



PAR COURRIEL

Montréal, le 9 février 2023

**Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2022-2023-065D**

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 9 janvier 2023 par courriel et telle que formulée, vous désirez obtenir :

« Copie complet de tous les documents liés aux résultats et questionnaire d'un sondage réalisé pour la SAQ au printemps 2022, bref on veut tout incluant la copie des questions liés à ce sondage ad Hoc ainsi que tous les résultats découlant de cette recherche /sondage auprès de ses partenaires au printemps derniers 2022 »

La présente demande fait suite à une autre de vos demandes en date du 6 décembre 2022 (N/D 2022-2023-048D) et pour laquelle une réponse négative vous a été communiquée à l'égard de la portion « résultats du sondage ». Nous vous référons à ladite réponse pour ce volet de votre demande.

En ce qui concerne le questionnaire du sondage, vous trouverez ci-joint une copie des questions qui ont été soumises auprès des partenaires de la SAQ.

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 distingués.

Le Responsable adjoint à l'information

[REDACTED]
Me Daniel Collette

P.J.

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC

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

Étude partenaires 2022

SECTION A : SATISFACTION FACE À DIFFÉRENTS ASPECTS SPÉCIFIQUES

QA1 Globalement, dans quelle mesure êtes-vous **satisfait de la SAQ** en tant que partenaire d'affaires?

Pas du tout satisfait											Extrêmement satisfait
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

QA2 Et plus précisément, nous aimerions savoir dans quelle mesure êtes-vous **satisfaits** des différents **éléments** ou **processus** suivants :

- a) Le **leadership** de la SAQ dans la commercialisation des produits alcooliques
- b) **Les relations** qu'entretient la SAQ avec ses partenaires
- c) **Le processus de sélection** des produits de la SAQ
- d) Le **processus d'approvisionnement**
- e) La gestion des **activités en succursale**
- f) L'ensemble des **communications** de la SAQ

Pas du tout satisfait											Extrêmement satisfait
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

QA3 Si un autre agent ou fournisseur, vous demandait de lui **recommander** un **partenaire d'affaires**, quelle serait la **probabilité que vous lui recommandiez la SAQ**?

Extrêmement improbable											Extrêmement probable
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

ZB Nous aimerions connaître **votre niveau d'accord** en tant que partenaire d'affaires face à divers aspects de la SAQ.

BLOC B1 - Leadership

QB1 Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec **le leadership** de la SAQ.

- a) La SAQ est administrée de façon **transparente**.
- b) La SAQ est **bien gérée** : j'ai confiance en les dirigeants de la SAQ.
- c) La SAQ est une entreprise **socialement responsable**.
- d) La SAQ pose des gestes concrets pour **minimiser son empreinte environnementale** (mettre de l'avant le verre allégé, réduire ses émissions de gaz à effet de serre, accroître son offre de produits écoresponsables, etc.).
- e) La SAQ a une **vision et des orientations stratégiques qui sont claires**.
- f) La SAQ est une organisation **agile** qui **se renouvelle et qui s'adapte**.
- g) La SAQ est un partenaire **de choix** dans **l'univers des vins et spiritueux**.
- h) Les décisions et les orientations sont **cohérentes entre les divers services** de la SAQ.
- i) La SAQ est **ouverte** à la **diversité** et à **l'inclusion** pour tous (que ce soit à travers ses employés, ses clients, sa variété de produits, son programme de commandes, ses communications, etc.).

Totalement en désaccord											Totalement d'accord	S.O./ Refus
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

BLOC B2 - Relations

- QB2** Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [les relations](#) qu'entretient la SAQ avec ses partenaires.
- a) La SAQ **respecte ses engagements** envers ses partenaires d'affaires.
 - b) La SAQ **fait preuve de transparence** avec ses partenaires d'affaires.
 - c) La SAQ est **équitable** dans ses décisions concernant ses partenaires d'affaires.
 - d) La SAQ négocie **des solutions mutuellement bénéfiques** (gagnant-gagnant).
 - e) La SAQ **s'efforce d'identifier des possibilités** visant à développer des partenariats d'affaires.
 - f) Les **décisions** de la SAQ sont **documentées et appuyées sur des faits**.
 - g) La SAQ est **bienveillante** dans ses relations avec ses partenaires d'affaires.

Totallement en désaccord										Totallement d'accord	S.O./ Refus
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

- QB2a** Et maintenant, veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [les employés](#) de la SAQ.
- a) Les relations entre les **employés** de la SAQ et ses partenaires sont **éthiques et professionnelles**.
 - b) Il est **facile d'exprimer mon opinion** à des employés de la SAQ, même lorsqu'elle diffère.
 - d) Les gestionnaires de catégorie **répondent** à mes questions dans un **délai qui me convient**.
 - f) Le personnel du **SARA** (Service d'Assistance aux Relations d'Affaires) **répond** à mes questions dans un **délai qui me convient**.
 - g) Les employés de la SAQ sont en mesure de **bien m'accompagner** à travers les différents **processus**.
 - h) Les employés de la SAQ ont une **grande connaissance** de l'univers des **vins et spiritueux**.

Totallement en désaccord										Totallement d'accord	S.O./ Refus
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

BLOC B3 - Commercialisation

- QB3** Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [le processus de sélection des produits](#).
- a) La SAQ **se distingue** en offrant **des produits novateurs**.
 - b) La SAQ **connaît bien les tendances** consommateurs tant au niveau mondial que local.
 - c) Les **décisions prises** dans le cadre du processus de sélection de la SAQ sont **claires**.
 - d) Le processus **d'introduction** des nouveaux produits est **rapide**.
 - e) Le processus de **négociation des diverses ententes** avec la SAQ est **facile et efficace**.
 - f) Le processus de **retrait** d'un produit est bien documenté et appuyé sur des faits.
 - g) Le processus de **gestion de la qualité** des produits au laboratoire (étiquette, échantillon, etc.) est **efficace**.
 - h) **Les données du programme SAQ Inspire** que la SAQ partage me sont **utiles**.

Totallement en désaccord										Totallement d'accord	S.O./ Refus
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

- QB4** Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [le processus d'approvisionnement](#).
- a) Le processus **d'approvisionnement** de la SAQ permet d'avoir **les bonnes quantités au bon moment** pour maximiser les ventes.
 - b) Le processus **d'approvisionnement** de la SAQ permet d'avoir **les bonnes quantités** pour couvrir les promotions.
 - c) Le **réapprovisionnement** se fait au **bon moment** pour éviter les ruptures.
 - d) La planification du **transport international** permet aux produits d'arriver dans les **délais prescrits**.

Totallement en désaccord										Totallement d'accord	S.O./ Refus
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

- QB5** Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [les activités en succursales](#).

- a) Dans un contexte hors pandémie, la SAQ propose **des activités** (dégustations, événements, activités promotionnelles) qui répondent **aux attentes des consommateurs**.
- b) Je peux effectuer **efficacement** mon travail lors de mes visites en succursale (durée, prise de rendez-vous, rencontre virtuelle, etc.).
- c) J'entretiens de **bonnes relations** avec les employés des succursales de la SAQ.

Totalement en désaccord											Totalement d'accord	S.O./ Refus
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

QB6 Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [les activités sur SAQ.COM](#)

- a) Le site **SAQ.COM** est une **vitrine incontournable** pour la mise en valeur des produits.
- b) Le site **SAQ.COM** offre le **bon assortiment** de produits disponibles à la vente.
- c) Le processus de **présentation des produits en ligne** dans le catalogue d'offres SAQ est **efficace**.

Totalement en désaccord											Totalement d'accord	S.O./ Refus
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

QB7 Et, quel serait votre **niveau d'intérêt à commercialiser vos produits d'importation privée** dans SAQ.COM?

Pas du tout intéressé											Extrêmement intéressé
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

BLOC B8 – Prix et promotions

QB8 Veuillez indiquer votre **niveau d'accord** pour chacun des aspects suivants en lien avec [les prix et les promotions](#) de la SAQ.

- a) Je **comprends les critères et le processus** pour la préparation d'un dossier **d'ajustement de prix**.
- b) Je **comprends** le processus de **baisse de prix ponctuel** qui permet de pallier une situation temporaire (ex. surplus d'inventaire, etc.).
- c) Les **programmes commerciaux** de la SAQ procurent un **retour sur investissement** qui est juste.
- d) J'ai une **bonne compréhension du virage promotionnel** de la SAQ (offre de masse comparativement à des offres personnalisées, plancher personnalisé, processus du Nouvel Arrivage, promotions sur mesure).
- e) La SAQ exécute **efficacement** les **activités promotionnelles** en succursale.
- f) Je comprends le processus de **facturation** de la SAQ et il me **convient**.
- g) Je comprends le processus de **paiement** de la SAQ et il me **convient**.

Totalement en désaccord											Totalement d'accord	S.O./ Refus
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

QB9 La SAQ offre **deux plages par année** pour faire une demande **d'augmentation** de prix. Quelle est votre opinion vis-à-vis cette fréquence (2 fois par année)?

Je préfère une fois par année ou moins souvent	Cette fréquence me convient	Je préfère plus de 2 fois par année
1	2	3

SECTION C : LES COMMUNICATIONS

ZC Les prochaines questions portent sur **les communications** de la SAQ.

QC1 En tant que partenaire d'affaires, quel est votre **niveau d'accord** avec chacun des énoncés ci-dessous?

- a) Les communications de la SAQ **sont claires**.
- b) Les communications de la SAQ **sont pertinentes**.
- c) Je **consulte régulièrement** les différents outils de communication de la SAQ.

d) La SAQ nous transmet suffisamment d'information (fréquence et quantité).

Totalelement en désaccord										Totalelement d'accord
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

ZC Les prochaines questions portent sur les outils de communication de la SAQ.

QC2 Quel est votre niveau d'appréciation des outils de communication suivants?

Note : Si vous n'utilisez pas cet outil, veuillez sélectionner «S.O./Refus».

- a) Flash info (infolettre)
- b) Bulletin trimestriel (infolettre)
- c) SARA (Service d'Assistance aux Relations d'Affaires)
- d) Sessions d'information (ex. : partage de risque, plancher personnalisé, produits incontournables, etc.)
- e) Blitz d'information
- f) Site SAQ-B2B

Je n'apprécie pas du tout										J'apprécie beaucoup	S.O./ Refus
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

QC4 Et, quel est votre niveau d'intérêt envers des nouveautés qui pourraient vous être offertes?

- a) Une **planification annuelle** (promotions, produits, ajustement de prix, événements, etc.).
- b) Une section destinée aux **partenaires d'affaires** dans SAQ.COM.

Pas du tout intéressé										Très intéressé
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

SECTION S : PROFIL

QZ1 Finalement, avez-vous d'autres suggestions pour la SAQ afin de mieux répondre à vos attentes?

Veuillez préciser dans la boîte ci-dessous. Soyez aussi précis que possible.

Je ne sais pas

ZS Pour terminer, voici quelques questions qui nous permettront d'analyser les résultats selon certaines caractéristiques. À nouveau, nous vous assurons de la confidentialité de vos réponses. Seuls les résultats agrégés seront utilisés.

QS1 Quelle est la proportion de produits vendus à la SAQ (en termes de nombre de skus).

Une approximation suffit. Le total doit donner 100 %.

- a) _____ % produits du réseau
- b) _____ % produits en importation privée

QS2 Quel est votre chiffre d'affaires?

- 0 Moins de 500 000 \$
- 1 De 500 000 \$ à 999 999 \$
- 2 De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$
- 3 De 5 000 000 \$ à 9 999 999 \$
- 4 10 000 000 \$ et plus
- 9 Je refuse de répondre

QS3 Depuis combien de temps entrenez-vous une relation d'affaires avec la SAQ?

- 1 Moins de 5 ans
- 2 Entre 5 et 9 ans
- 3 10 ans et plus

Le sondage est maintenant terminé! Merci de votre participation!

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).