



Pietro Perrino
Secrétaire général

PAR COURRIEL

Montréal, le 13 juin 2019

[REDACTED]

**Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2019-2020_009**

[REDACTED]

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 15 mai dernier par courriel et comme formulée, vous désirez obtenir :

« une copie des plaintes visant le service à la clientèle dans le tous le réseau de la SQDC entre le 17 octobre et le 31 décembre en excluant les renseignements personnels de l'auteur de la plainte ou renseignement nominatif qui permettrait d'identifier un ou une employée ».

En réponse à votre demande, nous vous communiquons la liste des commentaires et plaintes reçus par la SQDC au sujet du service à la clientèle entre le 17 octobre et le 31 décembre 2018.

Les commentaires reçus par téléphone ont été consignés par des agents du service à la clientèle et les commentaires reçus par courriel ont été compilés tels quels, exception faite des renseignements personnels qu'ils contiennent conformément aux articles 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 »). Les notes personnelles des employés de la SQDC ont également été caviardées en vertu de l'article 9 de la Loi.

Nous vous informons que la SQDC, lors de son premier exercice financier, a enregistré plus de 1,5 millions de transactions dans son réseau de succursales et sur son site Web.

Vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. À cet effet, vous trouverez, ci-jointe, une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

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

Responsable de l'accès à l'information,

[REDACTED]

PP/
Pièce jointe

Créé(opened_at)	Catégorie	Sujet	Canal	Description
2018-12-06 10:22:07	Services SQDC	Accueil & courtoisie	Téléphone	Le client demande suivi pour une plainte qu'il aurait effectuer, il y a 3 jours.. il dit que ce n'est pas normal qu'il n'ait pas eu de retour d'appel après 3 jours.
2018-11-20 14:15:40	Services SQDC	Accueil & courtoisie	Formulaire SQDC.CA	<p>At 1:35pm-1:42pm Nov. 20, I spoke with a customer service agent named [redacted] I asked why the inventory of physical stores was only searchable by strain or brand and she began to get annoyed. She began to slur her words in a deliberate and unintelligible manner forcing me to ask her to repeat what she said more than once and then she would reply unintelligibly again, she smiled quietly at my frustration, said there was nothing wrong with being amused at a customer who is/was frustrated by a lack of useful information, lack of stock or selection, wait times in-store and your shipper's strike ("Tu veux que je m'enerve" au leu de sourire?) at one point after the tension began she called me "Madame" (listen to my voice on the recording!!!) and the moment I said something negative about the SQDC she attempted to claim the right to hang up because I had insulted her. This is a method dirty CS agents use to get rid of clients they do not wish to speak to: Because they are not allowed to hang-up on the client, they have to troll the customer into disrespecting them so they can hang-up. I have seen this method used many times before especially in illegal telemarketing where I have a lot of experience.</p> <p>CHECK THE RECORDING!!! This call should be scrutinized.</p> <p>This was not a language issue either.</p> <p>Merci</p>
2018-10-18 10:18:47	Services SQDC	Autre	Téléphone	La cliente dit que le message d'accueil ne s'etend pas bien. Elle dit que ça "griche". Elle dit que la musique que nous utilisons est la même que vidéotron et que c'est pas agréable.
2018-10-24 11:03:59	Services SQDC	Autre	Téléphone	- Le son de la musique d'accueil est trop forte et le client dit ça lui fait mal aux oreilles. Il a baissé le son, mais il c'est toujours trop fort. Il dit que c'est pénible pour lui car il est en attente pendant longtemps et la musique est trop forte.
2018-11-08 15:16:48	Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	Mr. est allé à la succursale de Rimouski vers 2:00 pm le Jeudi 08/11/2018 et il a été carté à la porte. On lui a dit qu'il y avait de nouvelles directives depuis ce matin et qu'il ne pouvait pas accéder à la succursale. Mr. n'avait pas de pièces d'identité avec photo et n'a pas pu accéder à la succursale.

2018-12-13 12:49:37 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	Client a été succ. de St-Hubert, cependant pas le nom avec qui il a discuté. Client va contacter la succ. et discuter avec directeur a nouveau.. le cas échéant va nous rappeler pour faire suivi.. Indiqué au client achat en succursale doit être traité par la succursale..
2018-11-30 16:33:49 Succursale	Accueil & courtoisie	Téléphone	Succ. de St-jean Heure appelé à la succursale, environ 4H30 pm @ 4H45 pm Le client a demandé ce qui était disponible en inventaire. On lui aurait répondu bêtement. On lui aurait dit de passer en personne en succursale pour voir les produits disponibles.
2019-02-22 10:16:16 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	Le client s'est présenté à la succursale de Ste-Foy, vers 18H00 . Il discutait avec un employé de la SQDC, selon ses dires un gérant lui aurait "sauté dans la face", pour lui dire d'acheter ou de quitter. Une altercation verbale aurait suivi. Client dit que le gérant l'aurait touché physiquement. Le client veut un retour d'appel, dans les plus bref délais. Il dit avoir contacter TVA pour "pièger le gerant fautif" . Le client veut des excuses et s'attend a plus de la SQDC ..
2018-12-13 13:07:09 Succursale	Accueil & courtoisie	Téléphone	Client dit être toujours bien servi par cet employé, l'employé connaît vraiment cela et doit en consommer. Client dit que l'employé s'est fait dire qu'il en disait trop sur le cannabis. Client dit est-ce que SQDC veut des employés qui connaissent le cannabis ou des employés qui n'y connaissent rien comme des employés du Dollarama.
2018-10-20 07:47:19 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Premièrement les produits ne sont pas très bon ce qui est sencé être du purple kush n'est même pas proche du vrai purple kush, ah oui il est mauve tellement que ça presque pas l'air du pot. Le gars qui ma servis ne savait même pas ce qu'il avait en stock en fait il savait pas grand chose. Je vais me donné une autre chance mais quand on attend qq heures qu'on paye pas moins cher et le produit recherché jamais disponibles vous pouvez imaginé la suite...
2018-10-17 20:31:08 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Bonsoir, je me suis présenté à la sdcq de mirabel ce soir à 19:45. L'agent de sécurité à l'extérieur à crier après moi comme si j'étais un déchet. Il aurait pu au moins avoir le sourire sérieusement je ne parlerais même pas comme ça à mon chien. Je vais déposé une plainte demain, cela ne se fait pas de parler a des humain de cette façon. Je comprends très bien qu'il avait de l'achalandage mais j'ai le droit au respect. J'attends de vos nouvelle. Avec respect.

2018-10-18 15:57:40 Succursale

Expérience en succursale

Téléphone

Bonjour,

C'est avec un grand regret (veuillez noter l'énorme euphémisme) que j'ai constaté les l'inefficacité crasse et le manque total de respect et d'empathie de votre succursale située sur la plaza Saint-Hubert à Montréal.

Les faits: Je suis arrivé en ligne à 5:15pm et vers 8h45pm alors que j'étais à environ 10 mètres de la porte du magasin l'on m'a indiqué que plus personne ne pouvait entrer. Bref j'ai attendu plus de trois heures et demi dans le froid et sous la pluie pour rien...

La moindre des choses aurait été de donner un rabais, un coupon m'évitant de faire la file le lendemain, ou tout autre chose du genre...

Devant l'insulte qu'a été cette situation je ne vois aucune raison logique de recommander ou de faire affaire avec votre entreprise.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de lire ce email.

2018-10-20 17:34:31 Succursale

Expérience en succursale

Formulaire SQDC.CA

Bonne journée

Bonjour

Je me suis présenté à la succursale de Mirabel à 16:50 samedi et on m'a refusé l'accès sous prétexte que le magasin était fermé.

Advenant qu'il s'agisse d'une limite de clients l'intérieur, l'application de cette règle veut qu'à mesure que des clients sortent, d'autres devrait pouvoir entrer. Ce, jusqu'à 17:00.

Je ne vous cacherai pas ma déception. D'autant que j'ai littéralement parcouru 20km pour m'y rendre.

Imaginez qu'une SAQ décide de fermer ses portes 10 minutes plus tôt que ce qui est indiqué à l'horaire...

SVP communiquer avec moi afin de m'expliquer pourquoi on m'a refusé l'accès. La personne à la porte était Mr. X.

Merci

2018-11-03 06:27:05 Succursale

Expérience en succursale

Formulaire SQDC.CA

Tres mauvaise experience a la SQDC de st-jean-sur-richelieu.

Je voulais acheter un gros pot d'une sorte en particulier.

Je n'en vois pas sur les tablettes alors je demande au caissier si cest possible d'en avoir.

-"Oui pas de probleme je sais que j'en ai plein en backstore!! Je reviens (Hesitation).. ha mais attendez monsieur....je dois voir avec le directeur"

[...]

Il quitte et me revient;

"Ha désolé, on en a plus....."

Moi: tu disais que tu SAVAIS qu'il y en a, non?

-"j'ai ete voir mon directeur..... et bien... heu... je dois vous dire q'il y en a pas en stoke..."

Moi: (wtf) ok ben je vais te prendre plusieurs petit pot au prix du gros!

-"pas possible monsieur. Je dois vous les vendre au prix des petites portions.

La j'ai compris.

C'est degeulasse.

Et Cest le GOUVERNEMENT.

Supposé eliminer le marcher noir et concurencer les prix.

Mais nous oblige a payer des frais/gramme de plus, en "inventant" des ruptures de stoke hative sur les gros pot économique.

Un consommateur regulier/quotidien, sur le marcher noir, n'achetara pas des petites quantités plusieurs fois par semaine. Il va acheter en gros, sauver du cash et s'aprovisionner moins

Juste un feedback personnel:

Bien évidemment, les magasins sont remplis, beaucoup de demande. Mais en entrant(succursale Acadie), on ne sait pas ou attendre. Il y a des lignes pour questions, autres lignes pour payer, sans affiches ou indications. Pas la fin du monde, mais j'ai attendu 15 min dans la mauvaise file d'attente sans le savoir. Vaudrait la peine de metre des affiches et p-e même des cordes pour séparer les lignes d'attentes. (Il y a vait des gens qui se faufilaient d'une ligne à l'autre). Les employés très gentil et beaux sourires. Je parle simplement de l'experience de la logistique en attente. Bonne journée

2018-11-16 11:12:15 Succursale

Expérience en succursale

Formulaire SQDC.CA

2018-12-20 16:33:59 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>DATE: 20-12-2018 HEURE: 15:55 SUCCURSALE: Ste foy</p> <p>Le client dit qu'il a reçu des mauvaises informations en succursale. Il affirme qu'on lui a dit que ça prenait 15 minutes pour ressentir les effets des produits ingérés tels que les atomiseurs. Il dit qu'il a demandé le produit avec le plus haut taux de THC et qu'on lui a dit que c'était un produit a un niveau de 7% de THC (il ne se souvient plus du nom du produit). Il dit que l'atomiseur qu'il a acheté (Lemon Skunk) était défectueux et que le bouchon coulait sur ses doigts au lieu d'obtenir des jets.</p>
2018-10-17 17:23:57 Succursale	Accueil & courtoisie	Formulaire SQDC.CA	<p>Le client a acheté le produit Lemon Skunk (atomiseur) en succursale et il dit que le produit qu'il a acheter coule sur ses doigts au lieu de produire des jets. Il dit qu'il y a un papier (Canada) sur l'ouverture de l'atomiseur et qu'il n'arrive pas a l'enlever.</p>
2018-10-17 18:35:38 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Boutique nécessaire en Outaouais(Gatineau),écrire sur le site le temps d'attente pour entrer ensuccursale</p> <p>Bonjour, je suis vraiment fâchée de voir que vos employés ont passé la journée à vendre du cannabis à des gens clairement intoxiqués. Les journalistes filmaient, les gardien de sécurité étaient là, personne n'a avisé la clientèle que les employés ne leur vendrait pas s'ils étaient intoxiqués. Il faut que ces employés incompetents soient congédiés, ils sont clairement incompetents et ils ont commis une grosse faute déontologique.</p>
2018-10-18 21:15:35 Succursale	Accueil & courtoisie	Formulaire SQDC.CA	<p>Ne m'appelez pas s.v.p.</p> <p>Merci</p> <p>Pendant ma visite de la succursale sur l'acadie un employé m'a bousculé, a tenter de prendre mon téléphone de force et a fait des menaces d'appeler la police. La raison est que je voulais prendre une photo avec mon téléphone. J'ai pris des photos de tous les autres succursales sans problème, aucun affiche ou informations ne m'informait que c'était interdit. Le gardien de sécurité m'a répondu avec beaucoup de civisme de son côté. Je ne crois pas que ce soit le travail de cet employé de me bousculer, de tenter de prendre mon téléphone et de faire des menaces. J'aurais respecter le règlement sans hésitation si on m'aurait seulement parlé. L'employé c'est identifié comme dans la succursale de l'Acadie. Je crois que la façon dont il aurait dû faire est de s'adresser à l'agent de sécurité ou de m'en informer calmemen. Il semble manqué de formation et de décorum. J'aimerais un suivi par téléphone.</p> <p>Merci</p>

2018-10-19 10:04:31 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>On dirait une boutique digne d'un état totalitaire et rétrograde , pas moyen de voir ce qu'on achète et tout est aseptisé au max comme si on faisait semblant de vendre autre chose ,, pas d'image pas de logo pas de génie . O achète sans meme voir les produits ; malgré que tous les gens présents sur les lieux aient 18 ans ou plus ... censure ridicule! Si une image vaut mille mots , l'absence de celle-ci en vaut bien autant . De plus la rupture de stock semble être la règle sur vos étals .</p> <p>Évoluez bordel de merde ! Vive le cannabis libre !!!</p> <p>A bas les monopoles , les puritains d'outre-tombe et les adeptes de ploutocratie .</p>
2018-10-24 12:52:14 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Bonjour,</p> <p>Ayant l'âge très adulte, suis allée a un dépôt de cannabis, ayant une expérience en marketing de plus de 20 ans, j'ai bien vue que vous faisiez une étude de marché (Test market) concernant particulièrement le local du 9256 B. L'acadie, mon impression a été très surprenante dans la présentation des produits, style dépanneur, sans musique, sans décor, et je regarde quand je vais a la régie des alcools , colorée , bien disposés, etc. Pour ma part en tant que spécialiste marketing se serait facile d'améliorer la présentation des produits sans avoir a attendre. Besoin d'aide , il me fera plaisir de vous rencontrer. Le bon coté : excellent produits, sans produits chimiques, bravo!</p>
2018-10-24 13:26:08 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>je suis extrêmement déçu de mon expérience plus de 2 h d'attente pour finalement me faire offrir vos restant que personne a voulu il reste pratiquement plus rien a vendre seulement le pot de mauvais qualité . très très decu . sa va prendre longtemps avant que je remettre les pieds chez vous</p>
2018-11-03 10:39:55 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Je vais commenter mon expérience en SQDC. L'endroit est affreux j'avais l'impression d'être aux douanes, les gardiens de sécurité sur le gros nerf complètement dépassé par l'achalandage. Les employés font leur possible mais ils ne peuvent pas montrer la marchandise, impossible de savoir ce que tu achète. Il est préférable de magasiner en ligne afin de savoir ce que tu veux avant de te présenter en succursale. De plus les produits sont vraiment chères. Je ne retournerai jamais dans cette endroit froid comme un bureau de chômage pour voir un étalage de boites bleus ou brune sur un mur. Le site web n'est pas du tout attrayant non plus (10min juste pour donner ta date de naissance) fade, sans vie comme le site de la Saaq mais le meilleur option pour éviter le désagrément d'aller en succursale qui ressemble à une douane.</p>
2018-11-08 13:06:37 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Bonjour, je viens d'attendre une heure en file, à avancer au centimètre et j'ai finalement quitté. Je trouve que le rendement plus que lent et le manque de succursale à Montréal est abérant et encourage l'achat par des moyens illégales de cannabis...</p>

2018-11-08 21:00:48 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>À qui de droit, Le 8 Novembre, vers 18.00hres je suis allé à votre succursale de Lévis comme je l'ai fait à quelques reprises depuis son ouverture. Je n'ai que de bons mots pour le personnel en général mais ce soir là, L'agent de sécurité à l'entrée a exigé que je présente une pièce d'identité alors que je suis bien évidemment au dessus de l'âge légal avec mes 67 ans, J'ai d'abord cru à une farce mais il a insisté en me donnant comme raison qu'il avait comme instruction de le faire quel que soit l'âge. Finalement, j'ai obtempéré malgré ma frustration . S'il est vrai que cela est la politique de la SQDC, je vous souligne que cela est intrusif et injustifiable en regard de la loi car nul n'est tenu de s'identifier. J'espère que cette remarque sera transmise aux autorités concernées de façon à ce que cela ne se reproduise pas. Merci de votre attention</p>
2018-11-14 10:58:52 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Bonjour,</p> <p>Je viens de recevoir un de vos messages automatiques concernant le problème que j'ai rencontré avec la succursale sur la rue St-Hubert à Montréal. Celui-ci explique qu'il peut y avoir une différence allant jusqu'à 5% à cause du séchage du produit et du fait qu'il y a une différence entre une balance professionnelle et une balance du quotidien. Cependant, dans la boite que j'ai acheté, il y avait 2,5g de cannabis sur 3,5g ce qui fait une différence d'environ 30% (une différence bien supérieure à 5% et qui ne peut être expliqué ni par le séchage du produit ni par le fait que j'ai utilisé une balance normale). De plus, un des points importants du message que j'avais envoyé auparavant était l'inexistence du service clientèle de la succursale. En effet, aucun employé ne répond au téléphone dans cette succursale peu importe l'heure de la journée, ce qui est loin d'être professionnel.</p>
2018-11-19 16:46:52 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Cordialement, quand aurez-vous des nouveaux produits ? tout cela est vraiment ridicule et complètement risible. vraiment un gros manque d'organisation et de professionnalisme. D'ailleurs, vos employés en boutique sont aussi utile qu'une cuillère avec un trou dans le milieu pour manger de la soupe. Aucune connaissance des différentes variétés, tres arrogant (jai été dans 3 boutiques différentes) et en plus au nombre qu'ils sont en boutique .. come on !</p>
2018-11-22 11:24:06 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Très très mauvais service aujourd'hui. J'ai demandé le plus fort en THC mais le commis a mal compris et m'a apporté le plus faible. Apres avoir attendu en ligne à partir de 10h et après avoir payé, il m'informe de l'erreur et me dit qu'il es trop tard, une fois qu'on a payé, la transaction ne peux pas etre defaite. Je me suis fais entubé. Je n'y retournerai plus jamais et vais m'approvisionner comme avant.</p>

2018-11-22 14:05:41 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Je suis très frustré de la façon dont j'ai été traité. Achat obligé d'un produit que je n'ai pas choisi. L'employé devrait être réprimandé. Produit pas frais que j'ai acheté aujourd'hui mais qui a été emballé le 5 octobre.
2018-11-22 18:18:42 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Après plus d'un mois d'ouverture c'est toujours aussi chiant de visiter vos succursales. Tant que vous allez fermer 4 jours semaine, ca va être le bordel. Possible de crisser dehors la personne qui est en charge de tout ce bordel la! Ça fait la file d'attente encore crime c'est incroyable. Ça paraît que c'est géré par le gouvernement parce qu'au privé, il y aurait des têtes qui auraient sautées asti d'bande d'incompétent. Je vais aller voir mon pusher comme d'habitude. En plus on peut même pas faire pousser. J'ai honte!!!
2018-11-22 19:54:17 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Hello, I am writing to discuss a recent experience / purchase that was not all that pleasant. I visited an SQDC Outlet located in the Marcher Centrale area in Montreal, QC, on Thursday November 22, 2018. I purchased 3.5 grams of Tangerine Dream (Sativa) only to discover the wrong product in my bag when i got home. Instead i was given 3,5 grams of Great White Shark. When i called the store to inform them of their mistake they told me that I can return to the store to exchange the product. I told them that i could not go the same day as time did not permit me to do so. I live 12 Km away from the store, meaning i would have to travel a total of 24 km extra during traffic hours for the mistake of one of their employees which is a very big inconvenience. Therefore i said i would return tomorrow to make the exchange, so i can have the product i originally was supposed to leave with. They then told me they can't put aside my original order (3.5 G of Tangerine Dream) and that they can't guarantee that they will have any left the following day. So now i am stuck paying 26\$ for a product that i never asked for and that i do not want. Also, they told me I cannot get a refund even though I never even ordered this in the first place which is very unfair to the consumer. Please let me know what i can do about this situation, as i do not want to return to the store for nothing, wasting my time, my gas, and my money for the mistake of an SQDC employee. Thank you for your understanding.
2018-11-24 16:24:58 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	bonjour ,ma conjointe s est presenter a la succursale sur St Catherine au centre ville de Montreal ce Samedi 24 Novembre . elle ne parle pas anglais et le commis lui a dis que vu qu elle vivais au quebec , elle devais parler Francais et que ce n'etait pas normaldevant le reste de la clientele presente dans l etablissement . C'est inadmissible de se faire traiter de la sorte ,cela as toujours ete un sujet difficile pour elle et je suis vraiment decu d'apprendre que cela se soit passer
2018-11-30 18:42:27 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Disappointed with the employees checking ID at St-Jean-sur-Richelieu store. They systematically ID everyone no matter how old you look which is contrary to what you post on website. I hope you don't pay them much, as they have zero judgement! To be over 50 and asked for ID is idiotic and insulting. My tax \$ could do better!

2018-12-09 13:20:16 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Bonjour,pourquoi avoir 10 "spécialistes" quand vous avez seulement 3-4 produit disponible en fleur séché qui sont probablement 75% de vos ventes???Pour ma part,après 5 expériences,3 sur place et 2 en ligne,qui équivaut à 10% de ma consommation, j'ai été satisfait qu' une seule fois et même avec les tablettes pleines, ça changera rien si la qualité reste la même.Et si vous réussissez à surpassé mon "pusher", je promets de vous en faire part,je demande pas mieux.J'ai hâte d'avoir votre réponse "pré- faite".Merci!!
2018-12-13 11:36:21 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Ce matin, en fils d'attente vers 10h15 à votre succursale du centre ville. Le gardien à la porte s'adressait à moi et aux autres clients exclusivement en anglais. J'ai du lui demander à 3 reprises de me parler en français. Chose qu'il a fini par faire très difficilement.
2018-12-14 11:14:28 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	C'est inacceptable. je recherche les procedure pour faire plusieurs plaintes. Une sur un tres mauvais service en succursale et une autre sur le fait que certain produit ne contienne pas de description en français (seulement en anglais)
2018-12-14 16:25:22 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Jeudi le 13 décembre 2018, 20:55. La succursale est fermée, les employés sont à l'intérieur, avec leurs manteaux. Je cogne, la préposée me dit qu'ils sont fermés. Je dis que ça ferme dans 5 minutes. Des clients disent qu'ils sont là depuis 20:50. La préposée dit que "c'est leur politique". Les autres employés parlent fort en arrière, rien et d'amusement. J'aimerais faire une plainte. Ça ressemblait au numéro au Bye Bye. Comment faire?
2018-12-14 17:49:00 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	Bonjour je suis cliente régulière de votre succursale situé en face du marché central sur Acadie. Au cours des dernières semaines je me suis fait harceler par un de vos sécurités à la porte à cause de mon nom de famille . Votre vigile du nom de , me demande toujours des questions face à mes origines malgré que je lui précise que je suis Canadienne et que je lui montre un permis canadien à chacune de mes visites. Mais aujourd'hui en ce jour du 14 décembre entre 11 heures et midi je trouve qu'il a dépassé les bornes en me souhaitant fort et d'un ton moqueur "Bonne journée Madame " ...je trouve que c'est un total manque de discrétion malgré qu'il me reconnait et me carte à chaque fois je suis les directives mais crier mon nom quand les autres peuvent jouir de leur discrétion...je trouve ça injuste....Dans ces conditions, je vous prie de bien vouloir enregistrer mon dépôt de plainte afin de donner une suite légale à cette affaire et de faire valoir mes droits.

2018-12-14 20:06:21 Succursale

Expérience en succursale

Formulaire SQDC.CA

Bonjour, j'ai appelé votre numéro de téléphone cet après-midi afin de m'informer sur la disponibilité du produit Harmoniser en format Spray. Je voulais aller à la succursale de Ste-Foy et on m'a informé qu'il n'y en avait pas. La personne m'a suggéré à la place le spray Argyle car il ressemblait à l'autre produit. J'ai été très satisfait de cet échange. Par la suite je me suis déplacé en succursale pour en faire l'achat. En arrivant c'était très bruyant mais d'après un employée avec qui j'ai parlé il s'agissait d'un moment tranquille. J'ai passé au comptoir /caisse à mon tour et j'ai demandé de valider que le spray Harmoniser était bien indisponible. Par la suite j'ai demandé de faire l'achat de Argyle qui m'avait été suggéré à sa place. Je termine la transaction et je vais chez moi. En ouvrant le contenant je me suis rendu compte qu'il s'agissait de fleurs séchées et non d'un spray. J'ai donc appelé la succursale et on m'a dit que rien ne pouvait être fait car j'avais ouvert l'emballage. J'ai eu une très mauvaise expérience et j'ai un produit que je ne peux me faire rembourser par l'erreur du commis et dont je ne consommerai jamais.

2018-12-16 13:54:29 Succursale

Expérience en succursale

Formulaire SQDC.CA

Hier après-midi en arrivant à la SQDC de Mascouche on ma demandé mes pièces d'identités pour entrer et j'ai du retourner dans mon auto les chercher (j'ai 40ans et j'ai l'air de mon age)... Assez "ordinaire" metton...
Ensuite, j'ai acheté 3.5 g. (fleurs entières) de Mango/indica de la compagnie Dubon.. Les fleurs s'ont tellement sèche qu'ils se défont en "poussiere".
Je me suis rendu à la sqdc en me disant que les produits que j'achèterais serais contrôlé et de bonne qualité mais j'amaï je n'ai vue un produits d'aussi mauvaise qualité vendu dans la rue.
Je n'ai pas le temps d'aller échanger ce produit en magasin c'est loin de chez moi.
J'ai vraiment l'impression de mettre fait anarquer...

Vraiment pas super ma première expérience à la SQDC....

2018-12-23 15:41:41 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Bonjour, je me suis rendu en magasin (Ste-Foy) jeudi passé pour acheter du cannabis en fleur. J'ai demandé au commis en magasin s'il avait du « lemon skunk », question à laquelle il m'a répondu par l'affirmative et il m'a ensuite demandé de passer à la caisse sans que je j'aies pu voir le produit. J'ai ensuite payé ma commande et on me l'a remis dans un sac brun opaque. Arrivé chez moi, je me suis rendu compte qu'on m'avait donné du « lemon skunk » en capsules, ce que je ne souhaitais pas acheter. Je n'ai toujours pas déchiré le seau original, j'ai la facture qui témoigne de mon achat mais on refuse de me rembourser malgré l'erreur commise par le conseiller. On ne m'a jamais informé sur le produit qui m'était vendu, ni sur son mode de consommation. J'aimerais s'il vous plait que vous aillez l'amabilité de dire à la gérante de la succursale de Ste-Foy de bien vouloir accepter mon retour de marchandise qui est toujours dans son état original, comme tous produits vendus à la SAQ. Il n'est écrit nul part sur le reçu et on ne m'a jamais mentionné en magasin que toute vente était finale.</p> <p>Cordialement,</p>
2018-12-26 12:14:15 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Bonjour, Fidèle à la réputation que vous avez, la confusion règne. Vous m'avez dit dans un premier temps de me présenter en succursale pour régler un problème d'insatisfaction. En succursale, on m'a dit de m'adresser directement au fournisseur. Le fournisseur en question, Tweed, me répond de m'adresse à la SDCQ pour un remboursement.</p> <p>Je sais que nous sommes dans le temps des Fêtes et que Astérix et Obélix est d'actualité (Maison des fous), mais je m'attends à ce que vous soyez garant des produits distribués...c'est drôle car mon pusher semble plus fiable et respectueux que le gouvernement...</p>
2018-11-17 10:44:33 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Le client a ensuite demandé l'identification de l'agente en question et l'agente a refusé de s'identifier.</p> <p>Le client a par la suite fourni ses cartes , mais affirme que l'agente devait absolument s'identifier et que l'agente de sécurité ne respecte pas les lois québécoises.</p>
2018-12-12 14:30:54 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>La compagnie de sécurité s'appelle Propulsion.</p> <p>Le client veut faire une une plainte en général. Client dit avoir été à la succursale de Sainte-Catherine et avoir été accueilli en anglais, malgré qu'il a dit bonjour à l'employé.</p> <p>Le client dit que c'est pas normal qu'une société d'état devrait engager des gens qui parlent francais. Il demande qui fait les embauches. Je lui demande s'il veut laisser son nom et corrdonnées, il dit non.</p>
2018-11-29 11:24:32 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Heure de visite 14H00 approx. et samedi le 8 decembre.</p> <p>L'homme a 52 ans avec une grosse barbe blanche donc il ne voyait pas l'utilité de carter quelqu'un qui a assurément plus que 18 ans. Il se sentait réduit.</p>

2018-12-13 11:44:38 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Il a demandé au directeur de ce calmer et le directeur n'a pas pu être honnête avec le client par rapport à la quantité disponible du tangerine dream.</p> <p>Le client a alors été sorti par la sécurité considérant qu'il était violent verbalement alors qu'il a dit le mot : "criss cest bin de la marde ici" lors une situation de manque de professionnalisme .</p> <p>Succursale Drummondville, 77003 13 decembre entre 9h et 10h a.m</p> <p>Il dit que le directeur et un employé ont vraiment été bête et malhonnête.</p>
2018-10-18 12:04:55 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Le client a demandé 5g de Sativa, 5g d'indica et 5g d'hybride. Le conseiller a indiqué au client qu'il n'y en avait plus en stock et a recommandé un autre produit. Le client a réalisé rendu à la maison que la quantité était de 15g et non 5g. Il veut l'échanger.</p>
2018-11-08 17:09:49 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>La cliente voudrait un panier lorsqu'elle a fini de choisir ses produits pour éviter les mélanges avec les produits d'autres clients</p>
2018-10-22 17:00:51 Succursale	Expérience en succursale	Formulaire SQDC.CA	<p>Bonjour, Je sais que l'affluence est présentement hors de l'ordinaire dans vos succursales mais ma récente visite à celle de Lévis me laisse un peu perplexe sur l'organisation du service.</p> <p>J'apprécie que l'on puisse servir plusieurs clients à la fois. Mais il faudrait aussi pouvoir être servi dans l'ordre de ton arrivée en succursale. Présentement c'est la cohue totale dans l'espace client. Il serait pourtant facile d'installer un système de numérotation permettant d'être servi selon son rang d'arrivée.</p>
2018-11-01 14:48:14 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Un client se plaint de l'attitude du directeur adjoint de Lévis. Monsieur dit qu'il aurait voulu que son enfant reste à l'extérieur avec surveillance de l'agent de sécurité. Cependant, il aurait été "crisser dehors avec une attitude baveuse" de la part du directeur adjoint. (1er novembre 2018 vers 14h)</p>
2018-10-17 14:10:04 Succursale	Accueil & courtoisie	Téléphone	<p>Lors de son appel, le client a été répondu et le conseiller l'aurait mis en attente sans lui dire et tout simplement déposé le téléphone. Le plaignant s'est senti non respecté et n'a pas apprécié le fait qu'il n'a pas été averti et qu'il pouvait entendre tout. Il n'a pas voulu laissé son nom.</p>
2018-12-15 10:26:05 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Client a voulu rentrer en succursale , client s'est stationné un peu en dehors des lignes de stationnement. Il y avait sa femme et ses enfants dans l'auto et le garde de sécurité l'a refusé à cause de cela. Client dit qu'il voulait des explications, car la job du gardien c'est la pièce d'identité et non le parking . Le gardien s'est énervé auprès du client et vice versa . Client est reparti, mais est revenue un peu plus tard. Il lui a offert des excuses, mais le gardien l'a regardé "croche" et l'a refusé. Succ de 3 rivières</p>

2018-11-22 14:19:17 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Le client habite Shrebrooke et s'est rendu à la succursale de Drummondville. Arrivé là, il a demandé qu'on lui donne le produit ayant le plus haut taux the THC. On lui a donné deux produits du Plain packaging. Le premier (Plain packaging indica) avait 18% de THC. Le second, le Plain packaging sativa avait 12,5% de THC. Le client n'est pas content car il a fait une longue distance. et il n'a pas reçu la teneur que le conseiller lui avait dit. Il souhaite faire une plainte à ce sujet.</p> <p>Succursale: Drummondville Date: 22 Novembre, 2018 Heure : 10:53 (sur reçu) Caisse: 2</p>
2018-12-20 14:03:38 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Le client dit qu'il a acheté un produit en succursale et il pense qu'on lui a donné le mauvais produit. L'emballage affichait le nom du produit qu'il voulait mais en le consommant il s'est rendu compte que c'était un autre produit.</p>
2018-10-18 14:39:43 Succursale	Accueil & courtoisie	Téléphone	<p>Cliente est passée à la succ. de Drummondville ce matin. Elle trouve incroyable que le premier groupe de 20 pers. à entrer à l'intérieur ainsi que le groupe suivant, dont elle faisait partie, que personne n'ait été cartée. Elle veut simplement porter la situation à notre attention.</p>
2018-11-08 15:32:15 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Le client est très déçu de ses 2 expériences à la succursale sur la rue Bouvier.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il mentionne que les employés ne sont pas bien formés au sujet du cannabis. (lecture des étiquettes et ne connaissent pas le sujet) - Il dit que lors de ses 2 visites (le 4 et 8 novembre), il n'y avait pas de choix de produits. - Il voudrait qu'il y ait plus de choix en forte intensité, car il n'y en avait aucun lorsqu'il y est allé. - Il trouve que les employés sont trop nombreux et qu'ils n'ont pas l'air occupé sur le plancher. - Il se plaint sur la légalisation du cannabis et du fait qu'il n'y ait pas de produits disponibles et que ce soit légal ne fonctionne pas du tout.
2018-12-29 11:59:18 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Le client se plaint que l'employé de succursale ne l'ait pas vraiment conseillé. Aussi, le client se plaint que l'intensité du produit en terme de pourcentage n'est pas assez bien indiquée sur la boîte.</p>
2018-10-24 14:41:55 Succursale	Expérience en succursale	Téléphone	<p>Succursale ne répond pas</p>

2018-10-27 12:40:11 Succursale

Expérience en succursale

Téléphone

Le client dit qu'on ne répond jamais à ses appels. Il est extrêmement mécontent de ne jamais pouvoir parler à quelqu'un car il voudrait avoir des informations sur la disponibilité des produits et l'achalandage.

Je lui ai dit que les succursales sont débordées en ce moment et qu'ils s'occupent des clients en succursale. Le client dit qu'il a été à la succursale de St Hubert le 26 Octobre, 2018. Au moment de sa visite, il y avait seulement trois personnes en succursale. Il est sorti et a appelé la succursale pour voir s'ils allaient répondre, mais il n'a reçu aucune réponse. Il dit qu'il a appelé deux fois par jour pendant 6 jours d'affilées, mais il n'a jamais pu parler à une personne à la succursale de St Hubert.

Veuillez rappeler le client, car il est très mécontent.