel de la société.

... /2

[REDACTED]

Nous tenons à vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Vous trouverez en annexe une note explicative à cet effet.

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

Le Responsable adjoint à l'information

[REDACTED]  
Daniel Collette

PJ

# LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

**9.** Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public. Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

1982, c. 30, a. 9.

**15.** Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

1982, c. 30, a. 15.

**21.** Un organisme public peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de révéler un emprunt, un projet d'emprunt, une transaction ou un projet de transaction relatifs à des biens, des services ou des travaux, un projet de tarification, un projet d'imposition d'une taxe ou d'une redevance ou de modification d'une taxe ou d'une redevance, lorsque, vraisemblablement, une telle divulgation:

1° procurerait un avantage indu à une personne ou lui causerait un préjudice sérieux; ou

2° porterait sérieusement atteinte aux intérêts économiques de l'organisme public ou de la collectivité à l'égard de laquelle il est compétent.

1982, c. 30, a. 21.

**22.** Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

1982, c. 30, a. 22; 2006, c. 22, a. 11.

**23.** Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

1982, c. 30, a. 23.

**24.** Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

1982, c. 30, a. 24.

**37.** Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

**39.** Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

1982, c. 30, a. 39.

*Renseignements ayant des incidences sur la vérification*

**41.** Le vérificateur général ou une personne exerçant une fonction de vérification dans un organisme public ou pour le compte de cet organisme peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation serait susceptible:

1° d'entraver le déroulement d'une opération de vérification;

2° de révéler un programme ou un plan d'activité de vérification;

3° de révéler une source confidentielle d'information relative à une vérification; ou

4° de porter sérieusement atteinte au pouvoir d'appréciation accordé au vérificateur général par les articles 38, 39, 40, 42, 43, 43.1 et 45 de la Loi sur le vérificateur général (chapitre V-5.01).

1982, c. 30, a. 41; 1985, c. 38, a. 82; 2006, c. 3, a. 18.

## **AVIS DE RECOURS EN RÉVISION**

### **RÉVISION**

#### **a) Pouvoir**

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

#### **QUÉBEC**

Bureau 2.36  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741  
Télé : (418) 529-3102

#### **MONTRÉAL**

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196  
Télé : (514) 844-6170

#### **b) Motifs**

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### **c) Délais**

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

## **Message aux employés de succursale (samedi 14 mars)**

Format vidéo : [https://www.youtube.com/watch?v=2\\_phdqzXzOc&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=2_phdqzXzOc&feature=youtu.be)

Intranet :

Accueil > Actualités > Nouvelles > Nouvelles 2020 > Message de Catherine aux employés de succursale

---

### Message de Catherine aux employés de succursale (COVID-19, 14 mars, 17 h)

samedi 14 mars 2020

Écoutez cette courte vidéo de Catherine Dagenais sur les nouvelles mesures mises en place en succursale.

Consultez régulièrement votre courriel SAQ pour recevoir nos infocourriels, ainsi que l'intranet pour rester à l'affût des communications sur l'évolution des mesures de la SAQ face au coronavirus (Covid-19).



# NOUVELLES



## La SAQ répond à l'appel de BAQ

### Message de Catherine Dagenais



Tout comme moi, vous avez sûrement été touchés par le cri d'alarme lancé par les Banques alimentaires du pays. Les circonstances exceptionnelles que nous traversons ensemble exigent que nous nous serrions les coudes et que nous soyons solidaires les uns avec les autres. C'est pourquoi, je suis fière de vous annoncer que nous remettons aujourd'hui 1M\$ aux Banques alimentaires du Québec (BAQ), notre cause d'entreprise depuis plus de 11 ans. Nous souhaitons ainsi soutenir les Québécois qui font face à des situations précaires et imprévisibles reliées à l'épidémie de la COVID-19.

Je vous invite, tout comme nos clients, à vous joindre à l'effort et à soutenir les banques alimentaires par un don en ligne sur le site de BAQ. Je crois qu'il est important d'agir maintenant, alors que les besoins sont particulièrement criants et que nous traversons une période de grande incertitude.

Nous remettons également, et jusqu'à nouvel ordre, au réseau des BAQ le montant des frais de livraison à domicile de 12\$ de chaque commande en ligne passée dans SAQ.COM.



Ensemble, continuons de nous soutenir les uns les autres. C'est en collaborant et en se responsabilisant collectivement que nous pouvons agir pour le bien de tous.

---

---

## Nouvelles mesures préventives dans nos succursales

De nouvelles mesures préventives entrent en vigueur dès aujourd'hui dans notre réseau de succursale, et ce, afin d'assurer la sécurité de tous, tant de nos employés que de nos clients. Les voici :

1. Nos heures d'ouverture sont revues avec une ouverture au plus tôt à 10 h et une fermeture au plus tard à 18 h.
2. Par mesure d'hygiène préventive, les clients ne peuvent plus payer en argent comptant. Seules les cartes de crédit et débit sont maintenant acceptées et ces dernières doivent être manipulées par les clients eux-mêmes, de même que la carte Inspire.
3. L'achalandage à l'intérieur de nos magasins est dorénavant limité, selon la bannière, afin de respecter en tout temps les règles de distanciation sociales recommandées par la Santé publique qui stipulent que les clients et les employés doivent, rappelons-le, respecter une distance de 1 mètre (dans la file d'attente ou ailleurs dans la succursale) :
  - SAQ et Express : 10 clients maximum
  - Sélection : 20 clients maximum
  - Dépôt : 50 clients maximum pour celles du Marché Central et de Québec et 35 clients maximum pour les autres.

À l'intérieur de la succursale, les clients et les employés doivent, rappelons-le, respecter une distance de 1 mètre (dans la file d'attente ou ailleurs dans la succursale).



## RAPPELS IMPORTANTS

### Isolement préventif

Nous vous rappelons que vous devez respecter les règles de confinement pour éviter la propagation possible du virus. Les autres membres de la famille peuvent vaquer à leurs occupations normalement tant qu'ils n'ont pas de symptômes.

#### Quelles sont les règles de confinement ?

- Surveiller l'apparition des symptômes (ex. : prendre sa température);
- Ne pas quitter son domicile à moins d'avoir besoin de soins médicaux (ex. : ne pas aller faire l'épicerie ou autres lieux publics);
- S'isoler des autres membres de la famille – demeurer à au moins 2 mètres des autres;
- Limiter au maximum le contact avec d'autres personnes incluant les animaux domestiques;
- Privilégier les achats en ligne et les livraisons à domicile

Sachez que la SAQ a mis en place une cellule de gestion agile qui suit l'évolution de la situation d'heure en heure. Elle s'assure également de mettre en place toutes les recommandations émises par le gouvernement et la Santé publique.

Pour le moment, nous vous rappelons que toutes les mesures mises en place visent à freiner la propagation du virus et que les règles d'hygiène préventives sont le meilleur moyen d'y arriver.

---

## Règles d'hygiène préventives

### LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

Merci de respecter les consignes préventives et les mesures d'hygiène en vigueur.



Toussez dans votre coude



Jetez vos mouchoirs



Lavez vos mains

- Lavez vos mains à l'eau tiède et au savon pendant au moins 20 secondes;
- Évitez les contacts physiques (conserver une distance de 2 mètres des autres);
- Évitez de vous toucher le visage (le nez, les yeux et la bouche);
- Éternuez dans votre coude;
- Jetez, après utilisation, les mouchoirs souillés dans un récipient à ordures.

---

Nous continuerons de vous tenir au courant des développements et des nouvelles mesures s'il y a lieu. Consultez l'intranet et votre courriel fréquemment.

Si vous ressentez de l'anxiété face à cette situation, nous vous invitons à en discuter avec votre gestionnaire ou à communiquer avec le Programme d'aide aux employés et à la famille.

#### Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)

1 800 361-4505

Ligne d'aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

---

Nous continuerons de vous tenir au courant des développements et des nouvelles mesures s'il y a lieu. Consultez l'intranet et votre courriel fréquemment.

Si vous ressentez de l'anxiété face à cette situation, nous vous invitons à en discuter avec votre gestionnaire ou à communiquer avec le Programme d'aide aux employés et à la famille.

#### Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)

1 800 361-4505

Ligne d'aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



[Désabonnement](#)

## **Nous révisons nos horaires d'ouverture pour permettre à nos équipes de succursale de prendre une pause le dimanche (samedi 21 mars)**

Infocourriel - 21 mars 2020

# NOUVELLES



## **COVID-19**

### **Nous révisons nos horaires d'ouverture pour permettre à nos équipes de succursale de prendre une pause le dimanche**



Chers collègues,

Comme vous le savez, nos succursales opèrent depuis plusieurs jours à main-d'œuvre réduite en raison des cas d'isolement préventif et de la fermeture des écoles et des garderies. Étant donné la situation et l'achalandage élevé en magasin, le niveau de fatigue et de préoccupation de nos collègues en succursale est considérable. Nous avons donc décidé de revoir l'horaire d'ouverture de notre réseau de magasins pour leur permettre de se reposer. À compter de demain et pour une période indéterminée, nos succursales seront ainsi fermées le dimanche et rouvriront leurs portes à la clientèle le lundi à compter de midi. La matinée du lundi sera consacrée à l'assainissement des magasins et à regarnir les tablettes pour permettre aux équipes d'être prêtes à accueillir à nouveau les clients.

Nos collègues en succursale travaillent tous très forts depuis plusieurs jours dans un contexte difficile et exigeant, et je les en remercie de tout cœur. Il est temps pour eux de prendre une pause et d'être auprès de leur famille. La demande des derniers jours sur nos opérations nous démontre l'importance de la SAQ dans le quotidien de notre clientèle, particulièrement dans le contexte actuel. Nos équipes en succursale sont essentielles à la continuité des opérations et leur santé est notre première préoccupation.

Ce nouvel horaire est une mesure temporaire pour nous permettre de répondre à la situation actuelle et sera réévaluée régulièrement à mesure que la situation évolue.

Je vous rappelle que toutes les mesures de prévention mises en place dans notre réseau sont toujours en vigueur et que la meilleure façon de prévenir la propagation du virus demeure le lavage fréquent des mains.

Je vous tiendrai au courant des prochaines étapes au fur et à mesure et je vous remercie de votre compréhension.

En attendant, prenez soin de vous et de vos proches.

Catherine Dagenais  
Présidente et chef de la direction

---

---

## Règles d'hygiène préventives

### LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

Merci de respecter les consignes préventives  
et les mesures d'hygiène en vigueur.



Toussez dans  
votre coude



Jetez vos  
mouchoirs



Lavez  
vos mains

- Lavez vos mains à l'eau tiède et au savon pendant au moins 20 secondes;
- Évitez les contacts physiques (conserver une distance de 2 mètres des autres);
- Évitez de vous toucher le visage (le nez, les yeux et la bouche);
- Éternuez dans votre coude;
- Jetez, après utilisation, les mouchoirs souillés dans un récipient à ordures.



[Désabonnement](#)

## **Pourquoi garder nos succursales ouvertes? (mardi 24 mars)**

Vous êtes plusieurs à nous demander pourquoi le gouvernement ou la direction de la SAQ

# NOUVELLES



## **Pourquoi garder nos succursales ouvertes?**



Vous êtes plusieurs à nous demander pourquoi le gouvernement ou la direction de la SAQ ne prend pas la décision de simplement fermer toutes les succursales. Cette question est légitime et je comprends que vous ayez besoin d'explications pour rationaliser cette décision et sentir que vous faites partie de la solution.

Le type de commerce que nous exerçons joue un rôle de premier plan en temps de crise sur plusieurs fronts à la fois.

Je suis certaine que vous avez remarqué que l'achalandage en succursales et les commandes en ligne battent des records, ce qui démontre bien l'importance de la SAQ pour les Québécois.

Tout comme le mentionnait le Premier ministre le week-end dernier, le maintien de l'ouverture de nos succursales permet notamment de réduire l'achalandage dans les commerces essentiels comme les épiceries et donc, de conserver un certain ordre public qui demeure fragile en temps de crise.

Dans le contexte actuel de grande incertitude, les Québécois ont besoin de se créer des moments de plaisir et de réconfort à la maison, qui contribuent grandement au maintien d'une certaine normalité. Par votre présence dans leur quotidien, par vos conseils, par vos efforts pour assurer la disponibilité des produits, tous vos petits gestes leur permettent de penser pour un moment : « ça va bien aller ». Et ça, ce n'est pas seulement moi qui le dis! Via les médias sociaux, nos clients vous remercient d'être là pour eux tous les jours et de leur permettre de garder cet équilibre.

Nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls qui demeurons ouverts. L'accès aux vins et spiritueux a été préservé pratiquement partout dans le monde, dont en Ontario, à New York et en Italie, même après la fermeture des autres commerces.

Nous sommes aussi un important moteur économique au Québec et en temps de crise, nous avons la responsabilité de demeurer un acteur social important en maintenant nos activités. Dans un contexte où plusieurs entreprises sont forcées de mettre à pied une partie de leurs employés, voire même de fermer leurs portes, nous avons la responsabilité de ne pas ajouter un fardeau supplémentaire au filet social et de demeurer actifs tant et aussi longtemps qu'on nous le permettra.

Il ne faut pas oublier le fait que plus de 10 400 emplois directs et indirects sont reliés aux activités de la SAQ, notamment dans l'industrie du transport et de l'industrie locale des vins et des spiritueux. Ces gens dépendent de nous.

Et plus que jamais, compte tenu de l'impact de la pandémie sur le Québec, ses travailleurs et le réseau de la santé, la contribution de la SAQ au budget de la province fait une différence.

Au-delà de toutes ses raisons, votre sécurité demeure notre priorité. Nous prenons des décisions que nous n'avons jamais eu à prendre auparavant, même lors d'autres situations de crises, comme la décision de fermer les succursales le dimanche. C'est un témoignage concret de notre engagement à faire partie de la solution dans la gestion de cette crise qui touche tous les Québécois. Nous agissons en continu et continuerons à le faire chaque jour, pour nous assurer que nos mesures suivent les recommandations de la Santé publique et que nos succursales demeurent un lieu de passage et non de rassemblement.

C'est dans une crise comme celle que nous vivons que notre rôle prend tout son sens. Nous devons travailler main dans la main et être capable de sortir du cadre pour faire face à cette situation exceptionnelle. Non seulement nous faisons partie de la solution en demeurant ouvert et disponible pour les Québécois, mais nous contribuons quotidiennement à l'acceptation sociale des mesures imposées par cette situation difficile. Le Québec a besoin de vous, j'ai besoin de vous! Merci d'être là.



[Désabonnement](#)

Visionnez les témoignages de reconnaissance



## On vous dit MERCI!



Merci de continuer à faire un travail extraordinaire malgré les circonstances, en mettant tout en oeuvre pour rendre la vie des gens plus facile. Grâce à vous, les Québécois peuvent continuer à partager.

#PartageonsPlusQueJamais

Visionnez la vidéo où plusieurs voix se joignent à notre présidente pour vous témoigner leur reconnaissance.



## Nouvelle signature dans votre courriel

Pour démontrer notre solidarité envers nos collègues de la SAQ et les Québécois en ces temps difficiles, nous vous invitons à adopter une nouvelle signature Outlook dès maintenant.

Il suffit de [copier ce visuel](#) et de [suivre les étapes](#).



[Désabonnement](#)



## Ensemble face à la COVID-19

---

### Chers clients (chers membres),

Nous traversons une période de grande incertitude causée par les événements de la COVID-19 et nous sommes conscients que la situation actuelle suscite son lot d'inquiétudes chez chacun d'entre vous. Soyez assurés que nous sommes tous solidaires et que toutes nos succursales ont mis en place des mesures de prévention strictes pour permettre à nos équipes de continuer à vous servir en toute sécurité. Votre santé et celle de nos employés demeurent notre priorité.

La situation évolue rapidement et chaque jour amène de nouvelles interrogations. Dans ce contexte difficile, nos équipes, tant dans les succursales que dans nos centres de distribution, sont à pied d'œuvre pour assurer la disponibilité des produits que vous recherchez et pour répondre à vos attentes en matière de service à la clientèle. Nous tenons d'ailleurs à les remercier pour leur excellent travail et leur engagement, alors qu'ils partagent vos inquiétudes, tant pour eux-mêmes que pour leur famille.

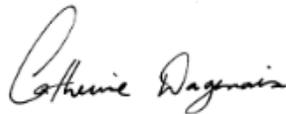
Afin que vous puissiez continuer de faire vos achats en toute confiance, il est impératif que chacun d'entre nous, employés comme clients, respecte les directives de la santé publique. Si vous êtes en situation d'isolement préventif ou que vous éprouvez des symptômes grippaux, **nous vous prions de ne pas vous rendre en succursale et d'effectuer plutôt vos achats dans SAQ.COM ou sur l'application mobile**. Nous ferons tout notre possible pour assurer des délais de livraison raisonnables dans les circonstances.

En plus de cesser les dégustations en magasin, nos employés doivent dorénavant appliquer rigoureusement les mesures préventives suivantes :

- Se laver les mains minimalement aux 30 minutes, et ce, peu importe l'achalandage.
- Nettoyer régulièrement les comptoirs-caisses, écrans clients, bornes, téléphones, terminaux de paiement, paniers clients et autres surfaces.
- S'assurer que l'achalandage permet de maintenir en tout temps une distance sécuritaire entre les personnes.
- Éviter de toucher les cartes de paiement, cartes Inspire ou téléphones des clients, et, par conséquent, vous demander de les manipuler vous-mêmes.
- Inviter les clients à payer par carte (débit, crédit) afin de limiter au maximum la manipulation d'argent.
- Minimiser le service à l'auto et, dans les cas où il est requis, mettre les caisses dans le coffre de voiture préalablement ouvert plutôt que dans l'habitacle.
- Demander à un client qui éprouverait des symptômes grippaux visibles ou qui se déclare ouvertement comme étant en isolement volontaire de quitter la succursale et de faire plutôt ses achats sur SAQ.COM.

Nous sommes conscients que l'application des mesures de prévention pourrait causer un ralentissement aux caisses ou nous amener à restreindre temporairement l'accès à la succursale si l'achalandage ne permet pas de respecter les normes de distanciation sociale. Nous vous invitons à respecter ces mesures et nous comptons sur votre compréhension pour permettre à nos employés d'appliquer adéquatement les directives de la santé publique.

Ensemble, continuons de nous soutenir les uns les autres. C'est en collaborant et en se responsabilisant collectivement que nous pourrons agir pour le bien de tous. Merci de votre confiance.



Présidente et chef de la direction





## **La SAQ répond à l'appel des Banques alimentaires du Québec**

### **Chers clients (chers membres),**

À la SAQ nous sommes touchés par le cri d'alarme lancé par les Banques alimentaires du pays. Les circonstances exceptionnelles que nous traversons ensemble exigent que nous nous serions les coudes et que nous soyons solidaires les uns des autres. C'est pourquoi nous remettons aujourd'hui 1 M\$ aux Banques alimentaires du Québec (BAQ). Nous souhaitons soutenir les Québécois qui font face à des situations précaires et imprévisibles reliées à la pandémie de la COVID-19. Nous vous invitons également à vous joindre à l'effort et à soutenir les banques alimentaires par un don en ligne sur le site du réseau des [BAQ](#).

Nous appuyons les Banques alimentaires du Québec depuis 11 ans et nous croyons qu'il est important d'agir maintenant, alors que les besoins sont particulièrement criants et que nous traversons une période de grande incertitude. Vous avez toujours répondu généreusement à notre appel lors de nos campagnes annuelles SAQ X BAQ. Nous vous invitons à en faire tout autant dès maintenant.

Également, et jusqu'à nouvel ordre, la SAQ remettra au réseau des BAQ le montant des frais de livraison à domicile de 12 \$ de chaque commande en ligne passée dans SAQ.COM.

### **Adoption de nouvelles mesures en succursales**

Nous adoptons aujourd'hui de nouvelles mesures préventives dans nos succursales pour continuer à vous servir pendant cette période difficile parce que votre sécurité et celle de nos employés demeurent une priorité absolue.

- Nos heures d'ouverture sont revues avec une ouverture au plus tôt à 10 h et une fermeture au plus tard à 18 h. On vous invite à consulter [saq.com](#) pour connaître l'horaire de votre succursale.
- Par mesure d'hygiène préventive, les clients ne peuvent plus payer en argent comptant. Seules les cartes de crédit et de débit sont maintenant acceptées et ces dernières doivent être manipulées par les clients eux-mêmes, de même que la carte Inspire.
- L'achalandage à l'intérieur de nos magasins est dorénavant limité, selon la bannière, afin de respecter en tout temps les règles de distanciation sociale recommandées par la santé publique qui stipulent que les clients et les employés doivent, rappelons-le, respecter une distance de 1 mètre (dans la file d'attente ou ailleurs dans la succursale) :
  - SAQ et Express : 10 clients maximum
  - Sélection : 20 clients maximum
  - Dépôt : 50 clients maximum pour les succursales du Marché Central et de Québec, et 35 clients maximum pour les autres

Ces mesures resteront en vigueur jusqu'à nouvel ordre.

Nous vous invitons à respecter ces mesures et nous comptons sur votre compréhension et votre collaboration pour permettre à nos employés d'appliquer adéquatement les directives de la santé publique.

Encore une fois, merci de votre confiance.

Catherine Dagenais  
Présidente et chef de la direction

## Une pause pour nos employés (samedi 21 mars)



### **À tous nos chers clients et membres,**

Vous êtes importants pour nous.

Afin de continuer à bien vous servir dans le contexte de la crise de la COVID-19, nous avons pris la décision de donner un répit à nos employés. Ainsi, à compter de demain et pour une période indéterminée, les succursales seront fermées le dimanche et rouvriront leurs portes à la clientèle le lundi à compter de midi. La matinée du lundi sera consacrée à assainir les magasins et à regarnir les tablettes pour que nos équipes soient prêtes à vous accueillir.

Ce changement s'ajoute à l'horaire réduit déjà annoncé, qui est en vigueur du mardi au samedi, soit une ouverture au plus tôt à 10 h et une fermeture au plus tard à 18 h. Ces mesures temporaires permettront à la SAQ de répondre à la crise actuelle et seront réévaluées au fur et à mesure que la situation évolue. D'ici là, la SAQ compte sur votre collaboration afin de limiter au maximum l'achalandage en succursale. Nous vous invitons à privilégier l'achat en ligne afin de respecter les directives de la santé publique. Nous vous rappelons que, si vous revenez de l'étranger, présentez des symptômes grippaux ou avez reçu un diagnostic de COVID-19, vous ne devez pas vous présenter en succursale.

En cette période de crise, où la demande est accrue et les opérations sont affectées par l'application des mesures sanitaires préventives, le rôle de nos employés est crucial pour assurer un service de qualité. Leur santé, comme la vôtre, est notre priorité. Nous remercions tous nos employés, qui sont au poste jour après jour, et ce, même dans des conditions inhabituelles et déstabilisantes.

Soyons solidaires et faisons preuve de compréhension et de civisme.

Présidente et chef de la direction

## Mise au point sur votre expérience en succursale (26 mars)

Mise au point de notre PDG sur votre expérience en succursale



**mot de la présidente**

**Catherine Dagenais**  
PDG de la SAQ

**MISE AU POINT  
SUR VOTRE  
EXPÉRIENCE  
EN SUCCURSALE**

**je lis**

Chers clients,

Depuis près de deux semaines, vous êtes nombreux à nous visiter, autant en succursale que dans SAQ.com.

Nous sommes conscients que cet achalandage exceptionnel et le contexte unique auquel nous faisons face a comme conséquence de créer des délais de livraison inhabituels. Sachez que nous travaillons à trouver des solutions et que nous sommes persuadés de pouvoir maintenir un approvisionnement constant. Or, malgré le sentiment d'urgence qui nous habite tous, nos succursales restent ouvertes. Il n'est donc pas nécessaire de vous précipiter.

Nous vous rappelons que lorsque vous commandez dans SAQ.com, vous soutenez le réseau des Banques alimentaires du Québec, un organisme dont la cause nous est chère. Parce qu'avant de bien boire, il faut bien manger, les frais de livraison de 12 \$ leur sont versés en totalité.

Bien que la situation soit difficile pour tout le monde, je vous remercie de continuer d'agir avec bienveillance envers nos employés qui chaque jour, donnent le meilleur d'eux-mêmes pour vous servir.

Ça va bien aller.

Catherine Dagenais

**Lettre pour les producteurs italiens (12 mars)**

Dear Madam

Dear Sir

On behalf of my colleagues at the SAQ and myself, I want to tell you that our thoughts are with the people all across Italy who are deeply affected by the quarantine and the virus. We are following the situation closely for any new developments and profoundly wish for a fast resolution to this incredible situation.

We also want to extend our heartfelt support to all the wine producers that are affected by the situation and with whom we are personally connected. We take the opportunity to reiterate our desire to remain a faithful business partner that will continue to support you through this unfortunate situation.

We hope these few words can bring them courage and comfort.

Un caro saluto a tutti e a dopo!

Yours truly,  
Catherine Dagenais  
President and  
Chief Executive Officer

## **Message à nos agents et fournisseurs**

Capsule d'information déposée dans B2B (13 mars)

### **COVID-19 : Nos mesures de prévention**

Comme vous le savez, nous sommes sensibles aux préoccupations grandissantes des Québécois liées au coronavirus (COVID-19). C'est dans ce contexte que désirons vous aviser que nous implantons dès maintenant des mesures supplémentaires visant à minimiser les risques pour la santé de nos employés et de notre clientèle et ainsi offrir un environnement de travail et de magasinage sécuritaire.

#### **Mesures dans nos succursales**

À compter d'aujourd'hui, nous cessons les dégustations sous toutes leurs formes dans notre réseau de succursales, et ce, jusqu'à la fin de la pandémie. Cette mesure inclut les dégustations auprès de notre clientèle, ainsi que les dégustations par vos représentants auprès de nos employés. Nous sommes conscients de l'impact de cette mesure sur vos opérations et sachez que l'équipe de la gestion de l'offre travaille présentement à déterminer les prochaines étapes et communiquera avec les partenaires concernés en temps opportun.

Par souci de prévention, nous avons demandé à tous nos employés qui ont fait un voyage à l'étranger au cours des deux dernières semaines, incluant nos employés de succursales, de demeurer à la maison à leur retour. De même, nous invitons nos clients qui ont récemment voyagé à l'extérieur du pays ou qui ressentent des symptômes grippaux à éviter de se rendre en succursale et à faire plutôt leurs achats dans SAQ.com ou sur l'application mobile. Ces recommandations s'appliquent également aux membres de vos équipes.

#### **Annulation des événements SAQ Inspire et SAQ Signature**

À la suite des recommandations émises hier par le gouvernement du Québec, nous annulons ou reportons tous les événements prévus jusqu'à la fin mai à l'intention de notre clientèle SAQ Inspire ou SAQ Signature afin d'éviter tout rassemblement non nécessaire. Les clients concernés seront informés des détails relativement à chacune de ces annulations le plus rapidement possible.

#### **Continuité des affaires**

Pour l'instant, nous ne prévoyons aucun problème d'approvisionnement dans nos magasins. Comme vous le savez, l'équipe de la gestion de l'offre est en communication constante avec les différents producteurs à travers le monde afin de se garder au fait des derniers développements et demeure disponible pour des réunions par téléphone ou vidéoconférence. Afin de continuer de bien servir nos clients et de leur offrir les produits qu'ils recherchent, nous avons effectué des commandes de produits additionnelles auprès de nos fournisseurs en provenance des pays les plus à risque. De plus, nous tenons à souligner que nous avons avisé notre clientèle que, tel que stipulé par [Santé Canada](#), les produits en provenance de pays affectés par la propagation de la COVID-19 ne représentent aucun risque particulier.

### **Mesures en succursales**

Nous mettons également en place des mesures d'hygiène additionnelles, notamment :

- L'augmentation de la fréquence de nettoyage de nos succursales, particulièrement des bornes interactives Inspire et des terminaux de paiement;
- La distribution de produits antiviraux, tels que des désinfectants pour les mains, à la disposition des employés et des clients;
- Le rappel régulier à tous nos employés des mesures d'hygiène à adopter afin de prévenir la transmission du virus, notamment le lavage fréquent des mains.

### **Santé et bien-être des employés**

Nos employés sont essentiels à la continuité des opérations et leur santé est notre première préoccupation. À cet effet, nous avons émis les consignes additionnelles suivantes, qui seront en vigueur jusqu'à nouvel ordre :

- Tous les employés dont les tâches le permettent ont été invités à faire du télétravail;
- En plus d'annuler tous les voyages d'affaires de ses employés, la SAQ leur recommande d'annuler leurs voyages personnels à l'étranger prévus d'ici au 30 avril;

La direction de la SAQ a mis en place un comité dédié qui se rencontre quotidiennement afin d'évaluer l'évolution du niveau de risque associé à la COVID-19 et s'assurer que les procédures appropriées ont été mises en œuvre. Nous continuerons de suivre de près l'évolution de la situation et vous tiendrons informés des plus récents développements afin que vous puissiez répondre aux questions de vos employés et partenaires.

Nous demeurons de tout cœur avec vous dans cette situation difficile.

Catherine Dagenais

## **Lettre pour les producteurs français (13 mars)**

Cher partenaire,

Au nom de mes collègues de la SAQ et de moi-même, je tiens à vous dire que nous pensons très fort aux personnes en France qui sont touchées de près ou de loin par le coronavirus.

Nous souhaitons apporter notre soutien sincère à tous les producteurs de vin concernés par la situation et avec lesquels nous sommes personnellement liés. Nous profitons de l'occasion pour vous réitérer notre volonté de rester un partenaire commercial fidèle qui continuera de vous accompagner.

Nous suivons la situation auprès des autorités en Santé publique et souhaitons vivement une résolution rapide de ces circonstances exceptionnelles.

Nous espérons que ces quelques mots pourront vous apporter courage et réconfort.

Cordialement,

Catherine Dagenais  
Présidente et chef de la direction

**Lettre pour les producteurs espagnols (16 mars)**

Dear Madam

Dear Sir

On behalf of my colleagues at the SAQ and myself, I want to tell you that our thoughts are with the people all across Spain who are deeply affected by the quarantine and the virus. We are following the situation closely for any new developments and profoundly wish for a fast resolution to this incredible situation.

We also want to extend our heartfelt support to all the wine producers that are affected by the situation and with whom we are personally connected. We take the opportunity to reiterate our desire to remain a faithful business partner that will continue to support you through this unfortunate situation.

We hope these few words can bring them courage and comfort.

Saludos cálidos a todos y nos vemos pronto!

Yours truly,  
Catherine Dagenais  
President and Chief Executive Officer

**Lettre pour les producteurs portugais (19 mars)**

Dear Madam

Dear Sir

On behalf of my colleagues at the SAQ and myself, I want to tell you that our thoughts are with the people all across Portugal who are deeply affected by the quarantine and the virus. We are following the situation closely for any new developments and profoundly wish for a fast resolution to this incredible situation.

We also want to extend our heartfelt support to all the wine producers that are affected by the situation and with whom we are personally connected. We take the opportunity to reiterate our desire to remain a faithful business partner that will continue to support you through this unfortunate situation.

We hope these few words can bring them courage and comfort.

Yours truly,

Catherine Dagenais

President and Chief Executive Officer

**Lettre pour les producteurs allemands (19 mars)**

Dear Madam

Dear Sir

On behalf of my colleagues at the SAQ and myself, I want to tell you that our thoughts are with the people all across Germany who are deeply affected by the quarantine and the virus. We are following the situation closely for any new developments and profoundly wish for a fast resolution to this incredible situation.

We also want to extend our heartfelt support to all the wine producers that are affected by the situation and with whom we are personally connected. We take the opportunity to reiterate our desire to remain a faithful business partner that will continue to support you through this unfortunate situation.

We hope these few words can bring them courage and comfort.

Yours truly,

Catherine Dagenais  
President and Chief Executive Officer