



PAR COURRIEL

Montréal, le 6 novembre 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2025-2026-045D

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

1. *« La liste complète des membres de la direction de la Société des alcools du Québec (SAQ), incluant pour chacun le nom, le titre, la description des fonctions et responsabilités, ainsi que les coordonnées professionnelles (adresse postale, adresse de courrier électronique et numéro de téléphone du lieu de travail);*
2. *L'ensemble des documents portant sur des études, analyses ou projets pilotes relatifs à l'introduction éventuelle de caisses libre-service dans les succursales de la SAQ ;*
3. *Toute directive interne destinée au personnel en succursale, notamment dans la région de Montréal, concernant le service à la clientèle aux caisses ;*
4. *Tout document relatif à la formation offerte aux employés des succursales :*
 - en lien avec la fonction de caissier-vendeur et au service à la clientèle aux caisses ;*
 - en lien avec le service à la clientèle en général aux caisses ;*
 - en lien de toutes tâches effectuées aux caisses ;*
5. *Tous les documents d'encadrement opérationnel, tels que les manuels de procédures internes, guides d'exploitation ou protocoles en matière de sécurité, d'éthique ou de gestion des incidents aux caisses ;*
6. *Les documents issus des modules de formation en ligne hébergés sur les plateformes internes de la SAQ (par exemple les formations sur la prévention des pertes, la conformité réglementaire, la vente responsable ou la gestion de la clientèle difficile) ;*
7. *Toutes les communications internes numériques (bulletins, infolettres, intranet, directives RH) contenant des instructions ou rappels relatifs à la tenue des opérations de caisse ;*
8. *Les documents relatifs aux évaluations de performance et aux plans d'amélioration continue portant sur les tâches aux caisses ;*

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC

7500, rue Tellier, Montréal (Québec) H1N 3W5 Tél. : (514) 254-6000 poste 5713
daniel.collette@saq.qc.ca

9. *Toutes politiques ou lignes directrices relatives à l'utilisation des technologies de point de vente (TPS, TVQ, systèmes de paiement, interfaces logicielles), qui font partie intégrante du travail aux caisses ;*
10. *Tous documents, incluant les versions numériques, relatifs à la formation, à l'encadrement, à l'évaluation, à la supervision et à la gestion des employés affectés aux tâches de caisse, incluant notamment : les manuels, directives, guides de procédures, modules de formation en ligne, communications internes, politiques, programmes d'intégration, ainsi que tout document portant sur la formation continue, la conformité réglementaire, la vente responsable ou la sécurité des opérations de caisse ;*
11. *les documents contractuels de formation externe et les rapports d'audit ou de conformité interne*

Cette requête couvre les documents des 5 dernières années, incluant 2025. »

En réponse à votre demande, le tableau ci-dessous comprend les informations recherchées concernant les membres actuels du comité de direction de la Société des alcools du Québec (« SAQ ») :

Membres du comité de direction de la SAQ			
(En date de la réponse)			
Membre	Titre	Fonction	Coordonnées professionnelles
Jacques Farcy	Président et chef de la direction	Dirige les activités du comité de direction et conséquemment celles de la SAQ qui compte quelque 7 000 employés	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 Jacques.farcy@saq.qc.ca
Édith Filion	Vice-présidente et cheffe de la direction financière	Membre du comité de direction et dirige les activités financières de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 E.filion@saq.qc.ca
Sandrine Bourlet	Vice-présidente, commercialisation	Membre du comité de direction et dirige les activités de commercialisation de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 Sandrine.bourlet@saq.qc.ca
Luc Bourdeau	Vice-président, Développement stratégique – Chaîne d'approvisionnement	Membre du comité de direction et dirige les activités de développement stratégique de la chaîne d'approvisionnement de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 Luc.bourdeau@saq.qc.ca

... suite page suivante

Membres du comité de direction de la SAQ			
(En date de la réponse)			
Membre	Titre	Fonction	Coordonnées professionnelles
Frédéric Carcopino	Vice-président (intérim), Technologies de l'information	Membre du comité de direction et dirige les activités en matière de technologies de l'information de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 Frederic.carcopino@saq.qc.ca
Martine Comtois	Vice-présidente, Affaires corporatives et secrétaire générale	Membre du comité de direction et dirige les activités du secrétariat général et des affaires corporatives de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 M.comtois@saq.qc.ca
Alexandre Côté	Vice-président, Talents et expérience employé	Membre du comité de direction et dirige les activités relatives aux ressources humaines de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 A.cote@saq.qc.ca
Isabelle Dufour	Vice-présidente, Exploitation des réseaux de vente	Membre du comité de direction et dirige les activités relatives à l'exploitation des réseaux de vente de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 I.dufour@saq.qc.ca
Marie-Hélène Lagacé	Vice-présidente, Affaires publiques, communications et responsabilité sociétale	Membre du comité de direction et dirige les activités relatives aux affaires publiques, aux communications et à la responsabilité sociétale de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 Marie-helene.lagace@saq.qc.ca
Martin Lévesque	Vice-président, Chaîne d'approvisionnement	Membre du comité de direction et dirige les activités de la chaîne d'approvisionnement de la SAQ	7500 rue Tellier, Montréal (Québec), H1N 3W5 (514) 254-6000 Martin.levesque@saq.qc.ca

En ce qui concerne la portion de votre demande relative aux caisses automatisées de type libre-service, l'implantation d'une telle technologie étant une tendance dans le commerce de détail, nous pouvons vous confirmer que la SAQ a effectué une vigie des systèmes disponibles mais n'a pas préparé ou commandé d'analyse ou d'étude pour la mise en place de telles caisses. Nous ne détenons donc aucun document pouvant répondre à votre demande à ce sujet.

Notez aussi que notre site SAQ.com contient un grand nombre de renseignements, accessibles entre autres via la page [Documents disponibles | SAQ.COM](#). Nous y diffusons des renseignements qui portent notamment sur les contrats de formation octroyés, soit de l'information qui pourrait répondre à certains points de votre demande.

En ce qui concerne les autres points de votre demande, il ressort qu'ils visent en substance à obtenir de l'information concernant l'encadrement de notre service à la clientèle, notamment lors des transactions aux caisses dans notre réseau de succursales.

Nous souhaitons d'abord souligner que vu l'importance que nous accordons au service à la clientèle, notre engagement à faire vivre une expérience personnalisée à nos clients constitue la deuxième orientation stratégique de notre plan 2024-2026. L'ensemble des initiatives en matière de service à la clientèle, dont celles concernant le service offert aux caisses, se conforment à cette grande orientation. Nous vous invitons à consulter notre plan stratégique, annexé à la présente, pour plus de détails.

Nous joignons aussi un guide qui détaille l'entraînement en succursale lors de l'accueil d'un nouvel employé. Ce document fait état de tous les points à couvrir en lien avec le service aux caisses lors de l'entrée en fonction d'un nouvel employé dans notre réseau de succursales.

En outre, nous constatons que votre demande est vaste et non circonscrite. Dans les circonstances, nous ne pouvons vous faire parvenir d'autres documents. La SAQ réserve aussi ses droits relativement au dépôt d'une requête en vertu de l'article 137.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « *Loi sur l'accès* »), si cette réponse devait faire l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information du Québec.

Enfin, certains des documents visés par votre demande, si celle-ci était circonscrite ou précisée, pourraient être visés par des restrictions d'accès aux documents prévues à la *Loi sur l'accès*, dont celles contenues aux articles suivants : 22, 23, 24, 28, 29, 37, 38, 39 et 41. Conformément à certaines des dispositions ci-avant mentionnées, nous vous informons avoir caviardé quelques passages du guide que nous vous communiquons.

Nous tenons à vous rappeler que vous pouvez appeler de cette décision devant la Commission d'accès à l'information du Québec. À cet effet, vous trouverez ci-joint une note concernant l'exercice de ce recours.

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

Le responsable adjoint à l'information,

[REDACTED]

Me Daniel Collette
DC/SV

Pièces jointes

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

Secret industriel.

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

Renseignement financier, commercial, scientifique.

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.

Organisme public aux fins industrielles ou commerciales.

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.

Secret industriel d'un tiers.

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.

Renseignement d'un tiers.

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.

28. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible:

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;

6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi;

7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;

8° de favoriser l'évasion d'un détenu; ou

9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Renseignement obtenu par un service de sécurité interne.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

1982, c. 30, a. 28; 1990, c. 57, a. 7; 2006, c. 22, a. 14.

Méthode ou arme servant au crime.

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Sécurité.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

1982, c. 30, a. 29; 2006, c. 22, a. 16.

Renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques

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.

38. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation que lui a fait un organisme qui en relève ou qu'il a fait à un autre organisme public, jusqu'à ce que la décision finale sur la matière faisant l'objet de l'avis ou de la recommandation ait été rendue publique par l'autorité compétente.

Il en est de même pour un ministre en ce qui concerne un avis ou une recommandation que lui a fait un organisme qui relève de son autorité.

1982, c. 30, a. 38.

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.

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.

137.1. La Commission peut autoriser un organisme public à ne pas tenir compte de demandes manifestement abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou leur caractère systématique ou d'une demande dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de l'organisme.

Il en est de même lorsque, de l'avis de la Commission, ces demandes ne sont pas conformes à l'objet des dispositions de la présente loi sur la protection des renseignements personnels.

2006, c. 22, a. 92.

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
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

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

Courriel de la Commission : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

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 considéré 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).