

## Processus de qualification afin d'obtenir une autorisation administrative de livraison de dépannage des produits de la SAQ

### Contexte général :

Dans le cadre de ce projet pilote, la SAQ souhaite collaborer avec des entreprises de livraison pour offrir un service de cueillette et de livraison de boissons alcooliques provenant des succursales sélectionnées de la SAQ. Ce service sera accessible via les plate-formes de livraison sur demande des entreprises qualifiées qui assureront la cueillette en tablette des produits, le paiement à la caisse et la livraison rapide et efficace des commandes clients. Les entreprises qualifiées devront utiliser la passerelle de données (API) de la SAQ qui fournit une offre limitée de produits déterminée par la SAQ (incluant le prix, la description, la photo du produit ainsi que l'inventaire par succursale).

Le projet se déroulera en 2 phases :

1. **Phase 1 du pilote, sur l'île de Montréal** : Une première phase d'une durée approximative de 6 mois sera d'abord mise en place sur l'île de Montréal avec une seule entreprise de livraison, afin de tester l'intérêt des clients envers ce type de service.

Les entreprises qui souhaitent se qualifier pour la phase 1 du projet pilote doivent soumettre leur dossier avant la **date du 23 juillet 2025 et répondre aux critères d'éligibilité qui sont énumérés ci-dessous**.

L'entreprise qualifiée pour la phase 1 du projet pilote se verra émettre une autorisation administrative de livraison.

2. **Phase 2 du pilote** : Si la phase 1 est concluante, la SAQ souhaiterait étendre le pilote à d'autres entreprises de livraison ainsi qu'à d'autres régions du Québec telles que les villes de Québec, Saguenay, Gatineau, Sherbrooke, Trois-Rivières (liste non limitative). Cette deuxième phase sera d'une durée approximative d'un an.

Plusieurs entreprises pourront être qualifiées pour cette 2<sup>e</sup> phase. La SAQ ajoutera les nouvelles entreprises qualifiées de façon progressive en fonction de sa capacité opérationnelle.

Une entreprise qui n'aurait pas été sélectionnée pour la phase 1 du projet pilote, mais qui répondrait aux critères d'éligibilité, sera automatiquement considérée pour la phase 2 et n'a pas besoin de soumettre une 2<sup>e</sup> fois son dossier. D'autres entreprises peuvent aussi soumettre leur dossier en continu et pourront être qualifiées au fil du temps.

La ou les entreprises qualifiées devront garantir une prestation optimale des services, tout en respectant les exigences légales et commerciales de la SAQ. Ces exigences s'appliquent autant à l'entreprise qu'à son ou ses sous-traitants, s'il y a lieu.

La SAQ ne versera aucune commission, ni frais de transaction aux entreprises qualifiées. Seul le client réglera directement sur les plates-formes transactionnelles ses achats, ainsi

que les éventuels frais de service et de livraison de sa commande. Par conséquent, il n'y aura aucun flux financier entre la SAQ et les entreprises qualifiées pour le traitement des commandes clients.

### **Objectifs du projet :**

- **Faciliter la livraison à partir des succursales de la SAQ** en offrant aux clients québécois des solutions de livraison à la demande rapides et efficaces.
- **Rayonnement de la marque SAQ** : permettre aux entreprises qualifiées de répertorier des produits de la SAQ sur leur plate-forme et d'utiliser la marque à cette fin et pour de la publicité, selon certains critères.
- **Partage de données commerciales** pour optimiser les services et évaluer la demande.
- **Génération de revenus publicitaires pour la SAQ** par la mise en valeur de ses produits sur la plate-forme.

### **Critères commerciaux :**

#### **1. Présence et portée de la plate-forme**

- **Critère** : L'entreprise doit disposer d'une plate-forme de prise de commandes opérationnelle, utilisée par un grand nombre de clients et de détaillants.
- **Exigence(s)** :
  - **100 000 comptes clients actifs au Québec**
  - **750 détaillants, bars, restaurants ou épiceries au Québec**
  - **300 membres du personnel** formés et chargés de la gestion des commandes et de la vérification d'âge lors de la livraison au Québec
- **Évaluation** : L'entreprise devra fournir des statistiques récentes sur l'utilisation de sa plate-forme et son réseau d'utilisateurs, démontrant une large adoption et une couverture significative au Québec.

#### **2. Capacité à évoluer et à adapter la solution à l'échelle du Québec**

- **Critère** : L'entreprise doit démontrer sa capacité à évoluer et à étendre ses services à l'ensemble du Québec.

- **Exigence(s) :**
  - L'entreprise est déjà en opération dans d'autres régions du Québec ou a un plan d'expansion pour d'autres régions du Québec après la première phase sur l'île de Montréal.
- **Évaluation :** L'entreprise devra présenter les régions où elle est déjà en activité avec des statistiques pour les régions principales (nombre de commandes hebdomadaires), ou, si elle n'est pas déjà en activité dans d'autres régions, elle devra présenter un plan d'expansion.

### 3. Capacité à fournir un service de livraison rapide

- **Critère :** L'entreprise devra offrir un service de livraison rapide, avec des délais respectant les spécifications suivantes :
- **Exigence(s) :**
  - **Grand Montréal :** Livraison dans un délai inférieur à 1 heure dans des conditions normales.
  - **Autres régions :** Livraison dans un délai inférieur à 2 heures dans les zones suburbaines et rurales dans des conditions normales.
- **Évaluation :** L'entreprise devra soumettre des exemples concrets de performance, y compris des temps de livraison moyens.

### 4. Conformité légale et gestion des vérifications d'âge

- **Critère :** L'entreprise doit démontrer sa capacité à respecter l'Éthique de vente de la SAQ, y compris la vérification rigoureuse de l'âge des clients et de son personnel.
- **Exigence(s) :**
  - Personnel formé pour la vérification de la preuve d'âge lors de la livraison (ou, si ce n'est pas le cas, l'entreprise doit s'engager à former le personnel pour la vérification de la preuve d'âge).
  - Systèmes en place pour garantir la conformité légale.
  - Le personnel impliqué dans l'achat de produits dans les magasins de la SAQ et la livraison d'alcool aux clients doit être âgé de 18 ans ou plus.
- **Évaluation :** Présentation d'un processus de vérification d'âge et d'autres protocoles de conformité légale.

### 5. Revenus publicitaires

- **Critère :** Si de la visibilité produit est offerte par l'entreprise de livraison (sur sa plate-forme de commande ou à travers un plan de visibilité externe), tous les forfaits publicitaires devront obligatoirement être

vendus par la SAQ à ses fournisseurs. Bien que l'entreprise de livraison ne puisse prétendre à aucun droit sur les revenus ainsi générés, elle pourra s'entendre avec la SAQ sur les modalités d'exécution de ces forfaits et exiger des frais d'exécution dans certains cas.

- **Exigence(s) :**
  - Permettre la mise en valeur de produits de la SAQ sous forme de publicités sur la plate-forme de commande et/ou dans d'autres canaux.
- **Évaluation :** Proposition d'un modèle de mise en valeur des produits et des frais d'exécution afférents, le cas échéant.

## 6. Qualité du service client et support technique

- **Critère :** L'entreprise qualifiée est responsable de la gestion de toutes les questions relatives au service à la clientèle concernant ses services, sa plate-forme et les produits, de la prise de possession en succursale jusqu'à la remise et acceptation par les clients.

L'entreprise est responsable de la marchandise cueillie en succursale, aucun remboursement ne sera effectué sans retour en bonne et due forme de la marchandise à la succursale selon les modalités de retour et remboursement de la SAQ.

- **Exigence(s) :**
  - Un système de gestion des plaintes et du support en temps réel en français doit être en place, ainsi qu'en anglais si un client le demande explicitement. L'équipe de service à la clientèle de l'entreprise qualifiée devra avoir la capacité de prendre un grand volume d'appels, de courriels ou de requêtes par clavardage en temps réel et d'y répondre rapidement.
  - Au besoin, le service à la clientèle de la SAQ pourra solliciter l'entreprise qualifiée afin de les accompagner à résoudre des problématiques ou plaintes des clients en lien avec le service de commande, et ce dernier devra être en mesure d'accompagner la SAQ dans un délai maximum de 12 heures.
- **Évaluation :** L'entreprise devra fournir des détails sur son service à la clientèle et les outils utilisés pour gérer les problèmes, et préciser de quelle manière le service à la clientèle de la SAQ pourra collaborer avec celui-ci lorsque nécessaire.

## 7. Langue française

- **Critère :** L'entreprise doit garantir un excellent service aux clients en français, sans exception.
- **Exigence(s) :**

- La plate-forme utilisée pour la gestion et le suivi des commandes doit être disponible en version française et en version anglaise, la version française étant dans tous les cas la version par défaut.
  - Le service à la clientèle de l'entreprise doit être en mesure de communiquer dans un très bon niveau de français, ainsi qu'en anglais si le client le demande explicitement.
  - Le gestionnaire de compte qui sera attribué à la SAQ devra offrir un service en français.
- **Évaluation** : L'entreprise doit attester qu'elle se conforme aux exigences ci-dessus.

#### **Critères d'admissibilité :**

- a) L'entreprise ou, dans le cas où celle-ci n'est pas une personne physique, l'un de ses administrateurs, dirigeants, officiers, actionnaires ou associés, ne peuvent :
- i. exploiter une entreprise œuvrant, en tout ou en partie, dans la fabrication, la promotion ou la vente en gros de boissons alcooliques;
  - ii. détenir des intérêts dans une entreprise œuvrant, en tout ou en partie, dans la fabrication ou la promotion de boissons alcooliques;
  - iii. détenir plus de 1 % du capital-actions d'une entreprise œuvrant, en tout ou en partie, dans la vente en gros de boissons alcooliques;
  - iv. être reconnu coupable d'un acte criminel relié aux activités qui sont exercées dans le cadre de l'exploitation de l'agence ou d'une infraction en matière de boissons alcooliques;
  - v. être membre de l'Assemblée nationale, ni administrateur ou employé(e) de la SAQ.
- b) L'entreprise est tenue de se conformer au **Code de conduite des fournisseurs de la SAQ** disponible sur SAQ.com et tout manquement est susceptible d'entraîner le rejet de la candidature ou, le cas échéant, la résiliation de l'autorisation administrative.
- c) **Couvertures d'assurances** : une preuve des couvertures d'assurances devra être fournie à la SAQ avant l'émission de l'autorisation administrative :
- Assurance responsabilité civile générale de **5 M\$**; et
  - Assurance cybersécurité de **2 M\$**.

#### **Autres exigences :**

- a) Les entreprises qualifiées doivent uniquement répertorier l'**assortiment de produits** déterminé par la SAQ sur leur plate-forme en utilisant l'API fournie par la SAQ. L'ajout de produits supplémentaires est interdit.

- b) Le **programme Inspire** de la SAQ ne sera pas applicable dans le cadre du service offert par l'entreprise qualifiée ou son employé/livreur/mandataire. L'accumulation de points Inspire est donc interdite pour les transactions effectuées dans le cadre du service.
- c) Les entreprises qualifiées doivent utiliser les solutions fournies et remplir les rapports requis par la SAQ pour **déclarer les ventes réalisées**, lesquels devront minimalement contenir les informations suivantes et être fournis sur une base quotidienne :
- Ventes journalières par succursale;
  - Ventes journalières des produits (incluant le contenu du panier).

### **Évaluation des propositions :**

Toute entreprise éligible qui souhaite se qualifier et obtenir une autorisation administrative dans le cadre du présent processus de qualification doit compléter intégralement le formulaire à la fin du présent document et le soumettre à la SAQ.

Après réception, la SAQ vérifiera qu'il est complet et évaluera la réponse de l'entreprise aux critères d'éligibilité énoncés pour la qualification.

Les entreprises seront évaluées sur une échelle de performance, prenant en compte la qualité et la pertinence des solutions proposées. Les entreprises seront classées selon leur capacité à répondre aux besoins du projet et à respecter les délais et exigences de la SAQ.

La SAQ se réserve le droit de n'accepter aucune proposition et le droit de rejeter toute proposition pour ce projet pilote, notamment, sans limiter la généralité de ce qui précède, si elle estime que la conduite passée ou actuelle de l'entreprise, ou de toute personne clé associée à celle-ci, donne des raisons valables de croire que l'entreprise ne respectera pas les lois en vigueur et ne mènera pas ses activités avec intégrité et honnêteté.

La SAQ se réserve le droit de modifier, de suspendre, de reporter ou d'annuler le projet pilote, ainsi que l'octroi de toute autorisation administrative de livraison.

Si certaines entreprises ne remplissent pas les critères d'éligibilité requis pour se qualifier, mais qu'elles constituent un "acteur clé" dans leur marché local, la SAQ pourrait réévaluer les critères de qualification et envisager de poursuivre avec ceux qui réussissent à démontrer leur pertinence. Leur qualification pourra être étudiée au cas par cas par la SAQ à condition qu'ils permettent de capter un territoire/clientèle peu ou non-desservi.

# FORMULAIRE LIVRAISON SUR DEMANDE

## RENSEIGNEMENTS SUR L'ENTREPRISE

Nom de l'entreprise

---

### Si personne physique

Adresse du domicile :

---

Adresse de la principale place d'affaires :

---

Adresse des places d'affaires au Québec :

---

### Si société

Nom et adresse des associés :

---

Adresse de la principale place d'affaires :

---

Adresse des places d'affaires au Québec :

---

### Si compagnie

Nom :

---

Endroit et mode d'incorporation :

---

Adresse du siège social :

---

Adresse de la principale place d'affaires :

---

Adresse des places d'affaires au Québec :

---

**Site internet**

---

Critères commerciaux				
<b>1.Présence et portée de la plate-forme</b>	Oui	Non	Préciser le nombre :	
Possède au moins 100 000 comptes actifs				
Présent auprès d'au moins 750 détaillants, bars, restaurants ou épiceries				
A au moins 300 membres de personnel pour la livraison / vérification preuve d'âge				
<b>2. Capacité à évoluer et à adapter la solution à l'échelle du Québec</b>	Oui	Non	Si non, date prévue	Précisions
Présent dans la ville de Québec				N <sup>bre</sup> de comptes clients actifs: N <sup>bre</sup> de détaillants : N <sup>bre</sup> moyen de commandes (hebdo) :
Présent dans la ville de Saguenay				N <sup>bre</sup> de comptes clients actifs: N <sup>bre</sup> de détaillants : N <sup>bre</sup> moyen de commandes (hebdo) :
Présent dans la ville de Gatineau				N <sup>bre</sup> de comptes clients actifs: N <sup>bre</sup> de détaillants : N <sup>bre</sup> moyen de commandes (hebdo) :
Présent dans la ville de Sherbrooke				N <sup>bre</sup> de comptes clients actifs: N <sup>bre</sup> de détaillants : N <sup>bre</sup> moyen de commandes (hebdo) :
Présent dans la ville de Trois-Rivières				N <sup>bre</sup> de comptes clients actifs: N <sup>bre</sup> de détaillants : N <sup>bre</sup> moyen de commandes (hebdo) :

<b>3. Capacité à fournir un service de livraison rapide</b>	Oui	Non	Précisions
Capacité à fournir un service de livraison inférieur à 1h à Montréal			Temps moyen de livraison : Temps max de livraison (12 derniers mois) :
Capacité à fournir un service de livraison inférieur à 2h dans les autres régions			Temps moyen de livraison : Temps max de livraison (12 derniers mois) :
<b>4. Conformité légale et gestion des vérifications d'âge</b>	Oui	Non	Précisions
Personnel formé pour la vérification de la preuve d'âge lors de la livraison			Si non, l'entreprise s'engage à former le personnel :
Système en place pour garantir la conformité légale			Préciser le système / processus en place :
Le personnel impliqué dans l'achat de produits dans les magasins de la SAQ et la livraison d'alcool aux clients doit être âgé de 18 ans ou plus.			
<b>5. Intégration technologique</b>	Oui	Non	Précisions
L'entreprise a la capacité d'effectuer les développements technologiques qui lui permettront de se connecter à l'API de la SAQ			

6. Revenus publicitaires	Oui	Non	Précisions
Offre des forfaits de visibilité ou publicitaires pour la mise en valeur de produits sur sa plate-forme de commande et/ou dans d'autres canaux			Si en développement, préciser la date prévue d'implantation :
Décrivez de quelle manière les produits de la SAQ pourraient être mis de l'avant par votre entreprise, et quels seraient les frais d'exécution, le cas échéant?			

<b>7. Qualité du service client et support technique</b>	Oui	Non	Précisions
Un système de gestion des plaintes et de support en temps réel est en place, en français et en anglais.			N <sup>bre</sup> moyen de supports aux clients dispensés hebdomadairement : N <sup>bre</sup> moyen d'agents de service à la clientèle en opération hebdomadairement : Temps moyen d'attente en français (12 derniers mois) : Temps moyen d'attente en anglais (12 derniers mois) : Outils utilisés pour la gestion de problème :
Est en mesure de supporter l'équipe du service à la clientèle de la SAQ en cas de plaintes de clients en lien avec le service de commande.			Préciser brièvement le fonctionnement :
<b>8. Langue française</b>	Oui	Non	Précisions
La plate-forme utilisée pour la gestion et le suivi des commandes est disponible en version française et en version anglaise.			
Le service à la clientèle de l'entreprise est en mesure de communiquer en français et en anglais si le client le demande.			
Le gestionnaire de compte attribué à la SAQ offre un service en français.			

Critères d'admissibilité			
Critères	Oui	Non	Précisions (s'il y a lieu)
<p>L'entreprise ou, dans le cas où celle-ci n'est pas une personne physique, l'un de ses administrateurs, dirigeants, officiers, actionnaires ou associés, atteste que ceux-ci ne peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vi. exploiter une entreprise œuvrant, en tout ou en partie, dans la fabrication, la promotion ou la vente en gros de boissons alcooliques;</li> <li>vii. détenir des intérêts dans une entreprise œuvrant, en tout ou en partie, dans la fabrication ou la promotion de boissons alcooliques;</li> <li>viii. détenir plus de 1 % du capital-actions d'une entreprise œuvrant, en tout ou en partie, dans la vente en gros de boissons alcooliques;</li> <li>ix. être reconnu coupable d'un acte criminel relié aux activités qui sont exercées dans le cadre de l'exploitation de l'agence ou d'une infraction en matière de boissons alcooliques;</li> <li>x. être membre de l'Assemblée nationale, ni administrateur ou employé(e) de la SAQ.</li> </ul>			
<p>L'entreprise entend de se conformer au Code de conduite des fournisseurs de la SAQ disponible sur SAQ.com et comprend que tout manquement est susceptible d'entraîner le rejet de sa candidature ou, le cas échéant, la résiliation de l'autorisation administrative.</p>			
<p>L'entreprise possède une couverture d'assurances :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance responsabilité civile générale de 5 M\$</li> <li>• Assurance cybersécurité de 2 M\$</li> </ul>			
<p>L'entreprise est en mesure de déclarer les ventes réalisées en remplissant les rapports requis par la SAQ, lesquels devront minimalement contenir les informations suivantes et être fournis sur une base hebdomadaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventes journalières par succursale;</li> <li>• Ventes des produits (incluant le contenu du panier).</li> </ul>			

# ENGAGEMENT

## Déclaration

Notre proposition de candidature n'a fait l'objet d'aucune tromperie. De plus, tout un chacun des informations contenues dans notre proposition est véridique et exacte.

Et nous avons signé ce \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ de l'année 2025.

---

**Signature autorisée**

Nom du signataire :

Titre :

Nom de l'entreprise :

Téléphone :

Adresse électronique :

---

---

---

---

---

---