



---

# RAPPORT COMITÉ DE SOUTIEN

---

2025.01.25

# 1. OUVERTURE DE LA RÉUNION

---

## Partie Patronale

- Vincent Binet
- Alexandre Côté
- Geneviève de la Durantaye
- Isabelle Dufour
- Martin Rondeau
- Jean-Martin Raymond
- Martin de Lottinville
- Cynthia Girard
- Chantal Douillette

## Partie Syndicale

- Simon Gélinau
- Elise Lallement
- Maxime Pichette
- Lisa Courtemanche
- François Guillemette
- Jimmy Meunier

Début de la rencontre, il est 10h02.

Vincent Binet prendra le relais de Martin de Lottinville à titre d'intérim de directeur opérations et performance. Martin étant nommé à un autre poste.

## 2. SUIVI CPSST

---

Martin Rondeau et François Guillemette viennent faire leur suivi périodique. La nouvelle fiche d'inspection paritaire sera approuvée par le CPSST le 3 février prochain pour un déploiement en P13.

Projet-pilote à venir sur le Parcours de la bouteille module 2. Première rencontre la semaine prochaine. Récolte des impressions début mars. En P1, il y aura déploiement à grande échelle.

P12, un nouveau Sécurittract sur la gestion de l'entrepôt suite à la P10.

Les nouvelles priorités annuelles 2025-2026 ont été établies à la fin de l'année dernière. Celles-ci ont été classées en ordre avant d'être acheminée à la gouvernance SST. Important de savoir que chacun des membres du CPSST a voté de manière individuelle afin de bien définir les réelles priorités du comité.

1. Définir un moyen d'impliquer les employé.es davantage dans la prévention
2. Mettre en place des actions qui permettront de consolider les initiatives réalisées.
3. Formations du comité et enquêtes
4. Travailler sur les statistiques afin de faire mieux ressortir différents indicateurs
5. Suivi des différents comités qui ont rapport à la SST (Santé mieux-être, Sécurité MTL, etc.)

6. Déploiement de la phase 2 du Parcours de la bouteille
7. Mettre en place un suivi de l'analyse de risques et du plan d'action qui s'y rattache
8. Augmenter la visibilité du CPSST
9. S'assurer du suivi des tables de travail

L'analyse de risque aura lieu en février en Mauricie. Olivier Trépanier (Directeur de succursale), Charles Ouellet (Prévention SAQ), Anick-Andrée Morneau (Prévention SEMB) et Charles Grenier (Prévention SEMB) feront partie du comité qui traitera cette analyse. Cette analyse part de la dernière analyse de risques qui avait été faite par la SAQ et sera adaptée à la réalité de 2025.

## 3. RÉSULTATS DES VENTES, CAP, DÉCOUVERTE ET ÉTIQUE DE VENTE

---

Jean-Martin Raymond vient présenter les faits marquants de la P10 et de la P9.

P9, reprise des ventes pour la bannière Dépôt. 7 jours en décembre étaient dans la P9, versus 2 jours l'an dernier. Cela a eu un impact sur les ventes de la P9.

En P10, le 31 décembre tombait en P10S4, versus l'an dernier, il était en P11S1.

Congé de la TPS est arrivée en P10S1. L'impact qu'on a eu pour le consommateur en P10 est de 11,2 millions environ.

En P10, les ventes sont en baisse. Le syndicat est un peu étonné que les résultats bruts qui nous sont présentés depuis belles luettes incluent la taxe fédérale, qui est une ristourne directe au fédéral. L'item panier est en baisse. 702 202 heures en moins ont été utilisées au cumul annuel.

Le syndicat se questionne si les cibles seront réévaluées, car la tendance est clairement à la baisse. L'employeur répond qu'on ne refait pas le budget en cours d'année, mais les succursales se réajustent en fonction de la tendance. Le nouveau budget 2026-2025 a donc été fait en considérant la tendance actuelle.

Lisa mentionne demande à la haute direction s'ils ont l'intention d'épurer ailleurs que sur le plancher. Elle mentionne les impacts sur le plancher.

La haute direction mentionne qu'ils ont des contraintes et des comptes à rendre au Gouvernement, qui s'attend au même résultat net, et que les décisions prises sont difficiles à prendre. Malgré que les ventes ne sont pas au rendez-vous, le Gouvernement a besoin du même dividende.



# SONDAGE DE SATISFACTION : CE QUE NOS CLIENTS DISENT

## TABLEAU DE BORD – CUMUL ANNUEL – 2024-2025

Reseau



CAP  
Moyenne sur 10



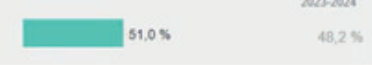
### VALIDATION PREUVE D'ÂGE

% des clients 18-24 ans qui déclarent s'être fait demander leur preuve d'âge



### CONSULTATION DU COMPTE INSPIRE AVEC UN EMPLOYÉ

% des clients l'ayant consulté avec un employé



### PILIER DE L'EXPERIENCE CLIENT

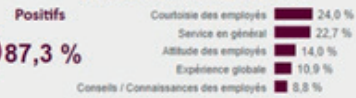
% d'accords avec les énoncés (N 6-10)



### VERBATIM ANNÉE EN COURS

Cliquez ici pour consulter l'ensemble des verbatim

#### Top 5 des commentaires positifs



#### Top 5 des commentaires négatifs



Le sondage de satisfaction est la donnée récoltée par Inspire, via nos clients les plus engagés. Ce sondage met en lumière que la satisfaction globale est constante par rapport à l'année dernière. Que les piliers de l'expérience client au niveau de l'offre produit et de la responsabilité sociale sont en baisse, mais les piliers découverte et prix sont en hausse. Les clients ont été contactés, accompagnés et servis entre 87 et 90% du temps. 66% des clients entre 18 et 24 ans déclarent avoir eu à valider leur âge. 51% des clients ont consulté leur compte Inspire avec un employé.

Entre le 3 octobre et le 13 novembre, il y a aussi eu le sondage pour l'indice Wow. Cette année, nous avons pris toute une débarque dans ce palmarès. Nous sommes passés de la 10<sup>e</sup> à la 35<sup>e</sup> position.

Le syndicat mentionne qu'il serait intéressant de lire sur les valeurs des autres entreprises qui ont performé dans le palmarès Wow.

Au niveau du sondage numérique, nous sommes toujours au 7<sup>e</sup> rang.

Sur l'éthique de vente :

Dans l'est, on performe extrêmement bien. 1 seul échec.

Dans l'ouest, 8 échecs. Dont 5 dans le même secteur. Le directeur de secteur a rassemblé son équipe afin de mettre en place une stratégie pour corriger le tir.

## 4. SUCCURSALE DE DEMAIN

---

Martin De Lottinville vient présenter un projet-pilote qui sera déployé dès février. Le but est de revoir l'aménagement afin de mettre en place des changements dès la P1.

Les changements à venir:

- Révision de la taille des sections et positionnement en fonction des rôles et le lien avec la zone saisonnière.
- Jumelage des vins RA et SA dans la même section afin de créer plus de flexibilité et d'engagement des équipes. Personnalisation des sections en fonction des saisons et de la clientèle.
- Retrait de la section « Incontournable » et une zone Cellier composée seulement de SL pour favoriser la découverte.
- Création d'une zone faible en alcool, léger en alcool et petits formats de vins et spiritueux, en entrée de magasin.
- Augmentation de la capacité tablette pour les meilleurs vendeurs et ajout de zone flex dans chaque section afin de gérer les ajouts et les retraits de produits. Les prêts à boire seront toujours au mur afin d'avoir plus de capacité en tablette.
- Développement de boutique de marque dans le parcours client.

Les pilotes seront faits dans 6 succursales, les bannières Classique, Express et Sélection, ainsi que l'ancien versus le nouveau concept seront visées par le pilote. Plutôt en grande région métropolitaine afin de pouvoir aller interagir rapidement en succursales. Le but n'est pas de réduire l'offre produit mais plutôt d'introduire plus d'interaction avec les succursales. La zone SA ne sera pas planographiée. C'est dans le but de générer plus de ventes avec l'assortiment des produits. Les catégories vont bouger. Le vin rouge représente une grande part de pieds linéaires dans les succursales, ça pourrait changer et être réorganisé. Les équipes seront rencontrées avec les orientations et les détails du projet pilote. Une présentation du plan de succursale et les planogrammes. Le tout sera mesuré, sur 3 mois. 3 éléments seront mesurés: l'interaction avec la succursale sur l'opérationnel, l'impact sur les ventes, le ressenti du client via les sondages aux clients. Pierrefonds a fermé vendredi dernier pour des travaux, pendant 1 mois. Cette succursale a été sélectionnée pour le projet-pilote. Origine Québec auront toujours leur section, déclinée par couleur distincte: rouge, blanc et rosé.

## 5. CAR EN SUCCURSALE

---

Jimmy Meunier avait un empêchement pour cette rencontre. Après les présentations, on le réinvitera lors du prochain comité de soutien, en février.

# 6. STATUT APPAREIL MOBILE

---

Cynthia Girard vient présenter l'évolution de l'appareil mobile.

## Novembre 2024:

- Optimiser la recherche produit en ajoutant des filtres.
- Ajouter des options de tris et de filtres dans plusieurs fonctions
- Résoudre les anomalies principales dans l'appareil mobile et dans OP360
- Développement PIZ (en janvier) (Prise d'inventaire par zone) projet pilote dans 2 succursales. Succès. Déploiement à grande échelle dès février.

## Printemps 2025:

- Recherche et inspire: Analyser la possibilité de proposer un produit de substitution lorsque le produit recherché n'est pas disponible.
- Inspire: Nouvel arrivage personnalisé en succursale
- Inspire: Ajouter un tri dans l'historique d'achat
- Inspire: Accès aux produits disponibles de la succursale
- Évaluer les méthodes d'authentification (Le code windows versus le scan de la carte)
- Ajuster les règles d'affaires pour retours aux entrepôts
- Évaluer la possibilité d'afficher l'état des système sur l'appareil mobile et OP360.
- Résoudre les anomalies dans Colis, Réappro. Et Transport.

## Automne 2025:

- Afficher l'inventaire des produits sur SAQ.com
- Évaluer la possibilité de passer des commandes CAR pour le client.
- Améliorer l'onglet Interro Conseil en ajoutant les accords vins et mets, ainsi que les millésimes dégustés
- Poursuivre en continu l'analyse des demandes d'améliorations reçues via le formulaire desuggestion.
- Finaliser les correctifs de la fonction Colis.

# 7. CYBERSÉCURITÉ

---

Chantal Douillette vient présenter le projet de restriction des courriels externes en succursale. Le projet a été piloté dans une 10<sup>aine</sup> de succursales. Ce projet a été piloté et approuvé.

94% des cyber-attaques commencent par un courriel d'hameçonnage. 55% des tests

d'hameçonnages échoués sont attribués au secteur des ventes. 40% des employé.es du réseau des ventes utilisent très peu ou pas leur courriel.

L'objectif du projet est de réduire les risques de cyber-attaque en restreignant l'accès au courriels externes sauf à certains employés identifiés en succursales qui doivent communiquer avec la clientèle affaires, les agents...dans leurs fonctions.

Imposer une formation annuelle obligatoire en cyber-sécurité à tou.te.s les employé.es ayant un accès courriel non-restreint à l'externe.

Domaines autorisés par la SAQ à tous, exemple, portail vêtements, chaussures Belmont, SEMB, etc.

Le gestionnaire de succursale devra donner accès à ses employé.es, via un formulaire, qui doivent interagir avec la clientèle affaire, les agents, etc.

Si un.e employé.e a besoin d'un accès pour la journée, peuvent faire la demande au CSA pour avoir un accès quotidien.

Les ventes échouent les tests d'hameçonnages plus fréquemment que les autres départements. Il y a des attaques de manière quotidienne à la SAQ. Puisque la majorité des gens en succursale ne doivent pas interagir avec l'externe, ils ont pris la décision de bloquer les courriels de l'externe.

Le plan sera déployé à grande échelle en 4 vagues entre la P12S3 et la P13S2.

## 8. ESTOPPEL ARTICLE 1

---

En négociation, on avait amené l'esprit de gestion participative. Cette volonté a été apportée par les deux parties. C'est quelque chose qui est important pour le succès de l'expérience-employé. Isabelle Dufour mentionne que c'est bien reçu et que, dans l'avenir, ils aimeraient pouvoir travailler des dossiers en amont avec nous, lorsqu'un climat de confiance se sera installé.

## 9. SUIVI SUR LA CONSIGNE

---

Lisa mentionne qu'elle avait demandé un retour sur le suivi sur la consigne. Le 1<sup>er</sup> mars, on parlait de déployer la consigne sur le plastique. Mais Recyc-Québec (Consigne-action), semble être en problématique financière, donc il y a possibilité de décaler le projet. Pour le verre, la fenêtre d'application est en mars 2027, à ce jour, en ne tenant pas en compte les difficultés financières de l'application du projet.

# 10. COMITÉ DE SOUTIEN DU MOIS DE FÉVRIER

---

21 février prochain, une rencontre est prévue avec les gestionnaires. Le 14 étant la fête de l'amour, et ayant une instance syndicale toute la semaine, le 28 février est déterminé pour le prochain comité de soutien.

**Fin de la rencontre, il est 11h40.**