



Julien Fortier
Responsable, Accès à l'information et
Protection des renseignements personnels

PAR COURRIEL

Montréal, le 10 novembre 2025

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information
N/D : 2025-2026-016

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 6 octobre 2025. Celle-ci, telle que formulée, visait à obtenir :

tout document, rapport, correspondance, mémo, plan, analyse, politique et résultat d'enquête concernant la vérification d'âge dans les succursales de la SQDC ainsi que la gestion du « cartage » (soit le fait d'exiger une pièce d'identité) à l'entrée des succursales de la SQDC, de même que toute enquête interne ou externe que l'organisme aurait commandé ou pu commander à cet égard afin de mesurer sa propre performance et ce, depuis les cinq dernières années.

D'emblée, mentionnons que la *Loi encadrant le cannabis* interdit la vente de cannabis à toute personne âgée de moins de 21 ans. Toute personne qui souhaite être admise dans un point de vente de la SQDC est d'ailleurs tenue de prouver qu'elle est bel et bien âgée de 21 ans ou plus, sur demande d'un préposé de la SQDC. Afin d'assurer la vente de cannabis conformément à cette loi, la SQDC s'est dotée d'une éthique de vente claire que doivent suivre tous ses conseillers et conseillères en succursale. Elle retient, de plus, les services d'une firme spécialisée pour l'évaluation de l'application de ces normes par des clients mystères.

En réponse à votre demande, nous vous communiquons ainsi les documents suivants :

- Éthique de vente (version du 16 novembre 2020);
- Éthique de vente (version du 13 mars 2025);
- Consigne de vérification de l'âge – Mise au point de la consigne (2024);
- Fiche de renseignements – Vérification des pièces d'identité (2019);
- Document d'appel de propositions pour les services conseils de clients mystères (SP 229798);

Certains renseignements, tels que les rapports détaillés de visite individuelle des clients-mystère, ne peuvent vous être communiqués ou ont été caviardés en raison des articles 22, 23, 28, 29, 37, 39, 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « **Loi** »).

En ce qui concerne les résultats de notre programme de clients-mystère, veuillez vous référer au tableau ci-après pour les éditions 2023 et 2024 du programme. L'édition de 2025 et présentement en cours et ses résultats demeurent donc à finaliser.

Validation de l'identité – contrôle des accès	2023		2024	
	%	Clients	%	Clients
Demande de pièce d'identité valide par le conseiller ou l'agent de sécurité à l'entrée et vérification de l'âge inscrit – accès refusé au client de moins de 21 ans	79,4 %	54	82,2 %	74
Demande de pièce d'identité valide par le conseiller ou l'agent de sécurité à l'entrée, sans vérification de l'âge inscrit – accès permis à client de moins de 21 ans	20,6 %	14	12,2%	11
Aucune demande de pièce d'identité valide – accès permis au client de moins de 21 ans	–	–	5,6 %	5

Nous vous informons que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Vous trouverez ci-joint une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Espérant le tout conforme, nous vous prions de recevoir, nos sincères salutations.

Julien Fortier

Responsable, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels

JF/sd

p.j.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	04-05-2018	David Bertrand-Collin	26-11-2020

BUT DE LA PROCÉDURE

Expliquer les règles et principes d'application de l'éthique de vente de la SQDC en succursale.

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Le directeur ou le directeur adjoint	• S'assure que tout le matériel fourni pour appuyer l'éthique de vente est installé, bien à la vue de la clientèle, à l'entrée et à proximité des caisses. • S'assure que tous les employés sont bien formés en ce qui concerne la politique d'éthique de vente. • Respecte et applique la politique d'éthique de vente. • S'assure que la politique d'éthique de vente est connue et appliquée par l'ensemble du personnel.
Le conseiller	• Suit la formation d'éthique de vente et les rappels qui en découlent. • Prend connaissance de cette procédure. • Respecte et applique la politique d'éthique de vente.
L'agent de sécurité	• Respecte et applique la politique d'éthique de vente. • Lorsque requis, complète le formulaire Rapport d'événement de sécurité.

RÈGLES DE GESTION

- L'éthique de vente de la SQDC est appliquée par tout le personnel du réseau de succursales.
- L'obligation d'appliquer intégralement la politique d'éthique de vente vient du fait que le cannabis n'est pas un produit comme les autres. Le commerce du cannabis est régi par des lois et règlements et selon la *Loi encadrant le cannabis* :
 - **ARTICLE 30** : Un préposé à la vente de cannabis doit être titulaire d'une attestation confirmant la réussite d'une formation relative à la vente de cannabis déterminée par règlement du ministre. Ce règlement prévoit également les conditions de mise à jour de cette formation.
 - **ARTICLE 31** : La Société québécoise du cannabis ne peut vendre à un acheteur, lors d'une même visite d'un point de vente de la SQDC, une quantité totale de cannabis équivalant à plus de 30 grammes de cannabis séché selon l'annexe 3 de la Loi sur le cannabis. Lors de toute vente de cannabis, la SQDC doit communiquer à l'acheteur les renseignements prescrits par règlement du ministre selon l'un des moyens prévus dans le règlement.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	04-05-2018	David Bertrand-Collin	26-11-2020

- **ARTICLE 32** : La Société québécoise du cannabis ne peut vendre du cannabis à une personne dont le comportement est manifestement altéré par la drogue ou l'alcool. De plus, elle ne peut vendre du cannabis à une personne si elle sait que celle-ci en achète pour une autre personne dont le comportement est manifestement ainsi altéré.
- **ARTICLE 34** : Une personne âgée de moins de 21 ans ne peut être admise dans un point de vente de cannabis et sa présence ne peut y être tolérée.
- **ARTICLE 35** : Il est interdit de vendre du cannabis à une personne âgée de moins de 21 ans.
- **ARTICLE 36** : Toute personne qui désire être admise dans un point de vente de cannabis ou y acheter du cannabis est tenue de prouver qu'elle est âgée de plus de 21 ans sur demande d'un préposé de la Société Québécoise Du Cannabis.

Cette preuve doit se faire au moyen d'une pièce d'identité avec photo, délivrée par un gouvernement ou l'un de ses ministères ou par un organisme public, sur laquelle sont inscrits le nom et la date de naissance de la personne qui désire être admise dans le point de vente ou y acheter du cannabis.

Le préposé doit refuser d'admettre une personne dans un point de vente ou de lui vendre du cannabis lorsqu'il considère que la pièce d'identité présentée ne permet pas de prouver son identité.

- **ARTICLE 37** : La Société québécoise du cannabis ne peut vendre du cannabis à une personne de plus de 21 ans si elle sait que celle-ci en achète pour une personne âgée de moins de 21ans.
- **ARTICLE 38** : Il est interdit à une personne âgée de moins de 21 ans d'acheter du cannabis.
- **ARTICLE 39** : Il est interdit à une personne âgée de 21 ans ou plus d'acheter du cannabis pour une personne âgée de moins de 21 ans.

La Formation sur l'éthique de vente

- Tout employé de succursale doit suivre la formation sur l'éthique de vente.

Tentative d'achat par une personne de moins de 21 ans

- Une pièce d'identité est exigée à l'accueil du client (à l'entrée de la succursale) et ce, peu importe son âge.
- Une pièce d'identité peut être exigée (peut- être une deuxième fois, par le directeur, le directeur adjoint ou un conseiller) en cas de doute sur l'âge du client et ce, même si l'agent de sécurité a vérifié l'âge une première fois à l'entrée.
- Des signes distinctifs peuvent constituer un indice de l'âge réel du client : [REDACTED] etc.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	04-05-2018	David Bertrand-Collin	26-11-2020

- Les pièces d'identité valides suivantes sont acceptées à titre de preuve d'âge :
 - Permis de conduire;
 - Carte d'assurance maladie;
 - Passeport;
 - Carte de citoyenneté canadienne;
 - Toute autre pièce d'identité valide, avec photo, émise par une autorité gouvernementale officielle.
- Le permis de conduire et la carte d'assurance maladie peuvent être suggérés aux clients, mais elles ne peuvent pas être exigées puisqu'elles donnent accès à des informations confidentielles.
- Aucune photographie présentée physiquement ou virtuellement ou photocopie d'une pièce d'identité ne peut être acceptée. Seule la version originale d'un document autorisé doit être acceptée.
- Il incombe au client de prouver son âge. S'il ne veut pas ou ne peut pas le faire ou n'a pas de cartes satisfaisantes (falsification, emprunt, etc.), la vente doit être refusée.
- Lors d'un refus de vendre, l'employé ne doit pas céder. Il doit aller au bout de sa démarche tout en demeurant poli et courtois de façon à éviter des tensions inutiles avec les clients. En cas de besoin, il demande le support du directeur ou du directeur adjoint pour l'appuyer dans sa démarche.

Tentative d'achat par un tiers pour une personne de moins de 21 ans

- Il est interdit de vendre à un tiers du cannabis destiné à une personne de moins de 21 ans. L'employé qui se rend compte qu'une personne de plus de 21 ans tente d'acheter pour une personne de moins de 21 doit refuser de conclure la vente. Par contre, un simple doute sans preuve ou sans indices concrets n'est pas suffisant pour refuser de servir un client.
- Malheureusement, il n'est pas toujours facile de prouver ce genre de situation. L'employé doit observer la présence d'un ou de plusieurs éléments qui confirment ses doutes. Par exemple, [REDACTED] etc. En cas de besoin, il demande le support du directeur ou du directeur adjoint pour l'appuyer dans sa démarche.
- Dans les cas où l'employé fait des observations concluantes qui prouvent que le cannabis est destiné à une personne de moins de 21 ans, il refuse la transaction même si le client affirme qu'il achète pour lui-même ou pour une personne majeure.
- Si l'employé a des doutes, mais qu'il n'a pas de preuves concrètes ou si les indices sont insuffisants, il vérifie avec l'acheteur si le cannabis lui est destiné et le sensibilise sur la loi et la politique de la SQDC en matière d'éthique de vente avant de conclure la vente. [REDACTED]
- La loi ne fait aucune distinction entre le parent et l'adulte, il en est de même pour notre éthique de vente.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	04-05-2018	David Bertrand-Collin	26-11-2020

Tentative d'achat fait par ou pour une personne manifestement intoxiquée

- La SQDC refuse de vendre à toute personne manifestement intoxiquée.
- L'employé juge, à partir d'observation de signes révélateurs d'une intoxication, s'il peut vendre ou non au client :

- **ASPECTS PHYSIQUES** ¹ :

[Redacted text]

- **ASPECTS COGNITIFS** ² :

[Redacted text]

- **COMPORTEMENTS** ³ :

[Redacted text] etc.

- À la suite d'un refus de vente, le directeur de succursale ou le directeur adjoint peut, s'il le juge opportun, offrir au client manifestement intoxiqué, de lui appeler un taxi et de déboursier le montant de la course. Voir la procédure OPS- FIN-017-E4 - Gestion des menus dépenses pour le remboursement du reçu de taxi.
- La SQDC refuse également de vendre à un tiers du cannabis destiné à une personne manifestement intoxiquée. Lorsque l'employé a de bonnes raisons de croire (par un témoignage digne de foi, par une observation de signes distinctifs ou de faits pertinents) qu'un client tente d'acheter du cannabis pour une personne manifestement intoxiquée, il refuse de vendre à ce tiers en demeurant ferme et courtois. En cas de besoin, il demande le support du directeur ou du directeur adjoint pour l'appuyer dans sa démarche.

Enregistrement des contrôles à la caisse

- Si le client n'est pas refusé par l'agent de sécurité dans la zone tampon, tout refus ou contrôle fait en raison de l'âge ou d'un état manifeste d'intoxication est enregistré à la caisse.
- L'enregistrement des contrôles sur l'éthique de vente se fait en appuyant sur F6- «**Éthique de vente**» à partir du mode caisse en utilisant les codes de raisons suivants:
 - La vérification de l'âge (*calcul automatisé de l'âge*) si le client est mineur, le système annule la transaction en cours
 - Refus - Client n'a pas de pièce d'identité valide
 - Refus - Tentative d'achat pour une personne de moins de 21 ans (*ex : groupe de jeunes, achat par un adulte*)
 - Refus - Tentative d'achat par ou pour un client intoxiqué

¹ https://aidq.org/wp-content/uploads/2018/03/GrilleObservation_Cannabis-ARemplir-FINAL.pdf

² https://aidq.org/wp-content/uploads/2018/03/GrilleObservation_Cannabis-ARemplir-FINAL.pdf

³ https://aidq.org/wp-content/uploads/2018/03/GrilleObservation_Cannabis-ARemplir-FINAL.pdf



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	04-05-2018	David Bertrand-Collin	26-11-2020

- Sensibilisation sur l'éthique de vente (*vente avec sensibilisation auprès d'une personne de plus de 21 ans ou Validation de l'âge du client en dehors d'une vente (si effectuée dans l'aire de vente)*)

Gestion des situations problématiques

- Tout contrôle ou refus problématique lié à l'éthique de vente (ex : attitudes agressives, menaces verbales ou physiques, altercations, etc.), doit être consigné par l'agent de sécurité en remplissant le formulaire Rapport d'événement de sécurité.
- [REDACTED]
- Lorsque des difficultés surviennent dans l'application de l'éthique de vente, notamment lors de périodes très achalandées ou à la fermeture du magasin, l'employé demande l'assistance de l'agent de sécurité, des collègues ou du directeur. Il est recommandé aux équipes de succursal [REDACTED]

PROCÉDURES

1.1 Application de l'éthique de vente

Le conseiller	1) Juge s'il doit appliquer les modalités de la politique d'éthique de vente en fonction de toutes les règles de gestion décrites dans cette procédure à chaque client. 2) Fait preuve de fermeté tout en demeurant courtois, dès qu'il décide d'appliquer la politique d'éthique de vente. 3) Demande l'assistance du directeur, du directeur adjoint ou de l'agent de sécurité en cas de situation problématique. 4) Remet les produits en tablette lorsque l'application de l'éthique de vente résulte en un refus de vendre.
----------------------	---

1.2 Enregistrement à la caisse Xstore de l'application de l'éthique de vente

Le conseiller	1) Appuie sur la touche F6 - Éthique de vente, avant ou pendant la transaction. 2) Sélectionne l'option, selon le contexte de la situation, et appuie sur Entrée - Ok. Complète la transaction, s'il y a lieu.
----------------------	---



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	2018-04-29	Vice-Présidence Expérience client	2025-03-13

BUT DE LA PROCÉDURE

Expliquer les règles et principes d'application de l'éthique de vente de la SQDC en succursale.

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Le directeur ou le directeur adjoint ou l'employé désigné	• S'assure que tout le matériel fourni pour appuyer l'éthique de vente est installé, bien à la vue de la clientèle, à l'entrée et à proximité des caisses. • S'assure que tous les employés sont bien formés en ce qui concerne la procédure d'éthique de vente. • Respecte et applique la procédure d'éthique de vente. • S'assure que la procédure d'éthique de vente est connue et appliquée par l'ensemble du personnel.
Le conseiller	• Suit la formation d'éthique de vente et les rappels qui en découlent. • Prend connaissance de cette procédure. • Respecte et applique la procédure d'éthique de vente.
L'agent de sécurité	• Respecte et applique la procédure d'éthique de vente. • Lorsque requis, complète le formulaire Rapport d'événement de sécurité.

RÈGLES DE GESTION

- L'éthique de vente de la SQDC est appliquée par tout le personnel du réseau de succursales.
- L'obligation d'appliquer intégralement la procédure d'éthique de vente vient du fait que le cannabis n'est pas un produit comme les autres. Le commerce du cannabis est régi par des lois et règlements et selon la *Loi encadrant le cannabis* :
 - **ARTICLE 30** : Un préposé à la vente de cannabis doit être titulaire d'une attestation confirmant la réussite d'une formation relative à la vente de cannabis déterminée par règlement du ministre. Ce règlement prévoit également les conditions de mise à jour de cette formation.
 - **ARTICLE 31** : La Société québécoise du cannabis ne peut vendre à un acheteur, lors d'une même visite d'un point de vente de la SQDC, une quantité totale de cannabis équivalant à plus de 30 grammes de cannabis séché selon l'annexe 3 de la Loi sur le cannabis. Lors de toute vente de cannabis, la SQDC doit communiquer à l'acheteur les renseignements prescrits par règlement du ministre selon l'un des moyens prévus dans le règlement.
 - **ARTICLE 32** : La Société québécoise du cannabis ne peut vendre du cannabis à une personne dont le comportement est manifestement altéré par la drogue ou l'alcool. De plus, elle ne peut vendre du cannabis à une personne si elle sait que celle-ci en achète pour une autre personne dont le comportement est manifestement ainsi altéré.
 - **ARTICLE 34** : Une personne âgée de moins de 21 ans ne peut être admise dans un point de vente de cannabis et sa présence ne peut y être tolérée.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	2018-04-29	Vice-Présidence Expérience client	2025-03-13

- **ARTICLE 35** : Il est interdit de vendre du cannabis à une personne âgée de moins de 21 ans.
- **ARTICLE 36** : Toute personne qui désire être admise dans un point de vente de cannabis ou y acheter du cannabis est tenue de prouver qu'elle est âgée de plus de 21 ans sur demande d'un préposé de la Société Québécoise Du Cannabis.
- Cette preuve doit se faire au moyen d'une pièce d'identité avec photo, délivrée par un gouvernement ou l'un de ses ministères ou par un organisme public, sur laquelle sont inscrits le nom et la date de naissance de la personne qui désire être admise dans le point de vente ou y acheter du cannabis.
- Le préposé doit refuser d'admettre une personne dans un point de vente ou de lui vendre du cannabis lorsqu'il considère que la pièce d'identité présentée ne permet pas de prouver son identité.
- **ARTICLE 37** : La Société québécoise du cannabis ne peut vendre du cannabis à une personne de plus de 21 ans si elle sait que celle-ci en achète pour une personne âgée de moins de 21 ans.
- **ARTICLE 38** : Il est interdit à une personne âgée de moins de 21 ans d'acheter du cannabis.
- **ARTICLE 39** : Il est interdit à une personne âgée de 21 ans ou plus d'acheter du cannabis pour une personne âgée de moins de 21 ans.

La Formation sur l'éthique de vente

- Tout employé de succursale doit suivre la formation sur l'éthique de vente.

Tentative d'achat par une personne de moins de 21 ans

- Une pièce d'identité est exigée à l'accueil du client (à l'entrée de la succursale) et ce, pour toute personne qui semble avoir 30 ans et moins.
 - Des signes distinctifs peuvent constituer un indice de l'âge réel du client : [REDACTED] etc.
- La pièce d'identité doit obligatoirement être présentée lorsqu'elle est demandée. L'employé ne doit pas revenir sur sa décision après avoir demandé une preuve que le client a 21 ans et plus.
- Une fois en succursale, si le directeur, le directeur adjoint ou un conseiller a un doute sur l'âge du client, il peut lui demander une pièce d'identité (possiblement pour la deuxième fois et ce, même si même si l'agent de sécurité a vérifié l'âge une première fois à l'entrée).
- Les pièces d'identité valides suivantes sont acceptées à titre de preuve d'âge :
 - Permis de conduire;
 - Carte d'assurance maladie;
 - Passeport;
 - Carte de citoyenneté canadienne;
 - Toute autre pièce d'identité valide, avec photo, émise par une autorité gouvernementale officielle.
- Le permis de conduire et la carte d'assurance maladie peuvent être suggérés aux clients, mais elles ne peuvent pas être exigées car le client a le choix de prouver son âge avec n'importe quelle pièce d'identité avec photo qui répond aux critères de la loi.
- Aucune photographie présentée physiquement ou virtuellement ou photocopie d'une pièce d'identité ne peut être acceptée. Seule la version originale d'un document autorisé doit être acceptée.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	2018-04-29	Vice-Présidence Expérience client	2025-03-13

- Il incombe au client de prouver son âge. S'il ne veut pas ou ne peut pas le faire ou n'a pas de cartes satisfaisantes (falsification, emprunt, etc.), la vente doit être refusée.
- Lors d'un refus de vendre, l'employé ne doit pas céder. Il doit aller au bout de sa démarche tout en demeurant poli et courtois de façon à éviter des tensions inutiles avec les clients. En cas de besoin, il demande le support du directeur, du directeur adjoint, de l'employé désigné ou de l'agent de sécurité pour l'appuyer dans sa démarche.

Tentative d'achat par un tiers pour une personne de moins de 21 ans

- Il est interdit de vendre à un tiers du cannabis destiné à une personne de moins de 21 ans. L'employé qui se rend compte qu'une personne de plus de 21 ans tente d'acheter pour une personne de moins de 21 doit refuser de conclure la vente. Par contre, un simple doute sans preuve ou sans indices concrets n'est pas suffisant pour refuser de servir un client.
- Malheureusement, il n'est pas toujours facile de prouver ce genre de situation. L'employé doit observer la présence d'un ou de plusieurs éléments qui confirment ses doutes. Par exemple, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
etc. En cas de besoin, il demande le support du directeur, du directeur adjoint, de l'employé désigné ou de l'agent de sécurité pour l'appuyer dans sa démarche.
- Dans les cas où l'employé fait des observations concluantes qui prouvent que le cannabis est destiné à une personne de moins de 21 ans, il refuse la transaction même si le client affirme qu'il achète pour lui-même ou pour une personne majeure.
- Si l'employé a des doutes, mais qu'il n'a pas de preuves concrètes ou si les indices sont insuffisants, il vérifie avec l'acheteur si le cannabis lui est destiné et le sensibilise sur la loi et la procédure de la SQDC en matière d'éthique de vente avant de conclure la vente. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- La loi ne fait aucune distinction entre le parent et l'adulte, il en est de même pour notre éthique de vente.

Tentative d'achat faite par ou pour une personne manifestement intoxiquée

- La SQDC refuse de vendre à toute personne manifestement intoxiquée.
- L'employé juge, à partir d'observation de signes révélateurs d'une intoxication, s'il peut vendre ou non au client :

- **ASPECTS PHYSIQUES :** [REDACTED]
[REDACTED]
- **ASPECTS COGNITIFS :** [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- **COMPORTEMENTS :** [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	2018-04-29	Vice-Présidence Expérience client	2025-03-13

- À la suite d'un refus de vente, le directeur de succursale ou le directeur adjoint peut, s'il le juge opportun, offrir au client manifestement intoxiqué, de lui appeler un taxi et de déboursier le montant de la course. Voir la procédure OPS-FIN-017-E4 - Gestion des menus débours pour le remboursement du reçu de taxi.
- La SQDC refuse également de vendre à un tiers du cannabis destiné à une personne manifestement intoxiquée. Lorsque l'employé a de bonnes raisons de croire (par un témoignage digne de foi, par une observation de signes distinctifs ou de faits pertinents) qu'un client tente d'acheter du cannabis pour une personne manifestement intoxiquée, il refuse de vendre à ce tiers en demeurant ferme et courtois. En cas de besoin, il demande le support du directeur ou du directeur adjoint pour l'appuyer dans sa démarche.

Renseignements à communiquer au client lors de toute vente

- La SQDC doit communiquer au client les feuilles ou dépliants de « renseignements pour le consommateur » à propos du cannabis, qui sont émis par les gouvernements du Québec et du Canada.
- Dans tous les cas, la communication est faite en rendant les documents disponibles et visibles en tout temps dans l'aire d'accueil ainsi qu'à chacun des comptoirs caisse en succursale.
- Dans tous les cas suivants, il est obligatoire de remettre ces documents au client avec son achat, en lui offrant verbalement d'en prendre un exemplaire :
 - lorsque le client est peu ou pas expérimenté avec la consommation de cannabis;
 - lorsque le client a des questions auxquelles le document répond, ou lorsque le client s'intéresse à une catégorie de produits qu'il n'a jamais ou peu consommé;
 - dans tous les autres cas où l'employé le considère utile ou approprié et lorsque le client le demande;
 - une attention particulière devrait également être portée à cet effet lors de l'ouverture d'une nouvelle succursale.
- La remise du document se fait en offrant au client de prendre le document. Il n'est pas approprié de forcer le client à prendre le document s'il le refuse.
- La SQDC affiche, au bas de chaque facture, une référence à ces documents ainsi qu'un lien vers la version Web de ceux-ci.

Enregistrement des contrôles à la caisse

- Si le client n'est pas refusé par l'agent de sécurité dans la zone tampon, tout refus ou contrôle fait en raison de l'âge ou d'un état manifeste d'intoxication est enregistré à la caisse.
- L'enregistrement des contrôles sur l'éthique de vente se fait en annulant une vente à partir de l'écran de caisse en utilisant le code de raison **Application de l'éthique** et en justifiant l'annulation avec un commentaire.



Titre :	Éthique de vente		
Document :	Rédigée le :	Par :	Mise à jour :
OPS-GES-008-I7	2018-04-29	Vice-Présidence Expérience client	2025-03-13

Gestion des situations problématiques

- Tout contrôle ou refus problématique lié à l'éthique de vente (ex : attitudes agressives, menaces verbales ou physiques, altercations, etc.), doit être consigné en remplissant le formulaire Rapport d'événement de sécurité.
- [REDACTED]
- Lorsque des difficultés surviennent dans l'application de l'éthique de vente, notamment lors de périodes très achalandées ou à la fermeture du magasin, l'employé demande l'assistance de l'agent de sécurité, des collègues ou du directeur. [REDACTED]

PROCÉDURES

1.1 Application de l'éthique de vente

Le conseiller	1) Juge s'il doit appliquer les modalités de la procédure d'éthique de vente en fonction de toutes les règles de gestion décrites dans cette procédure à chaque client. 2) Fait preuve de fermeté tout en demeurant courtois, dès qu'il décide d'appliquer la procédure d'éthique de vente. 3) Demande l'assistance du directeur, du directeur adjoint ou de l'agent de sécurité en cas de situation problématique. 4) Remet les produits en tablette lorsque l'application de l'éthique de vente résulte en un refus de vendre.
----------------------	---

1.2 Enregistrement à la caisse Xstore de l'application de l'éthique de vente

Le conseiller	1) Appuie sur la touche Annuler pendant la transaction. 2) Sélectionne l'option Application de l'éthique et justifie avec un commentaire. 3) Complète la transaction, s'il y a lieu.
----------------------	--

Consigne de vérification de l'âge

Mise au point de la consigne

À partir du 7 février 2024, nous demanderons désormais une pièce d'identité uniquement aux clients et clientes qui paraissent avoir 30 ans et moins.

La personne responsable de vérifier l'âge de la clientèle à l'accueil sera appelée à user de son jugement pour déterminer si la vérification d'une pièce d'identité est nécessaire dans chaque cas.

Lignes directrices encadrant cette mise au point

1- Signes distinctifs

Pour chaque client ou cliente qui entre en succursale, demandez-vous : « Cette personne a-t-elle clairement plus de 30 ans? » Si la réponse est oui, autorisez son accès. En cas de moindre doute, vous devez lui demander une pièce d'identité.

Quelques indicateurs d'âge :

- **Apparence physique** : Observez les [REDACTED] pouvant donner une indication de l'âge de la personne.
- **Tenue vestimentaire** : Le style et le choix des vêtements peuvent souvent refléter une certaine tranche d'âge.
- **Signes de puberté** : Chez la jeune clientèle, [REDACTED] est un indice.
- **Nervosité** : Une nervosité apparente peut parfois indiquer un plus jeune âge, surtout si la personne sait qu'elle n'a pas l'âge légal d'effectuer un achat.
- **Manière de s'exprimer** : La façon de s'exprimer, [REDACTED] ont aussi le potentiel d'être des indicateurs d'âge.

La personne responsable de la vérification a le devoir de demander une pièce d'identité valide à toute personne qui semble avoir 30 ans et moins. Il n'est toutefois pas problématique de demander la pièce d'identité d'une personne qui aurait en réalité 35 ou 40 ans.

2- Ne pas reculer sur sa décision

Lorsque vous demandez la pièce d'identité d'une personne, vous ne pouvez **en aucun cas** revenir sur votre décision et, ce, même si le client ou la cliente est mécontent(e). Si la personne

n'a pas de pièce d'identité sur elle ou si elle refuse de vous la présenter, vous devez obligatoirement lui refuser l'accès. **La pièce d'identité devient obligatoire dès qu'on la demande.**

3- Ne pas contredire l'agent(e) ou l'employé(e) à l'accueil

Si vous êtes un gestionnaire ou un chef d'équipe et que vous êtes appelé à l'accueil pour aider avec un client qui n'a pas de pièce d'identité, vous ne devez pas contredire la demande initiale de l'agent ou de l'employé(e) qui l'a exigé. Comme l'indique le point précédent, la pièce d'identité est obligatoire dès qu'elle est demandée. Il est essentiel de faire preuve de cohérence et de solidarité au sein de l'équipe. Ainsi, vous devrez également insister sur la présentation d'une pièce d'identité pour autoriser l'entrée du client ou de la cliente en succursale. Cette approche unifiée est importante pour le bon fonctionnement et l'intégrité de l'équipe.

4- Carter plusieurs fois une même personne

Nous avons le devoir de demander une pièce d'identité à toute personne qui semble âgée de 30 ans et moins, y compris celles qui fréquentent régulièrement la succursale, même si elles se présentent plusieurs fois dans la même journée. Rappelez-vous que d'autres clients sont présents et observent vos interactions. Il serait difficile d'expliquer pourquoi une pièce d'identité est demandée à une cliente alors qu'un client apparemment plus jeune a été admis sans vérification, simplement parce que vous le connaissez. Il est impératif de demander une pièce d'identité à toute personne qui semble avoir moins de 30 ans, indépendamment de votre familiarité avec elle.

De plus, vous pouvez en tout temps demander ou redemander une pièce d'identité avant de procéder à une transaction en cas de doute sur l'âge légal.

5- Refuser l'accès

Vous avez la responsabilité de refuser l'accès à toute personne de moins de 21 ans et à toute personne qui refuse de présenter une pièce d'identité sur demande.

Vous devez aussi refuser l'accès à toute personne qui tente de faire des achats pour une personne de moins de 21 ans.

6- Pièces d'identité acceptées

Les pièces d'identité admissibles sont celles qui sont émises par un gouvernement, qui comportent une photo et qui sont valides (non expirées). Les photos, les photocopies et les cartes expirées ne sont pas acceptées. Seule la version originale d'un document autorisé doit être acceptée conformément à la procédure.

La pièce d'identité doit être lisible et la photo doit être claire afin de permettre l'identification du client ou de la cliente.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS PRÉPARÉE PAR LA GOUVERNANCE – SÉCURITÉ & ENQUÊTES DE LA SQDC

Pour être acceptable, une pièce d'identité présentée par une personne doit :

- Avoir été délivrée par un gouvernement;
- Être valide (pièce d'identité expirée non acceptable);
- Comporter sa photo;
- Comporter sa date de naissance.

Veuillez noter que les pièces d'identité qui respectent les quatre critères mentionnés et qui proviennent de d'autres provinces/pays sont aussi valide à la SQDC

EXEMPLE DES PIÈCES D'IDENTITÉ QUI SATISFONT AUX EXIGENCES ET PEUVENT ÊTRE ACCEPTÉES

Permis de conduire



Carte Assurance Maladie



Carte de résident permanent (Canada)



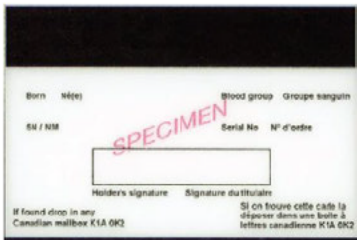
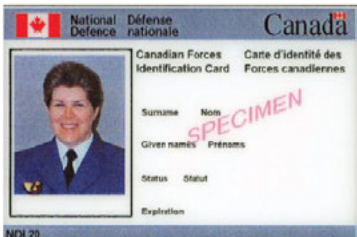
Certificat sécurisé de statut indien (Canada)



Carte de citoyenneté (Canada avec photo)



Carte d'identité des Forces Armées Canadiennes



Passport



Repérer une fausse pièce d'identité

Vérifier et valider les pièces d'identité afin d'identifier tous personnes n'ayant pas l'âge acceptable (21 ans et plus) avant qu'ils n'entrent dans l'établissement. Même si les pièces d'identité ont été vérifiées à l'entrée par l'agent de sécurité, si vos employés ont des doutes quant à l'âge d'une personne, ils peuvent demander une pièce d'identité juste avant de servir le client.

Vérifiez attentivement la pièce d'identité : date d'expiration, date de naissance et photo (est-ce bien la personne devant vous?).

N'acceptez jamais une pièce d'identité sans photo. Prenez la pièce d'identité dans vos mains au lieu de laisser la personne vous la montrer rapidement. Si la carte se trouve dans un étui, demander au client de la retirez.

Tâtez la carte pour voir si

Recto



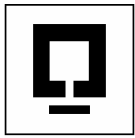
- Numéro du permis de conduire (4d)
- Nom de famille (1)
- Prénom(s) (2)
- Date de naissance (3)
- Adresse du titulaire (8)
- Classe(s) de permis de conduire (9)*
- Sexe (15)
- Condition(s) (12)*
- Taille (cm) (16)
- Couleur des yeux (18)
- Mention(s) (9a)*
- Numéro de référence (5)
- Date d'expiration (4b)
- Date de délivrance (4a)

Verso

- Code à barres 2D
- Le code à barres à deux dimensions (2D) contient toutes les informations du permis, sauf la photo et la signature.
- Définition des classes, des conditions et des mentions inscrites au recto



- Code à barres
- Le code à barres correspond au numéro de permis de conduire.
- Numéro de téléphone pour tout renseignement
- Numéro de téléphone pour vérifier la validité d'un permis (frais exigés)



SAQ

DOCUMENT D'APPEL DE PROPOSITIONS

PROJET : SERVICES CONSEILS – CLIENTS MYSTÈRES

DOSSIER : SP 229798

RESPONSABLE : ANDRÉE NAULT

Nom du fournisseur :

Nom du représentant du fournisseur :

Fonction :

Adresse électronique :

Numéro de téléphone :

Afin de faciliter l'acheminement éventuel d'addenda(s), le retour par courriel de cette
fiche d'information serait apprécié.

Courriel : SoumissionsABS@saq.qc.ca et a.nault@saq.qc.ca

À noter que dans ce document, l'emploi du masculin est utilisé pour alléger le texte.

QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION

PROJET : SERVICES CONSEILS - CLIENTS MYSTÈRES

DOSSIER : SP 229798

RESPONSABLE : ANDRÉE NAULT

Si votre entreprise ne participe pas à l'appel de propositions, veuillez compléter et retourner le présent questionnaire en indiquant les raisons qui expliquent votre non-participation.

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

NOM : _____
ADRESSE : _____
TÉLÉPHONE : _____

Veuillez cocher une des cases suivantes :

- ☐ Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel de propositions et de préparer notre soumission dans le délai alloué.
- ☐ Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activités.
Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : _____
- ☐ Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : _____
- ☐ Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis.
- ☐ Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opération.
- ☐ Autres raisons (expliquez) : _____

Ce formulaire doit être expédié aux courriels suivants:

SoumissionsABS@sag.qc.ca et a.nault@sag.qc.ca

NOM (en lettres moulées)

Titre

Signature

Date

ÉTIQUETTE DE RETOUR
SI LA SOUMISSION EST TRANSMISE SUR SUPPORT PAPIER

IMPORTANT

Envoi de la soumission

Le fournisseur doit :

Utiliser une enveloppe de format 8 ½ x 14 ou supérieur;

Découper et apposer l'ÉTIQUETTE DE RETOUR sur l'enveloppe de soumission;

Indiquer le nom du fournisseur et son adresse de retour sur le coin supérieur gauche de l'enveloppe.



Veuillez découper l'étiquette à la ligne pointillée

 SAQ Soumission Nom du soumissionnaire Adresse de retour	Appel de propositions : SP 229798 Date et heure limites de réception : Le Jeudi, 26 juin 2025 À 10h30
Service Acquisition, biens et services Hall d'entrée principal Société des alcools du Québec 7500, rue Tellier Montréal (Québec) H1N 3W5	

TABLE DES MATIÈRES

1	INSTRUCTIONS AUX SOUSMISSIONNAIRES	1
1.1	Objet de l'appel de propositions	1
1.2	Admissibilité	1
1.3	Renseignements additionnels	3
1.4	Addenda	3
1.5	Présentation de la soumission	3
1.6	Défaut	4
1.7	Code de conduite des fournisseurs	5
1.8	Plaintes	5
1.9	Transmission par voie électronique	6
1.10	Dépôt des soumissions	6
1.11	Évaluation des soumissions	7
1.12	Présentation par le soumissionnaire	8
1.13	Choix de l'adjudicataire	8
1.14	Adjudication	8
1.15	Frais divers	8
1.16	Propriété de la soumission	8
1.17	Irrévocabilité de la soumission	8
1.18	Politique gouvernementale relative à la langue française	8
1.19	Évaluation de rendement en cours de contrat	9
1.20	Soumission dont le prix est anormalement bas	9
2	DESCRIPTION ET TABLEAU DES PRIX	1
2.1	Contexte général de la SAQ et de la SQDC	1
2.2	Description des mandats pour la SAQ et la SQDC	1
2.3	Durée du contrat	8
2.4	Tableaux ventilés des prix	8
2.5	Frais déplacement – SQDC succursales en région éloignée	9
2.6	Prix (optionnel) - SAQ Éthique de vente	10
2.7	Prix (optionnel) - Application du programme d'éthique de vente en ligne pour la SQDC Livraisons	10
2.8	Prix (optionnel) – Nouveau programme d'évaluation SAQ et/ou SQDC	12
2.9	Quantité	13
2.10	Option de renouvellement	13
2.11	Escompte de paiement	13
2.12	Garantie de services	14
2.13	Responsabilité sociétale SAQ	14
3	CONDITIONS GÉNÉRALES	1
3.1	Adjudication et contrat	1
3.2	Responsabilité	1
3.3	Facturation	1
3.4	Relations entre les parties	2
3.5	Non-exclusivité	2
3.6	Propriété intellectuelle	2
3.7	Confidentialité	2

3.8	Protection des renseignements personnels	2
3.9	Indemnisation	4
3.10	Force majeure	5
3.11	Cession	5
3.12	Responsabilité des équipements	5
3.13	Assurances	5
3.14	Modifications et renonciations	5
3.15	Intégralité	6
3.16	Règles d'interprétation du contrat	6
3.17	Respect des lois et règlements	6
3.18	Résiliation	6
3.19	Survie de certaines dispositions	7
3.20	Avis	7
4	RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE	1
4.1	Nom du soumissionnaire	1
4.2	Si personne physique	1
4.3	Si société	1
4.4	Si compagnie	1
4.5	Virement bancaire – L'adjudicataire doit absolument fournir un spécimen de chèque	2
4.6	Liste des poursuites contre le soumissionnaire	2
4.7	Numéros d'enregistrement TPS, TVQ et NEQ	3
4.8	Site internet	3
5	FORMULAIRE D'ENGAGEMENT	1
5.1	Identification du soumissionnaire	1
5.2	Engagement du soumissionnaire	1
6	ANNEXES	1
6.1	Absence d'établissement au Québec	2
6.2	Liste des sous-contractants pour le RENA	3
6.3	Grille d'évaluation de rendement (pour information seulement – ne pas compléter)	4
6.4	Liste des succursales SAQ	5
6.5	Liste des succursales SQDC	5
6.6	Tableaux ventilés des prix	5
6.7	Exemple d'une fiche visite – Éthique de vente SAQ	5
6.8	Bordereau du soumissionnaire	5

1 INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

1.1 Objet de l'appel de propositions

Le présent appel de propositions a pour objet d'obtenir des soumissions pour acquérir les services d'une firme spécialisée en clients mystères qui évaluera l'application des normes d'éthique de vente à travers les différents canaux de vente (succursale et en ligne) de la Société des alcools du Québec (ci-après appelée la SAQ) et de la Société Québécoise du Cannabis (ci-après appelée la SQDC), le tout selon les conditions de la SAQ, contenues au présent document.

La SAQ désigne la Société des alcools du Québec et toute personne morale qu'elle contrôle à plus de 50% des parts ou actions votantes.

Sauf quand les deux sociétés sont clairement identifiées séparément, le terme « SAQ » englobe la SAQ et la SQDC.

1.2 Admissibilité

Le soumissionnaire doit respecter toutes les conditions énoncées dans la présente section Admissibilité, à défaut de quoi sa soumission sera automatiquement rejetée.

1.2.1 Document d'appel de propositions

Seule une personne morale, une personne physique ou une société qui a obtenu le document d'appel de propositions via le système électronique d'appel d'offres SÉAO est admise à soumissionner. Le soumissionnaire peut déposer qu'une soumission unique.

1.2.2 Place d'affaires

Le soumissionnaire doit avoir une place d'affaires au Canada ou en Union européenne pour être admis à soumissionner.

L'expression « place d'affaires » signifie qu'un soumissionnaire doit avoir un établissement, où il exerce des activités durant les heures normales de bureau et qui regroupe des personnes autorisées à le représenter ainsi que des ressources pour mener ses affaires.

1.2.3 Déclaration d'intégrité

Tout soumissionnaire qui répond à cet appel de propositions doit, au moment du dépôt de sa soumission, s'engager en signant le texte dans la section intitulée Formulaire d'engagement se lisant ainsi : « Je déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la [Loi sur les contrats des organismes publics \(chapitre C-65.1\)](#), et je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du contrat à être conclu. ».

1.2.4 Attestation de Revenu Québec

Conformément au *Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes visés à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1) (ci-après « LCOP »)*, le soumissionnaire ayant un établissement au Québec doit joindre à sa soumission le document d'Attestation de Revenu Québec valide. La période de validité de l'attestation ne doit pas être terminée à la date de clôture du présent appel de soumissions.

Le soumissionnaire doit obtenir cette attestation en utilisant les services en ligne Clic Revenu – Entreprises sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante : <http://www.revenuquebec.ca>

Cette attestation ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions et est valide jusqu'à la fin de la période de trois (3) mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée (ou selon la période prescrite par le règlement). Par conséquent, une attestation délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions ne sera pas acceptée.

Tout soumissionnaire n'ayant pas d'établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit remplir et signer le formulaire « absence d'établissement au Québec » ci-joint en Annexe et le produire avec sa soumission.

1.2.5 Entreprises non admissibles aux contrats publics

Tout contractant au sens de l'article 1 de la LCOP qui est inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (« RENA ») et dont la période d'inadmissibilité n'est pas terminée, est non admissible au présent appel de propositions et ne peut donc présenter une soumission. De même, tout contractant qui a conclu un contrat public doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour son exécution, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au RENA ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée ou que les conditions prévues à la LCOP sont satisfaites, le cas échéant.

1.2.6 Déclaration d'inadmissibilité et d'interdiction

Pendant la période pendant laquelle la soumission est irrévocable, et en tout temps par la suite, le soumissionnaire est responsable des dommages, pertes et préjudices causés à la SAQ résultant de toute inadmissibilité ou interdiction pour ce soumissionnaire ou l'un de ses sous-traitants d'exécuter un contrat ou de poursuivre l'exécution d'un contrat avec la SAQ en vertu de la LCOP, d'un non renouvellement ou d'une révocation de son autorisation de contracter de l'AMP ou de celle de l'un de ses sous-traitants et de toute autre loi et règlement applicable.

Si l'une ou plusieurs des éventualités décrites au paragraphe précédent surviennent : a) avant l'adjudication du contrat, la soumission du soumissionnaire visé par la mesure pourra être rejetée par la SAQ, à son entière discrétion; ou b) après que ce soumissionnaire ait été déclaré adjudicataire, mais avant qu'il n'ait débuté l'exécution du contrat, l'adjudicataire est alors réputé avoir refusé d'exécuter le contrat.

1.2.7 Rendement du prestataire de biens/services

Le soumissionnaire ne doit pas, au cours des deux (2) dernières années précédant la publication de cet appel de proposition, avoir fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisante le rendant inadmissible à soumissionner, le tout tel que défini à la clause « Évaluation de rendement en cours de contrat ».

1.3 Renseignements additionnels

Le soumissionnaire doit examiner attentivement le document d'appel de propositions et il est de sa responsabilité de se renseigner sur l'objet et les exigences du contrat.

Le soumissionnaire qui désire obtenir des renseignements additionnels doit soumettre ses questions, par écrit, à l'acheteur :

Andrée Nault
Service Acquisition, biens et services
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W5

Téléphone : (514) 254-6000 Poste 5814

Adresse électronique : a.nault@saq.qc.ca et SoumissionsABS@saq.qc.ca

À MOINS D'AVIS CONTRAIRE, PENDANT L'APPEL DE PROPOSITIONS ET JUSQU'À L'ADJUDICATION, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT COMMUNIQUER UNIQUEMENT AVEC L'ACHETEUR POUR TOUTE QUESTION RELATIVE À L'APPEL DE PROPOSITIONS.

1.4 Addenda

La SAQ se réserve le droit d'apporter des modifications au document d'appel de propositions avant l'heure et la date limite du dépôt des soumissions et, le cas échéant, de modifier également ces heures et dates limites. Les modifications deviennent parties intégrantes du document d'appel de propositions et sont transmises par addenda à toute personne ayant obtenu le document. L'appel de propositions ne peut être modifié que par l'émission d'un addenda.

La SAQ se réserve la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée, selon le cas, par un fournisseur ou autre, si cette demande lui est transmise moins de trois (3) jours ouvrables avant la date et l'heure limites fixées pour le dépôt des soumissions.

1.5 Présentation de la soumission

Afin de faciliter l'évaluation des soumissions, la SAQ exige que chaque soumission soit présentée de la façon suivante :

- a) La soumission doit être rédigée en utilisant le texte du document d'appel de propositions téléchargé à partir du système électronique d'appel d'offres SÉAO. Elle devra être complétée de façon électronique et imprimée sur papier en format lettre, recto-verso. Elle devra être signée aux endroits prévus à cette fin et chacune de ses pages doit être paraphée. Si applicable, les addendas émis devront être joints et chacune des pages paraphées. En cas de litige entre l'interprétation des soumissions ou du contrat, dans la mesure où le soumissionnaire ou contractant n'a émis aucune réserve acceptée par la SAQ pour les clauses qui ne sont pas à compléter, les modalités originales du document d'appel de propositions auront préséance.
- b) Le soumissionnaire doit suivre les instructions qui lui sont données dans chacune des sections où il aura à fournir des renseignements.
- c) Lorsque le document d'appel de propositions comporte un espace disponible pour fournir les renseignements, le soumissionnaire doit les fournir dans cet espace et il peut également utiliser une annexe si l'espace prévu est insuffisant. Les conditions de la SAQ qui apparaissent au texte de l'appel de propositions ne doivent pas être modifiées.

- d) Le soumissionnaire doit produire une liste complète de toutes les annexes qu'il a intégrées à sa soumission.

Cette liste doit indiquer le numéro qu'il a attribué à chacune des annexes ainsi que le numéro de la page, du paragraphe ou du sous-paragraphe et de la section où apparaît toute référence à cette annexe dans la soumission.

- e) Tout désaccord de la part d'un soumissionnaire sur le contenu d'une clause du document d'appel de propositions devra faire l'objet d'une mention dans sa proposition avec la nature de l'objection et la clause qu'il propose. Toutefois, la SAQ tient à l'esprit et à la portée des clauses contenues dans son document que toute demande de modification majeure à une clause pourrait empêcher l'attribution du contrat à un soumissionnaire.
- f) La soumission doit être rédigée en français.
- g) Si le soumissionnaire est une société, la soumission doit être signée par tous les associés ou par un fondé de pouvoir et, dans ce dernier cas, la soumission doit être accompagnée d'une copie certifiée conforme d'un document établissant l'autorité de ce fondé de pouvoir à signer la soumission.

Si le soumissionnaire est une personne morale (compagnie ou corporation), la soumission doit être accompagnée d'une copie dûment certifiée, d'une résolution du conseil d'administration autorisant la soumission et désignant la personne autorisée à signer la soumission.

Lorsque le soumissionnaire est une société ou une personne morale, la soumission doit être accompagnée des pièces justificatives confirmant qu'il est immatriculé auprès du Registraire des entreprises et qu'il n'est pas en défaut de produire ses déclarations annuelles. De plus, s'il y a lieu, la soumission doit être accompagnée de toute déclaration modificative produite au Registraire des entreprises. Si le soumissionnaire est un consortium, la soumission doit être accompagnée par les pièces justificatives.

- h) Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission au format papier :

Le soumissionnaire doit **fournir, sur papier, un exemplaire original complet de sa soumission. Il devra également fournir deux (2) versions électroniques de sa soumission sur clé USB soit, une version complétée dans les formats originaux (Word, Excel) ainsi que la version originale complétée, paraphée et signée, numérisée en format PDF.**

Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission par voie électronique sur SEAO:

Le soumissionnaire doit fournir une version de sa soumission complétée, paraphée et signée, numérisée en format PDF, incluant les annexes. Les documents de la soumission doivent être combinés en un seul fichier de format PDF. La taille maximum permise pour le fichier combiné est de 75 Mo. **Le PDF ainsi constitué ne doit pas être protégé en écriture / modifications.**

Lors d'une soumission transmise par voie électronique, le soumissionnaire doit préalablement remplir le formulaire intitulé : « Déclaration concernant la reproduction des documents transmis par voie électronique » disponible directement dans le SEAO. Ce formulaire doit être rempli et signé numériquement par la même personne qui fait la transmission de la soumission par voie électronique dans le SEAO.

1.6 Défaut

Advenant le retrait de la soumission par un soumissionnaire, le refus ou la négligence de l'adjudicataire de respecter le bon de commande émis par la SAQ, le refus de signer le contrat ou de fournir dans les délais prescrits les documents contractuels requis ou le refus d'exécuter le contrat, alors dans l'un ou l'autre de ces cas, le soumissionnaire, ou le cas échéant l'adjudicataire,

est responsable de tous dommages ou pertes subis par la SAQ y compris la différence entre le montant de sa soumission et celui de la soumission subséquemment acceptée par la SAQ.

1.7 Code de conduite des fournisseurs

Chaque soumissionnaire est tenu 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 soumission ou, le cas échéant, la résiliation du contrat.

1.8 Plaintes

a) Contexte

Seule une personne, société de personnes ou fournisseur intéressé à participer au présent appel de propositions public, peut porter plainte à la SAQ s'il considère que le présent appel de propositions public prévoit des conditions qui n'assurent pas un traitement intègre et équitable des concurrents, ne lui permettent pas d'y participer, bien qu'il s'estime en mesure de répondre aux besoins exprimés, ou encore, s'il considère que le présent document n'est pas conforme à la politique portant sur les contrats et engagements financiers de la SAQ, publiée sur www.saq.com.

Pour être recevable, la plainte doit porter sur un potentiel contrat public comportant une dépense égale ou supérieure au seuil minimal d'appel d'offres public applicable en vertu des accords inter-gouvernementaux applicables, le cas échéant.

b) Communication préalable au dépôt de la plainte

Toute personne, société de personnes ou fournisseur est fortement invité à communiquer avec l'acheteur au dossier afin d'obtenir les éclaircissements requis.

c) Dépôt de la plainte et date limite

Advenant le maintien de l'intention de déposer sa plainte, toute personne, société de personnes ou fournisseur devra transmettre ladite plainte par écrit, au moyen du formulaire fourni par l'AMP, à l'adresse : plaintes.contrats@saq.qc.ca.

La date limite fixée pour la réception d'une plainte sera le 09/06/2025, le tout tel qu'indiqué au système électronique d'appel d'offres.

d) Rejet de la plainte

La SAQ rejettera automatiquement la plainte si celle-ci ne rencontre pas l'ensemble des conditions prévues précédemment.

e) Analyse de la plainte

Advenant que la plainte soit recevable, la SAQ en fera mention au système électronique d'appel d'offres.

Un responsable de la SAQ procédera à l'analyse de la plainte et pourrait, le cas échéant, demander des précisions au plaignant.

Au terme de l'analyse de la plainte, le responsable déterminera le bien-fondé ou non de la plainte.

f) Conclusion et fermeture du dossier

Au terme de l'analyse de la plainte, la SAQ transmettra sa décision, par voie électronique, au plaignant.

Cette décision sera transmise après la date limite de réception des plaintes, au plus tard trois (3) jours de la date limite de dépôt des soumissions.

La SAQ indiquera au système électronique d'appel de propositions que sa décision a été transmise.

g) Retrait de la plainte

Le retrait d'une plainte doit être effectué par le plaignant en transmettant un courriel à cet effet à l'adresse : plaintes.contrats@saq.qc.ca.

À la suite de la réception de ce courriel, la SAQ inscrira la date du retrait de la plainte au système électronique d'appel d'offres.

1.9 Transmission par voie électronique

Une soumission transmise par voie électronique qui ne l'a pas été par l'intermédiaire du système électronique d'appel d'offres du Québec (SEAO) ou qui est inintelligible, infectée ou autrement illisible une fois son intégrité établie par le système électronique d'appel d'offres sera jugée non conforme.

Si, dans le cas d'une soumission transmise par voie électronique dont l'intégrité n'a pas été constatée lors de l'ouverture des soumissions, le soumissionnaire ne remédie à cette irrégularité dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'avis de défaut transmis par la SAQ, la soumission sera rejetée.

Il est entendu qu'une soumission transmise par voie électronique dans le délai fixé ci-dessus pour remédier au défaut d'intégrité d'une soumission transmise antérieurement se substitue à cette dernière dès que son intégrité est constatée par la SAQ. Cette soumission est alors réputée avoir été transmise avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

1.10 Dépôt des soumissions

Les soumissionnaires ne devront déposer qu'une seule soumission. Toute soumission est immuable après l'heure et la date limite pour le dépôt des soumissions. Toutefois, avant l'heure et la date limite, le soumissionnaire pourra corriger ou reprendre sa soumission transmise sur support papier.

Pour les soumissions remises par voie électronique, le soumissionnaire peut corriger, amender ou annuler sa soumission avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions par l'entremise du SEAO, sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé.

La transmission d'une même soumission par voie électronique et sur support papier est réputée être un dépôt de plusieurs soumissions et a pour effet d'entraîner le rejet automatique de toutes les soumissions ainsi déposées

S'il s'agit d'une soumission transmise par voie électronique, la soumission doit être déposée (chiffrée, transmise, horodatée et sauvegardée sur les serveurs du SEAO) avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

La SAQ ne peut être tenue responsable du trafic internet pour la transmission des soumissions par voie électronique. Il est de la responsabilité du soumissionnaire de prévoir un délai supplémentaire pour la transmission de celle-ci.

Pour les soumissions transmises sur support papier, le soumissionnaire doit expédier sa soumission dans une enveloppe identifiée à l'aide de l'étiquette fournie au présent appel de propositions. Cette enveloppe doit être dûment scellée et comporter les informations exigées sur la partie frontispice de l'enveloppe.

Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité de la transmission de sa soumission aux bureaux du Service Acquisition, biens et services **à la réception du hall d'entrée principal dont l'accès est situé du côté de la rue Tellier et dont les heures d'ouverture sont du lundi au jeudi de 8 h 00 à 16 h 30 et le vendredi de 8 h 00 à 12 h 30.**

Les soumissions seront reçues jusqu'à 10h30 (heure locale) le jeudi 26 juin 2025, soit par l'intermédiaire du système électronique d'appel d'offres (SEAO), à l'adresse suivante: <https://www.seao.gouv.qc.ca> soit à l'adresse suivante :

Service Acquisition, biens et services
Hall d'entrée principal
Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier
Montréal (Québec) H1N 3W5

Les soumissions déposées avant ou à la date et l'heure limites **seront ouvertes par la SAQ en présence de deux (2) représentants de la SAQ.**

Nous vous invitons à demander un accusé de réception suivant le dépôt de votre soumission.

Toutes les soumissions devront être reçues à temps pour être acceptées. Toute soumission reçue en retard sera retournée au soumissionnaire.

Dans le mois suivant l'adjudication, les soumissionnaires seront informés par écrit, des noms des soumissionnaires et de l'adjudicataire ainsi que du montant d'octroi.

1.11 Évaluation des soumissions

La SAQ détermine si les soumissions sont conformes. Elle pourra considérer que toute omission, abstention, imprécision ou éléments de non-conformité avec l'une ou l'autre des dispositions du document d'appel de propositions, rend une soumission non conforme et pourra, de ce fait l'écarter.

La SAQ évalue les soumissions à partir des documents qu'elles contiennent. Toutefois, s'il s'avérait nécessaire d'obtenir des précisions relativement à une soumission, la SAQ pourra alors les demander au soumissionnaire, et les précisions ainsi obtenues feront alors partie intégrante de la soumission concernée.

La SAQ se réserve le droit de demander au soumissionnaire de corriger toute omission ou erreur dans sa proposition et dans le délai que lui fixera la SAQ. Toutefois, ces corrections ne peuvent entraîner une augmentation du prix soumis.

La SAQ se réserve le droit de corriger les erreurs de calcul et les erreurs de report des prix. En cas d'erreur de calcul, le prix unitaire de chacun des éléments de coût du tableau des coûts ventilés prévaut. À moins d'indication contraire, l'absence de coût à l'un des éléments du tableau des coûts ventilés signifie que cet élément est proposé à la SAQ sans coût additionnel pour cette dernière.

La SAQ se réserve le droit de :

- vérifier toute information fournie, dont les références;
- évaluer la soumission en fonction de tous les besoins énoncés au présent appel de propositions, et, en outre, selon l'ordre de priorité des critères suivants :
 - Le montant de la soumission et des options;
 - l'expérience pertinente de la firme dans des mandats similaires;
 - la méthodologie de communication (structure, points de suivi et de contrôle, rapports fournis et plate-forme);
 - l'escompte offert par le soumissionnaire.

- n'accepter ni la plus basse, ni aucune des soumissions reçues, annuler le présent appel de propositions et rejeter toutes les soumissions reçues, sans aucune indemnité pour les soumissionnaires et sans que la SAQ ne soit responsable d'aucuns frais ni d'aucune perte subis par les soumissionnaires.

1.12 Présentation par le soumissionnaire

Sur demande seulement, les soumissionnaires devront présenter leur soumission devant un comité d'évaluation. La durée de la présentation ne devrait pas dépasser une heure. L'heure et le lieu de la présentation leur seront confirmés ultérieurement, s'il y a lieu.

1.13 Choix de l'adjudicataire

La SAQ entend choisir l'adjudicataire à l'intérieur d'un délai de soixante (60) jours calendrier de la date de l'ouverture des soumissions.

1.14 Adjudication

Le contrat sera adjugé à un seul soumissionnaire pour l'ensemble des biens et services requis par l'appel de propositions. Le soumissionnaire n'est pas admis à proposer une partie seulement de ces biens et services.

1.15 Frais divers

La SAQ n'assumera aucune dépense encourue par le soumissionnaire pour préparer sa soumission ou pour fournir des renseignements supplémentaires, qui pourraient être exigés de lui pour étudier sa soumission.

1.16 Propriété de la soumission

Toutes les soumissions transmises sur support papier ou par voie électronique et tous les documents qui y sont joints demeurent la propriété exclusive de la SAQ.

1.17 Irrévocabilité de la soumission

La soumission est irrévocable pendant une période de soixante (60) jours calendrier à compter de la date d'ouverture des soumissions.

1.18 Politique gouvernementale relative à la langue française

Tout soumissionnaire assujetti au chapitre V du titre II de la Charte de la langue française, L.R.Q.c. C-11 (la « Charte »), entreprise qui emploie cinquante (50) personnes ou plus, doit satisfaire aux prescriptions de la Charte afin de se voir attribuer un contrat avec la SAQ.

Ainsi, en déposant sa soumission, le soumissionnaire déclare et garantit qu'il détient l'un ou l'autre des documents suivants émis par l'Office québécois de la langue française :

- une attestation d'inscription émise depuis moins de 18 mois ;
- une attestation d'application d'un programme de francisation valide;
- un certificat de francisation valide.

De plus, le soumissionnaire déclare et garantit que son nom n'apparaît pas sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation établie par l'Office québécois de la langue française et publiée sur son site Web.

Le soumissionnaire déclare et certifie à la SAQ qu'il se conforme à la *Charte de la langue française* et il reconnaît que la SAQ se fonde notamment sur cette déclaration afin d'attribuer un contrat. Le non-respect ou l'inexactitude de cette déclaration lors du dépôt de la soumission ou pendant la durée du contrat permettra à la SAQ de résilier le contrat conformément à ses dispositions.

Pour tout renseignement complémentaire, le soumissionnaire peut communiquer avec l'Office québécois de la langue ou consulter le site Internet à l'adresse suivante : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca>

1.19 Évaluation de rendement en cours de contrat

La SAQ consignera dans un rapport l'évaluation de l'adjudicataire si son rendement est considéré insatisfaisant et transmettra à l'adjudicataire un exemplaire de l'évaluation. L'adjudicataire peut, dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception du rapport constatant le rendement insatisfaisant, transmettre par écrit à la SAQ tout commentaire pertinent sur son contenu. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des commentaires de l'adjudicataire, la SAQ soumettra à un comité de révision son évaluation et les commentaires de l'adjudicataire et le comité statuera sur le maintien ou non de l'évaluation de rendement insatisfaisant de l'adjudicataire. Dans le cas où l'évaluation est à l'effet que le rendement est insatisfaisant, l'adjudicataire sera déclaré inadmissible à l'obtention d'un contrat de la SAQ pour les biens et services pour lesquels il a été déclaré inadmissible, si applicable, pour une période de deux (2) ans à compter de la date de l'évaluation finale. Un avis écrit à cet effet lui sera acheminé.

Le soumissionnaire peut consulter l'annexe 6.3 « Grille d'évaluation de rendement » qui est au présent document d'appel de propositions.

1.20 Soumission dont le prix est anormalement bas

Si une proposition d'un soumissionnaire paraît anormalement basse, la SAQ peut la rejeter par décision motivée après avoir demandé, par écrit, les précisions qu'elle juge utiles et vérifier les justifications fournies auprès du soumissionnaire.

2 DESCRIPTION ET TABLEAU DES PRIX

2.1 Contexte général de la SAQ et de la SQDC

La SAQ a pour mission de faire le commerce responsable des boissons alcooliques en offrant une vaste gamme de produits de qualité dans toutes les régions du Québec. Elle fait son commerce dans le respect des communautés et de l'environnement en s'assurant de créer de la valeur pour les Québécois[es] et d'offrir une expérience client inégalée.

Elle réalise ce mandat en offrant une grande variété de produits de qualité à travers un vaste réseau de plus ou moins 410 succursales et de plus ou moins 423 agences qui commercialisent plus de 40 000 produits provenant de plusieurs pays.

La SAQ peut compter près de 7 000 employés pour offrir une expérience client mémorable, reconnue et primée ainsi qu'un service-conseil personnalisé.

L'évolution du modèle d'affaires de la SAQ passe entre autres par la volonté d'offrir à sa clientèle une expérience client unique et cohérente, peu importe l'endroit où le client entre en contact avec la SAQ.

Pour la SAQ, le programme éthique de vente en succursale et en ligne a pour objectif d'éviter de vendre de l'alcool à des personnes mineures.

La SQDC est une entreprise du gouvernement et est une filiale de la Société des alcools du Québec (SAQ). Elle a été constituée en juin 2018 à la suite de l'adoption de la Loi constituant la Société québécoise du cannabis, édictant la Loi encadrant le cannabis et modifiant diverses dispositions en matière de sécurité routière. La SQDC est compagnie à fonds social distincte de la SAQ et gérée de façon indépendante de cette dernière. Ses approvisionnements en biens et services non destinés à la revente sont toutefois assurés en services partagés par du personnel de la SAQ.

Le mandat de la SQDC consiste à assurer la distribution et la vente de cannabis au Québec dans une perspective de protection de la santé, afin d'intégrer les consommateurs au marché licite du cannabis et de les y maintenir, sans favoriser la consommation de cannabis.

La SQDC dispose actuellement de plus ou moins 106 succursales et en déployer une vingtaine d'ici les quatre (4) prochaines années. La main-d'œuvre constituée d'environ 1115 employés est distribuée entre le siège social et les succursales de l'organisation.

Pour la SQDC, le programme éthique de vente en succursale et en ligne a pour objectif de faire respecter la procédure émise pour éviter de vendre du cannabis à des personnes mineures.

2.2 Description des mandats pour la SAQ et la SQDC

Dans le cadre de ce mandat, la SAQ et la SQDC souhaite retenir les services d'une firme spécialisée en clients mystères afin d'évaluer l'application des normes d'éthique de vente à travers ses différents canaux de vente (succursale et en ligne). La SQDC désire aussi, à même ce mandat, évaluer le service de clavardage en ligne de son site Web auprès d'une variété de clientèle.

D'une part, la firme devra effectuer des visites en succursales SAQ pour valider et apprécier le travail des équipes pour l'application du programme d'éthique de vente et effectuer des visites en succursales SQDC pour évaluer les processus lors de l'accueil des clients à l'entrée des

succursales. La firme devra aussi, pour la SQDC, évaluer le processus de validation de la pièce d'identité auprès des clients âgés de 21 à 29 ans, en plus d'évaluer le référencement d'un professionnel de la santé lorsqu'une question de nature médicale est posée.

D'autre part, la firme devra procéder à la validation de l'éthique de vente en ligne pour la SAQ et la SQDC, en s'assurant que nos partenaires de transport respectent nos exigences de validation de l'âge à l'aide d'une pièce d'identité lors de la livraison de commandes en ligne à domicile.

L'objectif global de ce mandat est d'assurer une application rigoureuse et uniforme des normes d'éthique de vente, tant en succursales qu'en ligne et qu'en clavardage (SQDC seulement), afin de garantir qu'aucune commande ne soit remise à un client mineur et qu'aucune recommandation médicale ne soit remise à un client SQDC.

2.2.1 Application du programme éthique de vente en succursale pour la SAQ

L'éthique de vente de la SAQ doit être appliquée par tout le personnel du réseau des succursales.

L'obligation d'appliquer intégralement la politique d'éthique de vente vient du fait que les boissons alcooliques ne sont pas des produits comme les autres. Le commerce d'alcool est régi par des lois et règlements, et selon la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques :

- Un mineur ne peut acheter de l'alcool pour lui-même ou pour autrui.
- Un majeur ne peut acheter de l'alcool pour un mineur.

L'éthique de vente et la Loi sont respectées et appliquées dès qu'il a refus de vendre des boissons alcooliques aux mineurs ou à quiconque qui tenterait d'acheter pour eux et aux personnes manifestement en état d'ébriété ou à quiconque qui tenterait d'acheter pour elles.

L'éthique de vente s'applique également lors des dégustations à la clientèle. L'employé assigné à la dégustation accueille le client et valide que celui-ci est majeur et n'est pas en état d'ébriété avant de lui faire déguster le produit.

Tout article ne contenant pas d'alcool peut être vendu à un mineur (cartes-cadeaux, sacs et emballages cadeaux, tire-bouchons, etc.).

Tous les employés de succursales doivent suivre la formation sur l'éthique de vente.

Tout en respectant et en tenant compte des contraintes reliées aux heures d'ouverture et des périodes de pointe où l'on retrouve un achalandage accru, l'adjudicataire devra effectuer des visites dans l'ensemble du réseau selon les paramètres fixés par la SAQ qui pourront être évolutifs en cours de mandat ainsi que fournir un rapport sur une base hebdomadaire de la compilation et des sommaires des résultats.

Pour ce faire, l'adjudicataire devra envoyer une personne d'âge mineur (de 13 à 17 ans) dans toutes les succursales pour y tenter de faire l'achat d'alcool.

Une fois à la caisse ou lors de la dégustation, la personne mineure devra dire qu'elle n'a pas ses pièces d'identité si le caissier les demande.

Dans le cas où le caissier ne demande pas les pièces d'identité et qu'une vente a lieu, l'adjudicataire devra fournir à la SAQ les numéros de transactions figurant sur les reçus via un rapport électronique.

Dans le cas où le mineur réussit à acheter de l'alcool, les bouteilles achetées seront récupérées par un adulte à la sortie de la succursale et conservées par l'adjudicataire. L'adjudicataire

présentera la facture confirmant la transaction auprès de la SAQ afin d'obtenir un remboursement pour un montant maximum de 12,50\$.

Une fiche de visite fournie par la SAQ devra être remplie à la suite de chaque évaluation comprenant les informations suivantes (voir exemple annexe 6.7) :

- Le nom et le numéro de la succursale;
- La date et l'heure de la visite;
- Le résultat de l'évaluation;
- La description physique des employés;
- Les commentaires concernant la manière que la transaction s'est effectuée.

Des scénarios détaillés seront fournis par la SAQ pour fixer clairement les paramètres selon lesquels la visite doit être effectuée et ce scénario pourrait être revu en cours de contrat.

Il est de la responsabilité de l'adjudicataire de s'assurer que les clients mystères mineurs comprennent et maîtrisent tous les éléments du scénario et de la grille d'évaluation.

Un format PDF de la fiche de visite complétée pour chaque succursale sera déposé une fois par semaine sur un portail web de la firme retenue pour consultation. Le portail doit être accessible à plusieurs utilisateurs sous différents profils.

En sus du portail web, toutes les fiches des visites complétées seront fournies à la SAQ individuellement et classées par secteur selon l'échéancier de réalisation apparaissant ci-dessous via un document électronique.

La compilation des résultats devra être fournie une fois par semaine sous format *Excel* les lundis avant 10h sur le portail web de la firme retenue et selon les besoins suivants :

- Une page sommaire regroupant l'information par bannière, par région, par secteur à chaque semaine;
- Une page regroupant le détail des éléments évalués par bannière, par région, par secteur, par succursale.

La SAQ se réserve le droit de demander tout autre rapport qu'elle juge utile.

La SAQ se réserve le droit de faire réaliser des visites de clients mystères supplémentaires

L'adjudicataire s'engage à fournir le nombre de clients mystères qu'il compte utiliser pour réaliser le projet.

L'adjudicataire s'engage à traiter les demandes de vérifications et de corrections des fiches de visites complétées dans un délai maximum de 2 jours ouvrables.

Profil recherché du client mystère mineur

Le client mystère mineur devra jouer un rôle d'un client ordinaire et doit avoir entre 13 et 17 ans. Il devra éviter de porter du maquillage, une barbe ou moustache ou toutes autres accessoires ayant pour effet de paraître plus âgé.

Le client mystère devra se montrer respectueux et doit tenter de faire l'achat d'alcool seul sans interaction avec d'autres clients.

Le client mystère mineur ne peut en aucun cas consommer de l'alcool lors d'une visite d'une succursale SAQ, ni conserver l'alcool qui lui serait vendu à cette occasion.

Si on demande une carte d'identité, le client mystère doit dire qu'il n'a pas ses cartes avec lui. Il ne peut pas mentir si on lui demande son âge, ni prétendre faire l'achat pour une tierce personne (l'achat est fait pour lui-même). Il ne doit pas insister ou argumenter si on lui refuse la vente.

Autant dans la sélection des clients mystères que dans la planification, l'adjudicataire devra tenir compte des points suivants :

- La capacité d'adaptation rapide du client mystère;
- La sécurité du client mystère;
- La remise des rapports par le client mystères à la sortie de la succursale.

La SAQ se réserve le droit de refuser un client mystère qui ne respecte pas les attentes.

Périodes des visites

Le réseau de succursales de la SAQ est réparti sur toute la superficie du Québec. Toutes les succursales devront être visitées et évaluées par un client mystère.

Les périodes de visite doivent s'effectuer en tout temps, pendant les heures d'ouverture des succursales.

Une (1) visite par semestre pour toutes les succursales. Les régions de la Côte-Nord, Gaspésie, Bas St-Laurent et de l'Abitibi-Témiscamingue devront être priorisées en début de semestre.

Le réseau de la SAQ compte présentement plus ou moins 405 succursales dans l'ensemble des régions administratives du Québec. La liste des succursales est fournie au fichier *Excel* intitulé : « 229798_Annexe_6.4_Liste_succursales_SAQ ».

L'adjudicataire devra effectuer plus ou moins 405 visites par semestre. À la demande de la SAQ seulement, le nombre de visite pourrait varier de plus ou moins cinq (5) pourcent.

L'adjudicataire s'engage à respecter intégralement l'échéancier de réalisation ci-dessous :

Année financière	Semestre	Dates cibles	Succursales cibles
2025-2026	1	14 septembre 2025 au 28 mars 2026	Toutes les succursales voir liste à l'Annexe 6.4
	2	29 mars 2026 au 12 septembre 2026	
2026-2027	1	13 septembre 2026 au 27 mars 2027	
	2	28 mars 2027 au 11 septembre 2027	

2.2.2 Application du programme d'éthique de vente en ligne pour la SAQ

La SAQ souhaite mettre en place un programme d'évaluation de l'éthique de vente en ligne afin de s'assurer que les normes de contrôle de l'âge et de validation des pièces d'identité soient rigoureusement appliquées par nos partenaires de livraison à domicile avant la remise d'un colis acheté en ligne.

Dans le cas où le mineur réussit à réceptionner le colis, le produit acheté sera retourné par un adulte en succursale pour un remboursement ou pourra le conserver. Si l'adulte conserve le produit, la SAQ remboursera pour un montant maximum de 12,50\$ l'adjudicataire sur présentation de la facture de la transaction en ligne.

Objectifs du programme

Les principaux objectifs de ce programme d'évaluation sont les suivants :

- **Évaluer l'application des normes** : S'assurer que la vérification des pièces d'identité valides, servant à confirmer que le client répond aux exigences légales d'âge (18 ans et plus), est effectuée par nos partenaires de livraison avant la remise d'un colis livré à domicile;
- **Analyser l'uniformité** : Mesurer la cohérence et l'uniformité dans l'application de ces normes selon les régions géographiques et nos partenaires de livraison;
- **Diagnostiquer et identifier les améliorations** : Poser un diagnostic précis sur l'efficacité actuelle des processus et identifier les opportunités d'amélioration opérationnelle pour renforcer la conformité.

Indicateur clé de performance (KPI)

Afin de garantir une conformité totale aux exigences de la SAQ, l'indicateur clé de performance est le suivant :

- **Taux de réussite de la validation de l'identité** : L'objectif est d'atteindre un taux de réussite de 100 % pour la validation de l'âge via une pièce d'identité valide. Aucune commande ne doit être remise à un client âgé de moins de 18 ans.

Modalités d'évaluation

Le programme s'appuiera sur une méthodologie rigoureuse et continue d'évaluation :

- **Nombre de commande évaluées** : 144 commandes par année;
- **Répartition** : 6 régions x 12 commandes x 12 mois x 1 transporteur.

Régions couvertes

Les six régions avec le plus haut volume de commandes seront évaluées, à savoir :

- Montréal et Laval;
- Québec et les environs;
- Laurentides;
- Outaouais;
- Estrie et Centre-du-Québec;
- Lanaudière.

Gouvernance et suivi

Un mécanisme de gouvernance sera mis en place pour assurer le suivi de la performance et la prise d'action :

- **Mesure de performance** : Création et suivi d'un tableau de bord périodique pour évaluer la performance du ou des transporteur(s).
- **Communication périodique** : Présentation régulière des résultats de l'évaluation et des recommandations aux responsables.

2.2.3 Application du programme éthique de vente en succursale pour la SQDC – Validation de l'âge

La SQDC souhaite évaluer l'accueil des clients à l'entrée des succursales de la SQDC. Cette initiative vise à évaluer le travail des agents de sécurité et des conseillers à l'accueil dans certains de ses points de vente. Les objectifs spécifiques de ce programme d'évaluation sont, mais ne se limitent pas à :

- Évaluer l'application des normes de contrôle d'accès aux succursales (validation de l'âge, contrôle des accès, etc.);
- Vérifier l'uniformité dans l'application des normes d'accès entre les différents points de vente, ainsi qu'entre les agents de sécurité et les conseillers de la SQDC;
- Diagnostiquer la situation actuelle et identifier les opportunités d'amélioration opérationnelle.

Le profil du client mystère recherché devra être âgé entre 18 et 20 ans et devra, lors de sa visite, tenter d'entrer dans l'aire de vente de la succursale. Aucun achat ne sera permis dans le cadre de ces évaluations.

Le questionnaire personnalisé en français en lien avec ce mandat comportera entre 12 et 18 questions et devra couvrir, minimalement, les étapes suivantes dans le parcours du client mystère:

- Arrivée / Affichage
L'affichage à l'entrée de la succursale est-il conforme?
- Accueil
Avez-vous été salué et accueilli professionnellement?
- Validation /Contrôle d'accès
Est-ce qu'une pièce d'identité vous été demandé? Avez-vous réussi à entrer dans l'aire de vente?
- Attitude
L'agent ou l'employé était-il courtois et professionnel?

L'adjudicataire devra effectuer cent (100) évaluations par année fiscale (avril à mars) dans cinquante (50) succursales différentes, et ce sur une période maximale de six (6) mois consécutifs. En moyenne, entre dix (10) à vingt-cinq (25) visites seront effectuées par mois.

La sélection des succursales ciblées pour les visites pourrait s'effectuer sur l'ensemble du réseau de succursales de la SQDC qui est réparti sur l'ensemble du territoire québécois. La liste des succursales est fournie au fichier *Excel* intitulé : « 229798_Annexe_6.5_Liste_succursales_SQDC ».

Les périodes de visite doivent s'effectuer en tout temps, pendant les heures d'ouverture des succursales. L'adjudicataire aura la responsabilité de s'assurer de valider les heures d'ouvertures de chaque succursale sur le site web de la SQDC (<https://www.sqdc.ca/fr-CA/>).

2.2.4 Application du programme éthique de vente en succursale pour la SQDC – Recommandations médicales

La SQDC souhaite évaluer la validation de la pièce d'identité auprès des clients âgés de 21 à 29 ans, en plus d'évaluer le référencement d'un professionnel de la santé lorsqu'une question de nature médicale est posée. Les objectifs spécifiques de ce programme d'évaluation sont, mais ne se limitent pas à :

- Évaluer l'application des normes de contrôle d'accès aux succursales (validation d'une pièce d'identité, etc.);
- Évaluer la réaction des employés lorsque des questions de nature médicale sont posées;
- Évaluer l'uniformité dans l'application des normes;
- Poser un diagnostic de la situation et identifier les opportunités d'améliorations opérationnelles.

Le profil du client mystère recherché devra être âgé entre 21 et 29 ans et devra, lors de sa visite, simuler un intérêt pour un ou des produits de la SQDC afin de traiter un problème de santé. Aucun achat ne sera obligatoire dans le cadre de ces évaluations.

Le questionnaire personnalisé en français en lien avec ce mandat comportera entre 12 et 18 questions et devra couvrir, minimalement, les étapes suivantes dans le parcours client :

- Accueil
Avez-vous été accueilli de manière courtoise?
- Validation /Contrôle d'accès
Vous a-t-on demandé une pièce d'identité pour valider votre âge?
- Service au comptoir – recommandations médicales
Est-ce qu'on vous a recommandé de consulter un professionnel de la santé? Est-ce qu'on vous a suggéré un produit pour traiter votre problème de santé?
- Attitude
Le service conseil était-il professionnel et courtois?
- Au revoir
Est-ce qu'on vous a proposé un dépliant d'information pour le consommateur avant votre départ de la succursale.

L'adjudicataire devra effectuer cent (100) évaluations par année fiscale (avril à mars) dans cinquante (50) succursales différentes, et ce sur une période maximale de six (6) mois consécutifs. En moyenne, entre dix (10) à vingt-cinq (25) visites seront effectuées par mois.

La sélection des succursales ciblées pour les visites pourrait s'effectuer sur l'ensemble du réseau de succursales de la SQDC qui est réparti sur l'ensemble du territoire québécois. La liste des succursales est fournie au fichier *Excel* intitulé : « 229798_Annexe_6.5_Liste_succursales_SQDC ».

Les périodes de visite doivent s'effectuer en tout temps, pendant les heures d'ouverture des succursales. L'adjudicataire aura la responsabilité de s'assurer de valider les heures d'ouvertures de chaque succursale sur le site web de la SQDC (<https://www.sqdc.ca/fr-CA/>).

2.2.5 Application du programme d'éthique de vente en ligne pour la SQDC – Test de clavardage

La SQDC souhaite évaluer le service de clavardage en ligne de son site Web auprès d'une variété de clientèle. Les objectifs spécifiques de ce programme d'évaluation sont, mais ne se limitent pas à :

- Mesurer si le profil de consommation du client est validé;
- Évaluer si les employés orientent les clients vers les services d'un professionnel de la santé en fonction de la nature de sa demande;
- Évaluer la qualité des réponses offertes par les employés responsables du service de clavardage en fonction d'un scénario précis;

- Poser un diagnostic de la situation et identifier les opportunités d'amélioration opérationnelles.

Le profil du client mystère recherché pourra répondre à une variété de spécificités au niveau de l'âge et fera l'évaluation pour son besoin spécifique en simulant un intérêt pour un ou des produits de la SQDC. Aucun achat ne sera obligatoire dans le cadre de cette évaluation.

Le questionnaire personnalisé en français en lien avec ce mandat comportera entre 12 et 18 questions et devra couvrir, minimalement, les étapes suivantes dans le parcours client :

- Accueil en ligne
Avez-vous été abordé avec une formule de politesse?
- Validation du niveau de consommation
A-t-on validé quel est votre niveau de connaissance? A-t-on validé l'intensité en THC ou CBD que vous recherchez?
- Orientation en fonction du type de demande
Est-ce qu'on vous a recommandé de consulter un professionnel de la santé? Est-ce qu'on vous a suggéré un produit pour traiter votre problème de santé?
- Qualité des réponses offertes
Satisfaction générale

L'adjudicataire devra effectuer cent (100) évaluations en ligne par année fiscale (avril à mars), et ce sur une période maximale de six (6) mois consécutifs. En moyenne, entre douze (12) à vingt (20) évaluations en ligne seront effectuées par mois.

2.3 Durée du contrat

Le contrat sera d'une durée de vingt-quatre (24) mois et débutera à la date qui sera déterminée par la SAQ, lors de l'adjudication.

Les prix seront fermes pour toute la durée initiale du contrat, soit de vingt-quatre (24) mois.

2.4 Tableaux ventilés des prix

Le soumissionnaire doit compléter le document *Excel* intitulé « 229798_Annexe_6.6_Tableaux_ventiles_prix_VF » joint en annexe et compléter tous les onglets prévus à cet effet.

Les coûts pour tous les services offerts par le soumissionnaire en réponse au présent appel de propositions doivent être expressément indiqués aux tableaux ventilés, à défaut de quoi, les services et biens seront réputés offerts sans frais supplémentaires.

Il appartient également au soumissionnaire de divulguer et d'offrir tout autre service et bien qui pourraient être nécessaires afin que la SAQ et la SQDC puisse bénéficier des services et biens requis au présent appel de propositions. Les tarifs de tels services et biens, qu'ils soient récurrents ou ponctuels, doivent également être indiqués expressément dans les tableaux de coûts, à défaut de quoi, les services et biens seront réputés offerts sans frais supplémentaires pour la SAQ et pour la SQDC.

Le coût forfaitaire de configuration et de personnalisation d'un nouveau programme doit inclure ces éléments :

- Développement d'un programme;

- Création d'un questionnaire et d'un scénario (en français) selon les exigences du programme visé (inclusion jusqu'à 25 questions);
- Programmation du questionnaire;
- Développement informatique du questionnaire;
- Accès à la plate-forme;
- Test et contrôle qualité.

Le frais par évaluation soumis par le soumissionnaire doit inclure ces éléments :

- Évaluations;
- Recrutement des clients mystères;
- Contrôle qualité du ou des questionnaires;
- Frais de logistiques et honoraires professionnels;
- Accès au résultat d'une évaluation en temps réel directement sur la plate-forme;
- Envoi des courriels à la suite d'un échec;
- Montant incluant un résumé mensuel des résultats par courriel;
- Tous autres frais (ex : déplacement, essence, repas, etc.).

Voir clause 2.5 pour l'exception accordée avec le programme de l'Éthique de vente en succursale SQDC – Validation de l'âge.

Le soumissionnaire devra remplir tous les espaces libres et peut au besoin, ajouter des lignes dans les tableaux pour adapter sa structure de coûts.

2.5 Frais déplacement – SQDC succursales en région éloignée

Pour le programme de l'éthique de vente en succursale SQDC « Validation de l'âge », la SQDC compte combiner ses succursales en région éloignée afin d'optimiser les déplacements.

Le soumissionnaire doit proposer un prix forfaitaire pour les frais de déplacement, et ce par regroupement de succursales SQDC. Seules les succursales de ces villes seront payées par la SQDC pour le frais de déplacement. En cas d'ouverture de nouvelle succursale en région éloignée, la SQDC pourra l'ajouter dans l'un de ces regroupements tout en considérant l'optimisation des déplacements.

Le prix forfaitaire soumis devra inclure tous les frais inhérents au déplacement, notamment, mais sans s'y limiter, le coût du transport, le kilométrage aller/retour, le temps de déplacement et les frais de subsistance émanant de ce transport. Aucun frais supplémentaire ne sera assumé par la SQDC.

Numéro de succursale	Ville	Région administrative	Prix forfaitaire
77097	Amqui	Côte-Nord	\$
77045	Matane	Abitibi-Témiscamingue	
77079	Baie-Comeau	Gaspésie-Île-de-la-Madeleine	\$
77017	Sept-Îles	Abitibi-Témiscamingue	
77089	Chibougamau	Gaspésie / Île-de-la-Madeleine	\$
77046	St-Félicien	Côte-Nord	
77085	Carleton-sur-Mer	Nord-du-Québec	\$
77038	Grande-Rivière	Bas-St-Laurent	
77095	Gaspé	Gaspésie / Île-de-la-Madeleine	\$
77058	Rouyn-Noranda	Saguenay-Lac-St-Jean	
77049	Val d'Or	Abitibi-Témiscamingue	
77084	Ville-Marie	Bas-St-Laurent	

Le soumissionnaire est invité à consulter le fichier *Excel* intitulé « 229798_Annexe_6.5_Liste_succursales_SQDC » pour connaître les adresses complètes.

2.6 Prix (optionnel) – SAQ – Éthique de vente

Dans l'éventualité où la SAQ, en cours de contrat aimerait ajouter des visites additionnelles et non définies au tableau des prix 2.4.1 se retrouvant au document *Excel* intitulé « 229798_Annexe_6.6_Tableaux_ventiles_prix_VF », le soumissionnaire est invité à soumettre un prix pour une visite supplémentaire selon des paliers tarifaires.

Le soumissionnaire doit considérer que les visites additionnelles pourraient être effectuées dans tout autre lieu qui serait jugé pertinent pour la SAQ et ce, dans toute la province du Québec. Ainsi, tous les frais inhérents à cette visite supplémentaire (main d'œuvre, déplacement, etc.) doivent être pris en compte dans la tarification soumise.

À la fin de la période contractuelle ainsi qu'aux dates d'anniversaire des options de renouvellement (s'il y a eu levée des options), l'adjudicataire ne pourra prétendre à recevoir aucune indemnité dans le cas où la SAQ n'aurait pas demandé d'effectuer des visites additionnelles et non définies au contrat de base.

Pour fin d'évaluation, ce sera la moyenne prix de tous les paliers tarifaires pour l'année 2025-26, 2026-27 et 2027-28 multiplié par le nombre de visite maximum du dernier palier tarifaire qui sera considérée, et ce par type de description.

Description Année 2025-26	1 à 50	51 à 100	101 à 150	151 à 200	201 à 230			
Coût pour visites supplémentaires	\$	\$	\$	\$	\$			
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	\$	\$	\$	\$	\$			
Description Année 2026-27	231 à 300	301 à 350	351 à 400	401 à 450	451 à 500	501 à 600	601 à 700	701 à 863
Coût pour visites supplémentaires	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Description Année 2027-28 <i>Renouvellement 1</i>	401 à 450	451 à 500	501 à 600	601 à 700	701 à 800	801 à 900	901 à 1000	1001 à 1093
Coût pour visites supplémentaires	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

2.7 Prix (optionnel) - Application du programme d'éthique de vente en ligne pour la SQDC – Livraisons

La SQDC a à cœur de bien servir sa clientèle et de faire des ventes responsables, et ce sur toutes ses plate formes commerciales. Ainsi, dans l'éventualité où la SQDC, en cours de contrat aimerait ajouter le programme d'éthique de vente en ligne « Livraisons » pour évaluer le processus d'éthique de vente pour ses ventes en ligne, le soumissionnaire est invité à compléter les tableaux se retrouvant au bas de cette section.

Les objectifs spécifiques de ce programme d'évaluation seraient, mais ne se limiteraient pas à :

- Évaluer l'application des normes de contrôle des pièces d'identité valides avant la remise d'un colis acheté en ligne;
- Évaluer l'uniformité dans l'application de ces normes en fonction des régions couvertes;
- Poser un diagnostic de la situation et identifier les opportunités d'amélioration opérationnelle;
- Assurer que les employés valident systématiquement l'âge et l'identité de la personne qui reçoit un colis de la SQDC (taux de réussite de la validation de l'identité de la personne qui réceptionne une commande livrée à domicile).

Le profil du client mystère recherché pourra répondre à une variété de spécificités au niveau de l'âge et fera l'évaluation pour son besoin spécifique. Le client devra notamment être âgé entre 21 et 29 ans.

L'adjudicataire encouragera le client mystère à se rendre dans la succursale SQDC de son choix avec le produit et sa facture de la transaction en ligne afin de demander un remboursement. Puisque les frais de livraison sont non remboursables, ils devront être couverts par le salaire du client mystère.

Le questionnaire personnalisé en français en lien avec ce mandat comportera entre 12 et 18 questions et devra couvrir, minimalement, les étapes suivantes dans le parcours client :

- Accueil / Premier contact
Est-ce que le livreur vous a salué? Est-ce que la commande est arrivée dans les délais de livraison prévus?
- Validation de l'âge
Est-ce qu'une pièce d'identité vous a été demandé pour valider votre âge?
- Attitude de l'employé
Le livreur était-il courtois et professionnel?

L'adjudicataire devra effectuer cent (100) évaluations par année fiscale (avril à mars) pour cinquante (50) livraisons (2 vérifications/firme de livraison), et ce sur une période maximale de six (6) mois consécutifs.

Pour le service de livraison le jour même, la couverture des régions est la suivante :

- Montréal : Île de Montréal, Île de Laval et Île-Bizard;
- Rive-Sud de Montréal : Beauharnois, Belœil, Boucherville, Brossard, Candiac, Carignan, Chambly, Châteauguay, Delson, Greenfield Park, Kahnawake, La Prairie, Léry, Longueuil et Vieux-Longueuil, McMasterville, Mercier, Mont-Saint-Hilaire, Otterburn Park, Richelieu, Saint-Basile-le-Grand, Saint-Bruno-de-Montarville, Saint-Constant, Sainte-Catherine, Saint-Hubert, Saint-Jean-sur-Richelieu, Sainte-Julie, Saint-Lambert, Saint-Mathias-sur-Richelieu, Saint-Mathieu-de-Beloeil, Varennes;
- Rive-Nord de Montréal : Blainville, Boisbriand, Bois-des-Filion, Charlemagne, Deux-Montagnes, L'Assomption, Lorraine, Mascouche, Mirabel, Repentigny, Rosemère, Sainte-Thérèse, Saint-Eustache, Saint-Jérôme, Saint-Sulpice, Terrebonne;
- Montréal Ouest : Les Cèdres, L'Île-Cadieux, Notre-Dame-de-l'Île-Perrot, Pincourt, Saint-Lazare-de-Vaudreuil, Vaudreuil-Dorion, Vaudreuil-sur-le-Lac.

Pour le service de livraison 90 minutes, la couverture des régions est la suivante :

- dans les régions de la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, la Chaudière-Appalaches, l'Estrie, la Mauricie, la Montérégie, l'Outaouais et du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Pour plus de détails, l'adjudicataire est invité à consulter ce lien : <https://www.sqdc.ca/fr-CA/a-propos/information-sur-les-achats/livraison-90-minutes>.

Le soumissionnaire doit remplir les tableaux suivants :

Description des services	Quantité approximative annuellement	Coût unitaire	Coût total
Frais par évaluation Achat en ligne	100	\$	\$
Salaire client mystère par évaluation	100	\$	\$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	\$

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation	1	\$	
Taux horaire pour la modification au programme et questionnaire déjà en place incluant la configuration informatique, indépendamment du nombre d'évaluation	1	\$/hre	
Taux horaire pour la production d'un rapport d'analyse des résultats	1	\$/hre	
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	

À la fin de la période contractuelle ainsi qu'aux dates d'anniversaire des options de renouvellement (s'il y a eu levée des options), l'adjudicataire ne pourra prétendre à recevoir aucune indemnité dans le cas où la SQDC n'aurait pas ajouté ce programme d'évaluation additionnel.

2.8 Prix (optionnel) – Nouveau programme d'évaluation SAQ et/ou SQDC

Dans l'éventualité où la SAQ et/ou la SQDC, en cours de contrat aimerait ajouter un programme d'évaluation additionnel et non défini au présent appel de propositions, le soumissionnaire est invité à compléter le tableau suivant :

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation	1	\$	
Autres coûts <i>Veuillez spécifier SVP</i>	1	\$	

À la fin de la période contractuelle ainsi qu'aux dates d'anniversaire des options de renouvellement (s'il y a eu levée des options), l'adjudicataire ne pourra prétendre à recevoir aucune indemnité dans le cas où la SAQ ou la SQDC n'aurait pas ajouté un programme d'évaluation additionnel et non défini au contrat de base.

À noter que ces coûts demandés en option ne seront pas considérés dans l'évaluation des soumissions.

2.9 Quantité

La quantité indiquée aux tableaux ventilés ne représente qu'une approximation des besoins de la SAQ et de la SQDC et ne constitue en aucun temps une garantie minimale. Elle pourra être augmentée ou diminuée selon les besoins de la SAQ et de la SQDC et l'adjudicataire ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation en découlant.

2.10 Option de renouvellement

Le soumissionnaire doit offrir à la SAQ la possibilité d'exercer, à sa seule discrétion deux (2) options de renouvellement du contrat d'une période de douze (12) mois chacune. Le renouvellement s'effectuera aux mêmes termes et conditions que ceux prévus au contrat initial sauf que les prix, seront ajustés du pourcentage suivant :

1^{ère} option de renouvellement :

Augmentation : _____ %

Diminution : _____ %

2^e option de renouvellement :

Augmentation : _____ % *

Diminution : _____ % *

* Ce pourcentage sera calculé sur les coûts de l'année précédente.

2.11 Escompte de paiement

Nous accordons à la SAQ un escompte de _____ % si elle effectue son paiement à l'intérieur d'un délai de _____ jours calendrier (ce délai doit être d'un minimum de quinze (15) jours calendriers).

2.12 Garantie de services

Sans limiter les autres représentations et garanties contenues au présent appel de propositions, l'adjudicataire garantit à la SAQ, en tout temps, que les services seront exécutés de manière professionnelle et en conformité avec les normes de l'industrie, les exigences et spécifications du contrat ainsi qu'en conformité avec les lois et les règlements applicable.

2.13 Responsabilité sociétale SAQ

La SAQ mène depuis plusieurs années une politique volontariste en matière de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Elle intègre désormais les exigences de la Loi 12 qui consistent à promouvoir l'achat responsable pour les acquisitions de biens, service et construction.

Le concept de RSE intègre les préoccupations sociales et environnementales à ses activités de même qu'à ses relations avec ses parties prenantes. La SAQ a la responsabilité non seulement d'être économiquement viable, mais aussi d'avoir un impact positif sur la société et de respecter l'environnement.

Par conséquent, les soumissionnaires liés à la production des biens, de services ou de travaux de construction visés par le présent appel de propositions et aux contrats à intervenir sont conviés à contribuer à l'atteinte des engagements de la SAQ en matière d'approvisionnement responsable et de responsabilité sociétale.

a) Pratiques environnementales certifiées

Le soumissionnaire doit identifier/encercler les politiques ou codes existants dans son entreprise **qui sont confirmés par des certificats ou autres reconnus** - ex: Fairtrade (commerce équitable), ISO 45001 (politique de santé/sécurité), etc.

- Commerce équitable	Oui	Non
- Politique sociétale ou sociale :	Oui	Non
- Politique de développement durable :	Oui	Non
- Politique d'approvisionnement responsable :	Oui	Non
- Code d'éthique, de conduite, ou de déontologie :	Oui	Non
- Politique de santé / sécurité	Oui	Non
- Politique d'équité de travail	Oui	Non

A la demande de la SAQ, le soumissionnaire devra fournir le certificat ou preuve démontrant qu'il le détient.

b) Exigences - Responsabilité sociétale d'entreprise

Le soumissionnaire doit détenir une certification ou autre qui rencontre l'exigence. À la demande de la SAQ, il devra fournir le certificat ou la preuve démontrant qu'il le détient.

i. Exigences facultatives : sujets suivants à adapter si applicables

- Environnement sans papier;
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre.

3 CONDITIONS GÉNÉRALES

3.1 Adjudication et contrat

L'acceptation d'une soumission par la SAQ, par le biais de l'émission d'un bon de commande ou autrement, constitue le contrat entre les parties. La SAQ pourra exiger, cependant, la signature d'une entente écrite qui sera rédigée en français par les conseillers juridiques de la SAQ.

3.2 Responsabilité

L'adjudicataire assumera l'entière responsabilité des obligations prévues au présent appel de propositions.

L'adjudicataire sera le seul habilité à traiter avec la SAQ en regard de ces engagements et sera seul responsable de l'exécution de toutes les obligations, qu'elles fassent l'objet d'une sous-traitance ou non.

L'adjudicataire doit, avant de conclure tout sous-contrat pour l'exécution du contrat, s'assurer qu'il n'est pas, ainsi que chacun de ses sous-traitants, inscrit au RENA et que, si inscrit, la période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée.

L'adjudicataire est responsable des dommages, pertes et préjudices causés à la SAQ résultant du non-renouvellement ou de la révocation d'une autorisation de contracter auprès de l'AMP, de l'inadmissibilité ou de l'interdiction pour chacun de ses sous-traitants d'exécuter ou de poursuivre l'exécution d'un sous-contrat en vertu de la LCOP ou de tout autre loi et règlement applicable.

3.3 Facturation

Sauf indication contraire, les montants dus par la SAQ/SQDC devront être facturés mensuellement par l'adjudicataire ou lors de la réception des biens. Les factures devront indiquer le numéro de commande et être acheminées par courriel aux adresses suivantes :

SAQ : courriel : payable@saq.qc.ca

SQDC : courriel : payable@sqdc.ca

La SAQ/SQDC entend effectuer ses paiements, par virement bancaire uniquement, trente (30) jours après la date la plus tardive, soit de l'envoi d'une facture du fournisseur ou de la réception et acceptation des marchandises ou de l'acceptation des services ou travaux rendus ou effectués.

Cependant, un paiement sera réputé en retard uniquement si la période de paiement est supérieure à soixante (60) jours de la date prévue au paragraphe précédent pour calculer le délai de trente (30) jours. Dans ce cas, la SAQ/SQDC paiera, sur demande du fournisseur, l'intérêt au taux de base sur le montant de ce paiement à compter du trente et unième (31^e) jour. Les intérêts seront calculés sur une base annuelle au taux préférentiel moyen mensuel de la Banque Nationale du Canada.

Le fournisseur qui réclame les intérêts doit transmettre sa réclamation accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires, dans les soixante (60) jours de la réception du paiement réputé en retard, sous peine de déchéance de son droit. La facturation doit respecter la structure de prix déposée en section 2 ou en annexe.

3.4 Relations entre les parties

Le contrat ne rend pas l'adjudicataire agent, associé ou employé de la SAQ et celui-ci demeure en tout temps un entrepreneur indépendant. L'adjudicataire n'a pas autorité à passer des contrats ou à faire des représentations pour le compte de la SAQ.

3.5 Non-exclusivité

Rien dans le présent document ne peut être interprété comme conférant à l'adjudicataire la moindre forme d'exclusivité que ce soit.

3.6 Propriété intellectuelle

L'adjudicataire accorde à la SAQ une licence perpétuelle, non exclusive, transférable et irrévocable lui permettant d'utiliser, copier, adapter, publier, traduire et mettre en marché tous les biens créés au cours de l'exécution du contrat pour la SAQ. Cette licence est accordée sans limites territoriales. Toute considération pour la licence consentie en vertu de la présente disposition est incluse dans le prix du contrat.

Toutefois, chaque partie conserve respectivement tous les droits de propriété intellectuelle dans tous les systèmes, les programmes, les outils, les méthodologies, les connaissances techniques et le matériel informatique qui sont sa propriété exclusive ou dont elle a la possession avant la date effective du présent contrat et qui sont utilisés en relation avec les biens créés pour la SAQ (le « matériel initial »).

Si du matériel initial est intégré à des biens créés pour la SAQ, l'adjudicataire accordera une licence perpétuelle et non transférable permettant à la SAQ d'utiliser le matériel initial pour son seul usage, mais sans être autorisée à fournir à un tiers le matériel initial intégré aux biens créés.

La SAQ conserve en entier tout droit de propriété qu'elle a sur toute chose, et notamment sur tout écrit, donnée, plan, dessin, photographie, matériel informatique, échantillon, modèle, maquette, concept, méthode et procédé, qu'elle communique à l'adjudicataire ou qu'elle met à sa disposition. Ce dernier ne doit, sans l'autorisation de la SAQ, se servir de ces choses à des fins autres que l'exécution du contrat.

3.7 Confidentialité

L'adjudicataire reconnaît que tous les documents, données, information et autres renseignements confidentiels concernant la SAQ que son entreprise a obtenus lors de réunions d'information, de visite ou autrement en conséquence du présent contrat, sont confidentiels et ne peuvent être divulgués ni utilisés sans l'autorisation écrite de la SAQ autrement que dans l'exécution du présent mandat et demeureront la propriété exclusive de la SAQ.

3.8 Protection des renseignements personnels

Un « renseignement personnel » désigne tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier (article 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1, ci-après dans la présente clause, « la Loi »). Les renseignements personnels sont confidentiels en vertu de la Loi qui s'applique au présent contrat et celle-ci peut être consultée sur Légis Québec.

La réalisation du contrat comprend le **traitement** de renseignements personnels, c'est-à-dire la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation de ceux-ci. Dans ce contexte, l'adjudicataire s'engage à :

- a) Mettre en place des mesures de sécurité technologiques, physiques, organisationnelles et autres, propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels traités dans le cadre de l'exécution du contrat compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels traités, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support;
- b) Mettre en place, le cas échéant, les mesures identifiées à l'annexe Requis de sécurité;
- c) Rendre accessibles les renseignements personnels uniquement aux personnes à son emploi pour qui la connaissance de ceux-ci est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions dans le cadre de l'exécution du contrat;
- d) Limiter le traitement des renseignements personnels uniquement aux fins liées à l'exécution du contrat;
- e) Informer son personnel des obligations stipulées au présent contrat et qui concernent la protection des renseignements personnels, obtenir de chaque employé un engagement de confidentialité eu égard aux renseignements traités dans le cadre de l'exécution du contrat et diffuser à son personnel toute information pertinente concernant la protection des renseignements personnels;
- f) Ne pas communiquer les renseignements personnels, sans le consentement (ou, le cas échéant, le consentement exprès) de la personne concernée, à qui que ce soit, sauf dans le cadre d'un contrat de sous-traitance sujet aux modalités prévues au présent article ou de manière conforme aux conditions des exceptions à la communication des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées prévues à la Loi;
- g) Aviser sans délai et par courriel le directeur de la sécurité informatique de la SAQ (« le CISO »), dès lors qu'il existe des motifs de croire qu'il y a eu violation ou tentative de violation, par toute personne, de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité des renseignements personnels prévues à ce contrat, ou qu'il s'est produit un événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité et/ou à la confidentialité des renseignements personnels, tel que :
 - L'accès non autorisé par la Loi à un renseignement personnel;
 - L'utilisation non autorisée par la Loi d'un renseignement personnel;
 - La communication non autorisée par la Loi d'un renseignement personnel;
 - La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

Les coordonnées du CISO sont les suivantes :

Directeur de la sécurité informatique, CISO

7500, rue Tellier

Montréal (Québec) H1N 3W5

Courriel : divulcation-securite@saq.qc.ca

Téléphone : (514) 254-6000

- h) Fournir, à la demande de la SAQ ou de la SQDC, toute information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et permettre au responsable de la protection des renseignements personnels de la SAQ ou de la SQDC ou à un représentant nommé par ce

dernier d'avoir accès à ses installations et équipements servant au traitement des renseignements personnels, afin que puisse être effectuée toute vérification relative à leur confidentialité. Avant d'exercer son droit de visite et de vérification, la SAQ ou la SQDC transmettra à l'adjudicataire un préavis écrit d'au moins deux (2) journées ouvrables et l'adjudicataire devra offrir toute l'assistance nécessaire pour permettre la vérification des moyens utilisés pour assurer la confidentialité des renseignements personnels traités dans le cadre de l'exécution du contrat;

- i) Ne conserver aucun renseignement personnel, lorsque le contrat prend fin, sur quelque support que ce soit, et sur demande de la SAQ ou de la SQDC, lui confirmer par écrit, après l'expiration du contrat, que les renseignements personnels ne sont plus conservés et ont été détruits de façon satisfaisante pour la SAQ.

L'exécution du contrat comprend la collecte de renseignements personnels au nom de la SAQ et de la SQDC, l'adjudicataire s'engage en conséquence à limiter la collecte aux renseignements nécessaires à l'exécution du contrat.

Si la réalisation du contrat est en tout ou en partie confiée à un sous-traitant, l'adjudicataire doit, si cette sous-traitance comprend le traitement de renseignements personnels :

- i) Soumettre la sous-traitance à l'approbation préalable de la SAQ et de la SQDC;
- ii) Conclure un contrat avec le sous-traitant stipulant les mêmes obligations et dispositions que celles prévues au présent article en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et leur confidentialité, *mutatis mutandis*.

L'adjudicataire se porte garant du respect, par ses sous-traitants, des obligations prévues au présent article et sera solidairement responsable avec son sous-traitant en cas de défaut de ce dernier. En outre, dans l'éventualité où un sous-traitant est en défaut de respecter ses obligations relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels, sans préjudice à tous leurs autres droits de recours, la SAQ et la SQDC se réservent le droit de résilier le contrat intervenu avec l'adjudicataire.

Si l'exécution du contrat rendait nécessaire la communication de renseignements personnels hors du Québec (par exemple, en cas de sous-traitance ou d'hébergement de données à l'extérieur de la province), l'adjudicataire devra obtenir l'autorisation écrite et préalable de la SAQ et de la SQDC à telle communication.

Les obligations de confidentialité et de protection des renseignements personnels stipulées au présent article survivent bien que le contrat ait pris fin pour quelque raison que ce soit.

3.9 Indemnisation

Chacune des parties s'engage (la « partie indemnissante ») à tenir l'autre partie, ses administrateurs, actionnaires, dirigeants, employés, agents et représentants (« personne(s) indemnisée(s) ») indemnes et à les défendre à l'encontre de toute réclamation, poursuite ou procédure intentée contre une personne indemnisée résultant (i) du défaut par la partie indemnissante d'exécuter ses obligations conformément au contrat.

La personne indemnisée doit aviser promptement par écrit la partie indemnissante de toute poursuite ou réclamation.

La partie indemnissante s'engage à indemniser la personne indemnisée de tous dommages-intérêts, amendes, frais et débours (déboursés et honoraires juridiques compris). La partie indemnissante s'engage à mener, à ses frais, toutes les négociations visant le règlement des responsabilités

mentionnées à la présente disposition. La personne indemnisée pourra toutefois participer à la défense de l'action, à ses frais, ainsi qu'aux négociations visant le règlement des responsabilités avec les avocats de son choix.

3.10 Force majeure

Aucune des parties n'est responsable pour tout défaut de respecter ou tout retard à exécuter ses obligations prévues au contrat si tel défaut ou retard est causé par un événement de force majeure affectant l'une ou l'autre des parties aux présentes.

Les parties doivent faire tous les efforts raisonnables pour minimiser les effets de tels événements sur l'exécution de leurs obligations respectives.

3.11 Cession

L'adjudicataire ne peut, sans l'autorisation écrite préalable de la SAQ et aux conditions que celle-ci pourrait déterminer, céder, en tout ou en partie, les droits découlant du contrat.

3.12 Responsabilité des équipements

Dans l'éventualité où l'adjudicataire apporte de l'équipement ou d'autres biens sur les lieux du travail, il dégage la SAQ de toute responsabilité relativement à tout dommage ou toute perte que pourrait subir cet équipement ou ces autres biens, sauf tout dommage ou toute perte causée de façon intentionnelle ou par une faute lourde de la SAQ de ses employés, dirigeants ou sous-traitants.

3.13 Assurances

L'adjudicataire doit souscrire et maintenir en vigueur une assurance générale de responsabilité civile.

Cette assurance générale de responsabilité civile doit prévoir une couverture de garantie d'au moins deux millions de dollars canadiens (2 000 000 \$ CA) par événement.

La police d'assurance doit comporter un avenant stipulant que la SAQ doit recevoir un préavis d'au moins trente (30) jours en cas d'annulation, de changement ou de modification restreignant la garantie d'assurance.

La SAQ devra être désignée comme assurée additionnelle.

À la demande de la SAQ, l'adjudicataire fournira le certificat d'assurance ainsi qu'une preuve satisfaisante qu'il est en règle avec la Commission de la santé et la sécurité du travail.

La durée de la police d'assurance doit couvrir la durée du contrat.

3.14 Modifications et renonciations

Les modifications ou renonciations aux conditions du contrat ne lient les parties que si elles ont été expressément convenues dans un écrit signé par les deux parties. Ainsi, le fait pour une partie de

ne pas exiger la stricte exécution d'une obligation prévue au contrat ne constitue pas une renonciation à ce droit, cette partie conservant tous ses recours prévus par la loi.

3.15 Intégralité

Le contrat constitue une entente complète entre les parties et remplace toutes les ententes, négociations, pourparlers conclus antérieurement au contrat, ayant trait à l'acquisition des biens et services faisant l'objet du contrat.

3.16 Règles d'interprétation du contrat

Dans le contrat, les mots qui ont une signification technique ou spécialisée bien connue s'entendent selon le sens qui leur est ainsi reconnu.

La nullité d'une disposition du contrat n'invalidera pas le contrat, les autres dispositions continueront de s'appliquer comme si ces dispositions affectées de nullité n'avaient jamais été insérées.

3.17 Respect des lois et règlements

Les parties reconnaissent que le contrat est conclu au Québec ou est réputé avoir été conclu au Québec et qu'il est régi par les lois en vigueur au Québec. En cas de contestation, seuls les tribunaux ayant juridiction dans le district judiciaire de Montréal seront compétents.

Pour plus de précision, les parties déclarent renoncer expressément à l'application de la Convention des Nations Unies relative au contrat de vente internationale de marchandises.

L'adjudicataire doit se conformer à tous les règlements, lois, décrets, ordonnances ou autres, édictés par les gouvernements fédéral, provincial et municipal relativement à l'exécution du présent contrat ainsi qu'aux politiques, codes, et directives de la SAQ applicables dont, sans limitation, le code de conduite des fournisseurs, notamment en matière de conflits d'intérêts, publicité annonce publique, comportement au travail et langue au travail.

L'adjudicataire doit obtenir, à ses frais, tous les permis, certificats, licences et autorisations et payer tous les droits exigés par la loi pour l'exécution du contrat.

L'adjudicataire est responsable des dommages, pertes et préjudices causés à la SAQ par toute inadmissibilité, interdiction et restriction pour un ou plusieurs de ses sous-traitants d'exécuter ou de poursuivre l'exécution du (ou des) sous-contrat(s), en vertu de la LCOP ou des autres lois et règlements applicables.

3.18 Résiliation

Une partie peut résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- a) l'autre partie fait défaut de remplir l'une ou l'autre des obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- b) l'autre partie cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de sa faillite, liquidation ou cession de ses biens.

Pour ce faire, la partie qui demande la résiliation adresse un avis écrit de résiliation à l'autre partie énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe a), la partie

dont le défaut est allégué aura dix (10) jours ouvrables pour remédier au défaut énoncé dans l'avis, à défaut de quoi ce contrat sera résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration des dix (10) jours. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe b), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par la partie concernée.

L'exercice du droit de résiliation par une partie est fait sous réserve de tous les autres droits et recours que cette partie peut faire valoir.

Par ailleurs, la SAQ pourrait résilier le contrat en vertu des dispositions prévues aux autres lois qui régissent la présente entente. L'adjudicataire aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

3.19 Survie de certaines dispositions

Les clauses intitulées « Confidentialité », « Protection des renseignements personnels », « Garantie », « Indemnisation » et « Respect des Lois et règlements » et toute référence à ces concepts dans le présent appel de propositions demeureront en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation du présent appel de propositions et ce, nonobstant si le soumissionnaire obtient le contrat ou non, peu importe le stade où les discussions ont été rompues.

3.20 Avis

Tous les avis pouvant ou devant être transmis par une partie à l'autre devront l'être par écrit.

Les avis destinés à l'adjudicataire sont transmis à l'adresse de sa principale place d'affaires mentionnée dans sa soumission. Les avis destinés à la SAQ sont transmis à la direction, Service Acquisition, biens et services.

4 RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

4.1 Nom du soumissionnaire

4.2 Si personne physique

Adresse du domicile :

Adresse de la principale place d'affaires :

Adresse des places d'affaires au Québec :

4.3 Si société

Nom et adresse des associés :

Adresse de la principale place d'affaires :

Adresse des places d'affaires au Québec :

4.4 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 :

Nom et adresse des administrateurs :

Nom et adresse des actionnaires détenant plus de 10% du capital-actions :

4.5 Virement bancaire – L'adjudicataire doit absolument fournir un spécimen de chèque

Nom du bénéficiaire au compte bancaire :

Nom et adresse de l'institution financière :

Numéro de l'institution bancaire et transit :

Numéro de compte bancaire :

Adresse courriel de confirmation de paiement par virement bancaire :

L'adjudicataire devra fournir un relevé d'identité bancaire (RIB).

4.6 Liste des poursuites contre le soumissionnaire

Le soumissionnaire doit indiquer la liste des poursuites actuellement pendantes, intentées contre lui par des clients, des sous-traitants ou des fournisseurs de matériaux. Il doit indiquer le numéro de dossier de la cour de chacune de ces poursuites ainsi que le nom des districts judiciaires où ces poursuites ont été intentées :



4.7 Numéros d'enregistrement TPS, TVQ et NEQ

T.P.S : R - _____

T.V.Q. : _____

N.E.Q. : _____

4.8 Site internet

5 FORMULAIRE D'ENGAGEMENT

5.1 Identification du soumissionnaire

Le nom du soumissionnaire est :

5.2 Engagement du soumissionnaire

Après avoir pris connaissance et compris la portée de toutes les conditions du présent document d'appel de propositions, incluant (s'il y a lieu) les addenda numéros : _____ émis, que le soumissionnaire joint au document d'appel de propositions, celui-ci offre de fournir à la SAQ les services faisant l'objet du présent appel de propositions, le tout en conformité avec les conditions prévues au présent document d'appel de propositions.

Les prix proposés sont en monnaie légale canadienne et ils incorporent tous les éléments de coûts, quels qu'ils soient (à l'exclusion de la TPS et de la TVQ) pour l'exécution de toutes les obligations prévues au document d'appel de propositions.

Déclaration

La proposition n'a fait l'objet d'aucune tromperie, ni d'aucune entente de fixation de prix avec d'autres soumissionnaires. De plus, tout un chacun des informations contenues dans la proposition est véridique et exacte au meilleur de ma connaissance.

Je déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la [Loi sur les contrats des organismes publics \(chapitre C-65.1\)](#), et je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du contrat à être conclu.

Et j'ai signé ce _____^e jour du mois de _____ de l'année 2025.

Signature autorisée

Nom du signataire :

Titre :

Nom du soumissionnaire :

Téléphone :

Télécopieur :

Adresse électronique :



6 ANNEXES

- 6.1 Absence d'établissement au Québec
- 6.2 Liste des sous-contractants pour le RENA
- 6.3 Grille d'évaluation de rendement (pour information seulement – ne pas compléter)
- 6.4 Liste des succursales SAQ
- 6.5 Liste des succursales SQDC
- 6.6 Tableaux ventilés des prix
- 6.7 Exemple d'une fiche visite – Éthique de vente SAQ
- 6.8 Bordereau du soumissionnaire

6.1 Absence d'établissement au Québec

PROJET : TITRE : _____
NUMÉRO : _____

Tout soumissionnaire n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit remplir et signer le présent formulaire et le produire avec sa soumission.

Tout soumissionnaire ayant un établissement au Québec doit, en lieu et place du présent formulaire, transmettre à l'organisme, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».

JE, SOUSSIGNÉ(E), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)

EN PRÉSENTANT À L'ORGANISME LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »)

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT COMPLÈTES ET EXACTES.

AU NOM DE : _____,
(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »)

JE DÉCLARE CE QUI SUIT.

1. LE SOUMISSIONNAIRE N'A PAS D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ IL EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉ À SON NOM ET ACCESSIBLE DURANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU.
2. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION.
3. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM LA SOUMISSION.
4. JE RECONNAIS QUE LE SOUMISSIONNAIRE SERA INADMISSIBLE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION EN L'ABSENCE DU PRÉSENT FORMULAIRE OU DE L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC.

ET J'AI SIGNÉ, _____
(SIGNATURE) (DATE)

6.2 Liste des sous-contractants pour le RENA

Titre du projet : _____
 Numéro du projet : _____

Instructions

- Un contractant qui a conclu un contrat avec la SQDC, doit transmettre, **avant que l'exécution du contrat ne débute**, une liste, indiquant pour chaque sous-contrat, les informations demandées ci-dessous.
- Lorsque, pendant l'exécution du contrat qu'il a conclu avec la SQDC, le soumissionnaire conclut un **nouveau sous-contrat**, il doit, **avant que ne débute l'exécution de ce nouveau sous-contrat**, en aviser la SQDC en produisant une liste modifiée.
- Pour tous les sous-contrats (approvisionnement, service et travaux de construction), le contractant doit remplir la partie A.

A. À remplir pour tout sous-contrat ¹

Nom du sous-contractant	NEQ du sous-contractant	Adresses du sous-contractant	Montant du sous-contrat	Date du sous-contrat

¹ Art. 21,13 Loi sur les contrats des organismes publics

Signée à _____ ce _____

Signature du représentant autorisé du contractant Nom du représentant

6.3 Grille d'évaluation de rendement (pour information seulement – ne pas compléter)

Grille d'évaluation du rendement					
Critères d'évaluation	Excellent	Bien	Faible*	Très faible*	Médiocre*
Pointage minimum	9	7	5	3	0
Pointage maximum	10	8	6	4	2
Volet Technique					
Compétences des ressources					
Qualité d'exécution					
Contrôle de la qualité					
Délais des livrables					
Équipements					
Transfert de connaissances					
Conformité des produits					
Disponibilité des produits					
Qualité des emballages					
Exactitude (produits commandés)					
Volet relationnel					
Respect des règles internes					
Respect des ententes					
Services du représentant					
Services à la prise de commande					
Volet administratif					
Communications (administration)					
Gestion du contrat					
Qualité de la facturation					
Service à la clientèle					
Gestion du changement					
Gestion des échanges					
Gestion des garanties					
*Inscrire vos commentaires additionnels ci-dessous			Note en pourcentage		

6.4 Liste des succursales SAQ

Voir le fichier *Excel* « 229798_Annexe_6.4_Liste_succursales_SAQ »

6.5 Liste des succursales SQDC

Voir le fichier *Excel* « 229798_Annexe_6.5_Liste_succursales_SQDC »

6.6 Tableaux ventilés des prix

Voir le fichier *Excel* « 229798_Annexe_6.6_Tableaux_ventiles_des_prix_VF »

6.7 Exemple d'une fiche visite – Éthique de vente SAQ

Fiche de visite « Respect de l'éthique de vente à la SAQ		 NOS CONSEILS notre force et notre fierté SERVICE CONSEIL	
Succursale :		Date (JJ/MM/AA) :	
Numéro :		Jour :	
Bannière :		Heure :	
Adresse :			
1- Demande d'une carte d'identité valable (permis de conduire, carte d'assurance maladie, passeport ou carte de citoyenneté canadienne).			
Vous a-t-on demandé de présenter une carte d'identité valable.			☐ Oui ☐ Non
2- Vente du (des) produits.			
Vous a-t-on vendu le (les) produit(s).			☐ Oui ☐ Non
Commentaires sur le déroulement de la visite: (obligatoires)			

6.8 Bordereau du soumissionnaire

Voir le fichier *Word* « 229798_Annexe_6.8_Bordereau_du_soumissionnaire »

SP229798 Services conseils - Client mystères

2.4 Tableaux ventilés des prix

1. Les coûts pour tous les services offerts par le soumissionnaire en réponse au présent appel de propositions doivent être expressément indiqués aux tableaux ventilés, à défaut de quoi, les services et biens seront réputés offerts sans frais supplémentaires.

2. Il appartient également au soumissionnaire de divulguer et d’offrir tout autre service et bien qui pourraient être nécessaires afin que la SAQ et la SQDC puisse bénéficier des services et biens requis au présent appel de propositions. Les tarifs de tels services et biens, qu’ils soient récurrents ou ponctuels, doivent également être indiqués expressément dans les tableaux de coûts, à défaut de quoi, les services et biens seront réputés offerts sans frais supplémentaires pour la SAQ et pour la SQDC.

3. Le coût forfaitaire de configuration et de personnalisation d’un nouveau programme doit inclure ces éléments :

- Développement d’un programme;
- Création d’un questionnaire et d’un scénario (en français) selon les exigences du programme visé (inclusion jusqu’à 20 questions);
- Programmation du questionnaire;
- Développement informatique du questionnaire;
- Accès à la plate-forme;
- Test et contrôle qualité.

4. Le frais par évaluation soumis par le soumissionnaire doit inclure ces éléments :

- Évaluations;
- Recrutement des clients mystères;
- Contrôle qualité du ou des questionnaires;
- Frais de logistiques et honoraires professionnels;
- Accès au résultat d’une évaluation en temps réel directement sur la plate-forme;
- Envoi des courriels à la suite d’un échec;
- Montant incluant un résumé mensuel des résultats par courriel;
- Tous autres frais (ex : déplacement, essence, repas, etc.).

5. Le soumissionnaire devra remplir tous les espaces libres et peut au besoin, ajouter des lignes dans les tableaux pour adapter sa structure de coûts.

2.4 Tableaux ventilés des prix

2.4.1 SAQ - Éthique de vente en succursale

Description des services	Quantité approximative annuellement	Coût unitaire	Coût total
Frais par évaluation Visite client mystère	810	- \$	0
Salaire client mystère par évaluation	810	- \$	- \$
Frais par évaluation pour visite supplémentaire en cas d'échec	20	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation pour visite supplémentaire en cas d'échec	20	- \$	- \$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	- \$	- \$

Prix séparés

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation <i>Pour ce programme le cycle est semestriel.</i>	1	\$	
Taux horaire pour la modification au programme et questionnaire déjà en place incluant la configuration informatique, indépendamment du nombre d'évaluation	1	\$/hre	
Taux horaire pour la production d'un rapport d'analyse des résultats	1	\$/hre	
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	

2.4.2 SAQ - Éthique de vente en ligne

Description des services	Quantité approximative annuellement	Coût unitaire	Coût total
Frais par évaluation Visite client mystère	144	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation	144	- \$	- \$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	- \$	- \$

Prix séparés

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation	1	\$	
Taux horaire pour la modification au programme et questionnaire déjà en place incluant la configuration informatique, indépendamment du nombre d'évaluation	1	\$/hre	
Coût pour l'ajout d'un partenaire de transport	1	\$	
Taux horaire pour la production d'un rapport d'analyse des résultats	1	\$/hre	
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	

SP229798 Services conseils - Client mystères

2.4 Tableaux ventilés des prix

2.4.3 SQDC - Éthique de vente en succursale - Validation de l'âge

Description des services	Quantité approximative annuellement	Coût unitaire	Coût total
Frais par évaluation Visite client mystère	100	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation	100	- \$	- \$
Frais par évaluation pour visite supplémentaire en cas d'échec	10	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation pour visite supplémentaire en cas d'échec	10	- \$	- \$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	- \$	- \$

Prix séparés

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation	1	\$	
Taux horaire pour la modification au programme et questionnaire déjà en place incluant la configuration informatique, indépendamment du nombre d'évaluation	1	\$/hre	
Taux horaire pour la production d'un rapport d'analyse des résultats	1	\$/hre	
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	

2.4.4 SQDC - Éthique de vente en succursale - Recommandations médicales

Description des services	Quantité approximative annuellement	Coût unitaire	Coût total
Frais par évaluation Visite client mystère	100	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation	100	- \$	- \$
Frais par évaluation pour visite supplémentaire en cas d'échec	10	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation pour visite supplémentaire en cas d'échec	10	- \$	- \$
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	- \$	- \$

Prix séparés

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation	1	\$	
Taux horaire pour la modification au programme et questionnaire déjà en place incluant la configuration informatique, indépendamment du nombre d'évaluation	1	\$/hre	
Taux horaire pour la production d'un rapport d'analyse des résultats	1	\$/hre	
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	

2.4.5 SQDC - Éthique de vente en ligne - Test de clavardage

Description des services	Quantité approximative annuellement	Coût unitaire	Coût total
Frais par évaluation Clavardage en ligne	100	- \$	- \$
Salaire client mystère par évaluation	100	- \$	- \$

Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	- \$	- \$
--	---	------	------

Prix séparés

Description	Quantité	Coût unitaire	Commentaires
Coût pour la configuration et la personnalisation d'un nouveau programme	1	\$	
Coût pour la mise en place d'un cycle d'évaluation	1	\$	
Taux horaire pour la modification au programme et questionnaire déjà en place incluant la configuration informatique, indépendamment du nombre d'évaluation	1	\$/hre	
Taux horaire pour la production d'un rapport d'analyse des résultats	1	\$/hre	
Autres coûts <i>Veillez spécifier SVP</i>	1	\$	

229798_Annexe_6.8_Bordereau_du_soumissionnaire

Aux fins d'évaluation, le soumissionnaire doit présenter les éléments de réponse en répondant à chacun des éléments ci-dessous.

Le soumissionnaire sera évalué notamment sur l'expérience de la firme, les services offerts, les outils technologiques de suivi et communication utilisés.

1. Le profil de la firme

Le soumissionnaire doit décrire brièvement, le profil de l'organisation de sa firme, comprenant, l'année de sa création, le nombre d'employés total en lien avec le présent mandat et sa structure organisationnelle.

Critères	Réponses
Profil de l'organisation	
Année de création	
Nombre d'employé(es) total en lien avec le présent mandat La firme doit présenter l'équipe de représentants qui est disponible pour le présent mandat et qui est en mesure de couvrir l'ensemble du Québec. La firme doit également préciser le nombre de ressources disponibles actuellement pour effectuer les visites clients-mystères.	
Sa structure organisationnelle	
Il doit aussi décrire les services offerts.	

Le nombre de mandats similaires effectués au cours des cinq (5) dernières années.	
Références	1. 2.

2. Mandats similaires

Le soumissionnaire doit décrire et détailler deux (2) mandats similaires qu'il a effectués dans des entreprises similaires à la SAQ et à la SQDC au cours des cinq (5) dernières années. Les mandats devront avoir été effectués au Québec.

Par entreprise similaire la SAQ et la SQDC entend ceci :

- Commerce de détail, notamment alimentaire, pharmaceutique, quincaillerie, etc;
- Magasins avec pignon sur rue et multisites;
- Magasins sur l'ensemble du territoire québécois.

Le soumissionnaire doit compléter les tableaux des mandats similaires ci-dessous :

- Les mandats doivent ou devront avoir eu lieu dans le secteur du commerce de détail, dont notamment épicerie, pharmacie, etc., et sur le territoire québécois;
- Les mandats similaires doivent ou devront avoir eu lieu dans des commerces multisites;
- Les mandats doivent ou devront avoir couvert une grande partie du territoire québécois.

Tableau mandat similaire # 1

Critères	Réponses détaillées
Nom de l'entreprise; Domaine d'activité de l'entreprise; Les coordonnées; Année du mandat; Durée du mandat;	
Nombre de magasins L'étendue sur le territoire (Détaillez)	

L'ampleur du mandat pour lesquels les services ont été effectués Description des services exécutés; Spécifiez :	
Démontrer des exemples de mise en application de programme en éthique de vente (validation de l'âge et recommandations médicales) et de programme en éthique de vente en ligne (livraison et test de clavardage) au commerce de détail dans le mandat exposé. Les objectifs visés et les résultats atteints	
Deux (2) références pouvant être contactées et avisées qu'elles pourraient l'être.	

Tableau mandat similaire # 2

Critères	Réponses détaillées
Nom de l'entreprise; Domaine d'activité de l'entreprise; Les coordonnées; Année du mandat; Durée du mandat;	
Nombre de magasins L'étendue sur le territoire (Détaillez)	
L'ampleur du mandat pour lesquels les services ont été effectués Description des services exécutés; Spécifiez :	
Démontrer des exemples de mise en application de programme en éthique de vente (validation de l'âge et recommandations médicales) et de programme en éthique de	

vente en ligne (livraison et test de clavardage) au commerce de détail dans le mandat exposé.	
Les objectifs visés et les résultats atteints	
Deux (2) références pouvant être contactées et avisées qu'elles pourraient l'être.	

3. Méthodologie de communication et outils technologiques

Le soumissionnaire doit décrire sa méthodologie de communication :

- La structure de communication que vous aviez établie avec le client afin d'effectuer les suivis, incluant les fréquences, structure, etc.;
- Détailler les points de suivi et contrôle;
- Fournir des exemples de rapports fournis après chaque visite;
- Plate-forme utilisée pour la diffusion des résultats.

La structure de communication que vous aviez établie avec le client afin d'effectuer les suivis, incluant les fréquences, structure, etc.

Détailler les points de suivi et de contrôle.

Détaillez les étapes d'évaluation lors de la visite : prise de contact, partage des points énumérés, actions à poser, etc.

Fournir des exemples de rapports fournis après chaque visite.

Plate-forme utilisée pour la diffusion des résultats.

Un accès temporaire à la plate-forme doit être remis à la SAQ pour juger de sa convivialité.