



Pietro Perrino
Secrétaire général

PAR COURRIEL

Montréal, le 14 décembre 2018

[REDACTED]

**Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2018-2019-012**

[REDACTED]

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 14 novembre dernier par courriel et comme formulé, vous désirez obtenir :

- *I am looking for all standard operating procedures for the SQDC. Également, toutes les procédures d'exploitation normalisées pour le fonctionnement des magasins SQDC.*

Vous trouverez ci-joint un document de formation qui énumère certaines règles que nos conseillers doivent respecter en succursales.

Par ailleurs, les autres procédures d'exploitation de la SQDC ne vous sont pas communiquées, soit parce qu'elles contiennent des informations sensibles et visées par les articles 21, 22 et 28 de *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi)*, ou qu'elles ne sont pas finales et visées par l'article 9 de la Loi.

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

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

Responsable de l'accès à l'information,






[REDACTED]

PP/ib

A detailed photograph of a cannabis plant, showing its characteristic serrated green leaves and a large, developing flower bud with visible trichomes and pistils. The plant is positioned on the left side of the page, extending from the top to the bottom.

Guide de référence

CFC NOVA**CONCEPT**

	LES LOIS	5
	Objectif de la Loi	5
	LA SQDC	7
	LE CANNABIS	9
	L'anatomie d'une plante de cannabis	9
	Les espèces de cannabis	10
	Les variétés du cannabis	10
	Les effets selon les espèces	10
	Les composants et constituants du cannabis	11
	Les produits du cannabis	14
	Le mode d'utilisation des produits du cannabis	16
	Les mentions sur les emballages	19
	LES EFFETS ET RISQUES DU CANNABIS	23
	Les effets recherchés du cannabis	23
	Les effets indésirables potentiels du cannabis	24
	La loi de l'effet	26
	Les modes problématiques d'utilisation du cannabis	27
	Les effets d'entraînement vers d'autres drogues	29
	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	33
	Les principes d'aménagement des succursales	33
	L'aménagement d'une succursale	34
	Le personnel de la SQDC	34
	Le service-conseil au client	35
	La gestion et la direction de succursale	36
	La sécurité	36



SERVICE CLIENT À LA SQDC : LES BASES

39

Guide pour comprendre le besoin du client	40
Les recommandations à mettre en avant	41
La démarche pour un service client optimal	41
L'accueil	42
L'approche	43
L'accompagnement	44
L'au revoir	47



LA GESTION DES CAS DIFFICILES

49

Le client menaçant	49
Le client majeur qui achète pour un mineur	49
L'automédication	49
L'usage illégal du cannabis	50
Le consommateur expérimenté	50





Les lois

OBJECTIF DE LA LOI

Protéger la **santé publique** et la **sécurité des individus** tout en éduquant les consommateurs sur leurs choix de produits de cannabis.

30 g

/ **visite**

30 g

/ **possession
en lieu public**

150 g

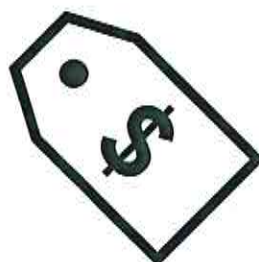
/ **possession
en lieu privé**



La SQDC

La mission de la SQDC est d'assurer la vente au détail du cannabis dans une **perspective de protection de la santé**, afin d'intégrer les consommateurs au marché légal du cannabis et de les y maintenir, **sans favoriser la consommation de cannabis**. Son mandat est d'abord social.

La SQDC promet à ses clients un accompagnement dans l'achat de produits du cannabis répondant aux normes de qualité de Santé Canada, à un prix juste et à travers un réseau accessible.





Le cannabis

L'ANATOMIE D'UNE PLANTE DE CANNABIS

La feuille de cannabis 5 ou 7 doigts en éventail.

La **sommité fleurie** (*cola* en anglais) est un regroupement de plusieurs fleurs (inflorescence) à l'extrémité de la plante de cannabis. C'est la partie qui contient la majorité des éléments actifs de la plante.

Les **trichomes** sont de fines excroissances des glandes où l'on retrouve une grande quantité d'agents actifs.



Sommité fleurie

Trichomes



LES ESPÈCES DE CANNABIS



Indica



Sativa



Un mélange
des deux espèces,
l'hybride

LES VARIÉTÉS DU CANNABIS

Chaque espèce (Indica, Sativa et les hybrides) se décline en plusieurs variétés différentes qui conservent les caractéristiques de leur lignée, mais qui peuvent présenter des variations dues à des conditions de culture différentes.

Les variétés de cannabis sont innombrables et peuvent provenir de lignées réputées et très anciennes. Les variétés sont le fruit de croisements entre des variétés d'une même espèce, d'espèces différentes ou d'hybrides.

LES EFFETS SELON LES ESPÈCES

EFFETS DU CANNABIS SATIVA GÉNÉRALEMENT DÉCRITS PAR LES CONSOMMATEURS

- Sensations énergisantes
- Euphorisantes
- Stimulantes
- Possible augmentation de la créativité

EFFETS DU CANNABIS INDICA GÉNÉRALEMENT DÉCRITS PAR LES CONSOMMATEURS

- Sensation de détente du corps
- Sensation de corps lourd ou de somnolence
- Impression de diminution du stress

EFFETS DU CANNABIS HYBRIDE

- Mélange des effets qui varierait en fonction de l'espèce dominante du croisement



Il faut toujours garder en tête que les effets dépendent plus de la personne que de l'espèce. L'effet du cannabis dépend davantage de son contenu (par exemple, en THC et en CBD) que de l'espèce.



EFFETS DÉSAGRÉABLES TEMPORAIRES ET LÉGERS DU CANNABIS

- La bouche sèche
- Les yeux rouges
- La nausée
- Des étourdissements
- Le rythme cardiaque élevé



EFFETS DÉSAGRÉABLES PLUS IMPORTANT DU CANNABIS

- La confusion
- La pression artérielle élevée
- L'anxiété
- La paranoïa



LES COMPOSANTS ET CONSTITUANTS DU CANNABIS

LES PHYTOCANNABINOÏDES

C'est dans les sommités fleuries, et surtout dans les trichomes, que se trouve la majeure partie des agents actifs du cannabis, les **phytocannabinoïdes** et les **terpènes**.

Le mot phytocannabinoïde signifie cannabinoïde végétal. Un cannabinoïde est un composant naturel produit par le cannabis. Le THC et le CBD sont les principaux cannabinoïdes du cannabis.

La concentration en cannabinoïde, c'est-à-dire la quantité et le type de cannabinoïde présent dans une plante varie selon :

- L'espèce de la plante – Sativa, Indica ou hybride
- La variété
- Les éléments nutritifs auxquels la plante aura eu accès
- L'humidité dans l'environnement de culture
- L'exposition à la lumière
- Le moment de la récolte
- Et les conditions de séchage et d'entreposage



LE THC ET LE CBD

Le **THC** (tétrahydrocannabinol) est responsable de la plupart des effets psychotropes du cannabis. Plus le pourcentage de THC est élevé, plus les effets physiques et psychotropes seront fortement ressentis par le consommateur.

Le **CBD** (cannabidiol) est moins présent dans la plante et présente peu, voire pas de propriétés psychotropes.

Certaines études semblent démontrer que le CBD pourrait avoir des propriétés thérapeutiques, moduler les effets du THC et aussi possiblement diminuer certains des effets désagréables potentiels du THC, comme l'impression de paranoïa ou d'anxiété.

L'intensité et la durée des effets peuvent varier selon plusieurs facteurs, tels que :

- Le profil du consommateur
- Le taux de THC
- Le taux de CBD
- La quantité consommée
- La méthode de consommation
- L'habitude de consommation



Il est important de toujours conseiller au consommateur de toujours débiter par de faibles doses et de modifier graduellement, si nécessaire, la quantité consommée, tout en optant pour des produits à faible concentration en THC et à plus haute concentration en CBD, afin de déterminer la meilleure combinaison pour chaque consommateur, selon une approche individualisée et à moindre risque.

LES TERPÈNES

Dans le cannabis, on retrouve aussi les terpènes. Ces substances donnent au cannabis ses propriétés aromatiques.

Odeurs agréables: Floral, sucré, fruité ou boisé



Odeurs hors du commun: Diesel, fromage, terreau ou moufette



Effet d'entourage: Combinaison des terpènes et des cannabinoïdes qui produirait des effets différents que les cannabinoïdes seuls.

EXIGENCES ET QUALITÉ DU PRODUIT DE CANNABIS

La production de cannabis au Canada est réglementée par Santé Canada. Toutes les variétés de cannabis offertes à la SQDC ont été cultivées au Canada.

Les producteurs doivent respecter des exigences strictes pour assurer la qualité du produit, telles que :

- Les exigences quant à la sécurité
- Les inspections imposées de la production
- Et le respect des bonnes pratiques de production

Un produit de qualité aura les caractéristiques suivantes :

- Une importante quantité de trichomes sur la fleur
- Une couleur verte, mauve ou orange avec les trichomes qui donnent une tonalité de blanc-gris additionnelle
- La présence uniquement de fleurs sans feuilles ni tiges
- La fleur séchée reviendra à son état initial si on la presse entre les doigts

Un produit défectueux aura une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Des intrus dans les sacs, comme des insectes ou des cheveux
- Des graines visibles
- De la moisissure à l'intérieur des fleurs séchées
- Une odeur d'ammoniac, de thé vert ou de foin



Produit de qualité



Produit défectueux



CONSEILLER ET GUIDER LE CONSOMMATEUR

Pour bien conseiller un consommateur de cannabis, il faut insister sur le fait que plus le produit a un taux élevé de THC, plus les effets physiques et psychotropes sont élevés.

Un taux de THC plus élevé signifie un risque d'effets indésirables plus élevé.

Tout consommateur doit être encouragé à choisir des produits avec une concentration en CBD plus importante, et en THC plus faible, afin de limiter les risques d'effets indésirables.

Le consommateur a maintenant à sa disposition une analyse approfondie des produits et une indication claire sur l'étiquette de la concentration en THC et en CBD. Il peut maintenant faire un choix libre et plus éclairé.

Le **rôle du conseiller** est d'explorer avec les consommateurs les options disponibles en succursale, et de proposer les produits qui conviennent le mieux à leur profil de consommation, tout en diminuant les risques pour leur santé.

Orienter le consommateur débutant ou occasionnel vers une gamme de produits à faible concentration en THC et contenant du CBD pour réduire les risques d'effets indésirables.

LES PRODUITS DU CANNABIS

PRODUITS LÉGAUX AU CANADA LE 17 OCTOBRE 2018



Le cannabis frais ou séché (herbe)

Principalement des fleurs séchées (appelées sommités fleuries, cocottes, **cola** ou **bud**). C'est le produit le plus commun sur le marché.

Noms: pot, marijuana, herbe, **weed**, etc.



L'huile de cannabis

Obtenu par extraction des cannabinoïdes dans les feuilles ou la fleur de cannabis. Présentation sous forme de bouteilles, en atomiseur ou de gélules.

PRODUITS ILLÉGAUX AU CANADA LE 17 OCTOBRE 2018



Le concentré

Il existe plusieurs types de concentrés de cannabis. Les plus connus sont les cristaux, ou **shatter**, **honey**, **oil**, **dab**, le beurre (**budder**), ou encore la cire (**wax**).

Les résines sont extraites de la fleur de cannabis et peuvent avoir une concentration élevée en THC (80 % pour les **shatter**).



L'huile de haschich

Liquide visqueux et foncé. Généralement plus concentrée en THC que le cannabis, avec des concentrations pouvant atteindre 80 %.



La résine

Cubes compacts ou de plaques compressées à base de sécrétion résineuse et dont la couleur diffère selon la provenance.

Noms: **hash**, cube, chocolat.



Les produits comestibles

Les produits comestibles contenant du cannabis existent sous forme d'aliments, d'huiles culinaires ou de boissons.

Présentation: brownie, biscuits, chocolats, etc.



Les cannabinoïdes de synthèse

Produits fabriqués dans des laboratoires clandestins et distribués sur le marché noir ou sur Internet. Ils peuvent être très dangereux et leur usage est fortement déconseillé.

Noms: **Spice**, K2, **Dream**, **Yucatan Fire**, etc.



LE MODE D'UTILISATION DES PRODUITS DU CANNABIS

CANNABIS FUMÉ

Produits concernés

Fleurs fraîches ou séchées, résine, certaines huiles qui peuvent être chauffées, concentrés.



Mode d'utilisation

Joint: Inhalation de la fumée produite par la combustion de la fleur séchée moulue, mélangée ou non à du tabac, roulée dans du papier partiellement translucide.

Pipe: Inhalation de la fumée produite par la combustion par contact direct de la fleur séchée moulue ou non, avec une flamme.

Tamponnage (dabbing): Inhalation des vapeurs produites avec la combustion du concentré de cannabis à 400 ° à l'aide d'une flamme directe.

Huiles spécifiques: Dépôt de gouttes d'huile sur une cigarette de tabac.



Effets et durée

Début de l'effet: 90 secondes à 5 minutes

Effet maximum: 15 à 30 minutes

Durée de l'effet: 2 à 3 heures, parfois plus longtemps.

Recommandations

L'inhalation du cannabis → pas recommandé.

Éviter les inhalations profondes ou retenir le produit une fois inhalé → Augmentation de l'apport de substances toxiques dans les poumons, sans pour autant augmenter l'effet.

Le tamponnage → pratique non sécuritaire - Combustion à 400 ° engendre des sous-produits toxiques dangereux pour le consommateur.



Certaines huiles, surtout celles destinées à l'ingestion, ne devraient pas être fumées car elles peuvent produire des sous-produits toxiques au moment de la combustion.



CANNABIS VAPORISÉ

Produits concernés

Fleurs séchées, concentrés de cannabis



Mode d'utilisation

Inhalation des vapeurs de cannabis à l'aide d'un vaporisateur.

Inhalation de vapeurs d'huiles de cannabis transformées en liquides pour cigarette électronique (vapoteuse).



Effets et durée

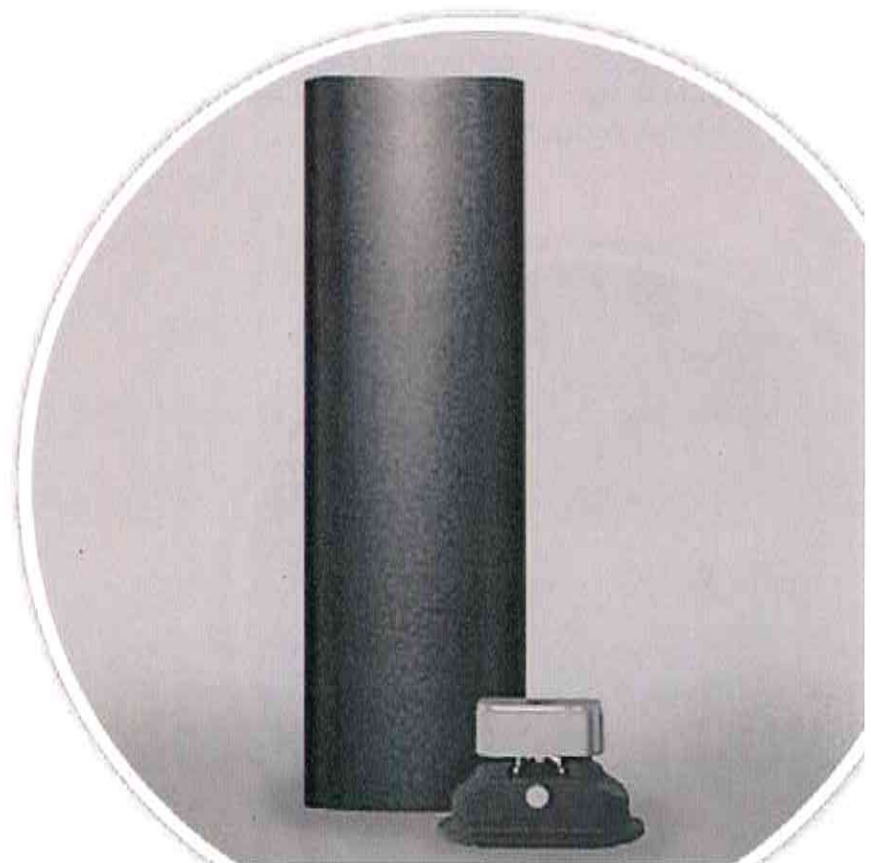
Début de l'effet: 90 secondes à 5 minutes

Effet maximum: 15 à 30 minutes

Durée de l'effet: 2 à 3 heures, parfois plus longtemps.

Recommandations

Ce mode d'utilisation serait une alternative plus sûre que le cannabis fumé.





CANNABIS ORAL

Produits concernés

Certaines huiles, gélules, produits comestibles



Mode d'utilisation

Dépôt de gouttes d'huile sous la langue

Ingestion de gélules d'huile de cannabis

Ingestion de produits alimentaires comestibles



Effets et durée

Début de l'effet: 30 et 90 minutes après l'ingestion

Effet maximum: après environ 2 heures

Durée de l'effet: 4 à 12 heures selon la dose consommée. L'effet est lent à apparaître, mais de longue durée, privilégié par les consommateurs qui souhaitent une dose constante de THC ou de CBD tout au long de la journée.

Recommandations

Le début de l'action des effets psychotropes est décalé par rapport à la consommation de cannabis fumé ou vaporisé.

Il faut donc absolument aviser les consommateurs du long délai d'action afin d'éviter des effets indésirables et inattendus dus à la surconsommation de ces produits.



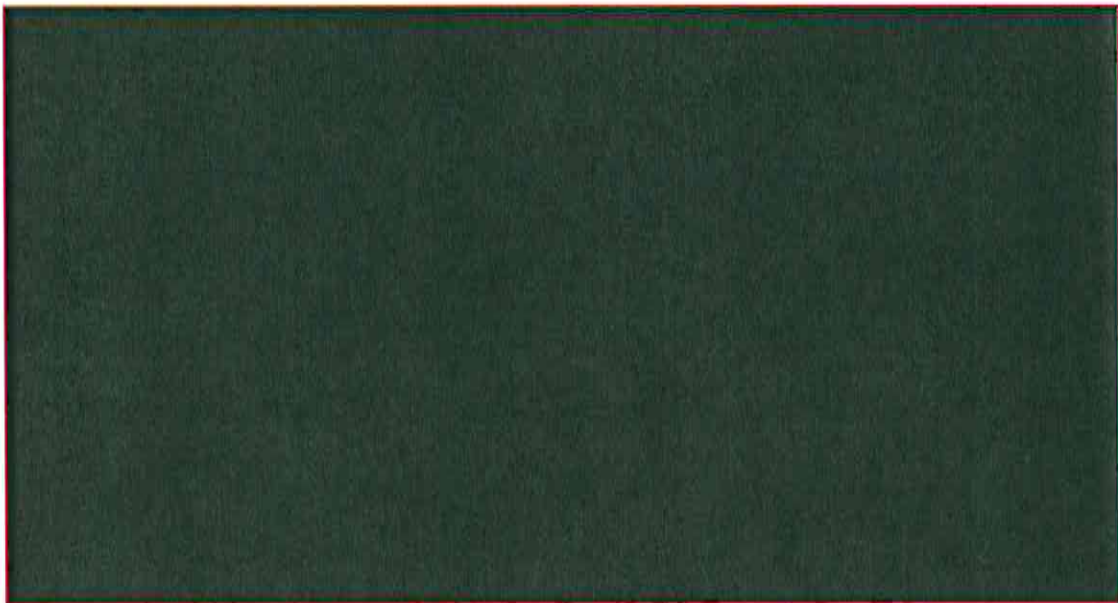


LES MENTIONS SUR LES EMBALLAGES

CANNABIS FRAIS OU SÉCHÉ

Il y a deux indications de concentrations en THC et en CBD sur chaque emballage.

1. Le **pourcentage total** de THC et CBD présent dans le produit tel qu'il est vendu.
2. La **quantité totale** de THC et de CBD que le cannabis séché pourrait produire selon le potentiel de transformation de THCA en THC et du CBDA en CBD.
Cette concentration indique la puissance du produit lorsqu'il sera consommé par combustion, donc fumé, ou par vaporisation.



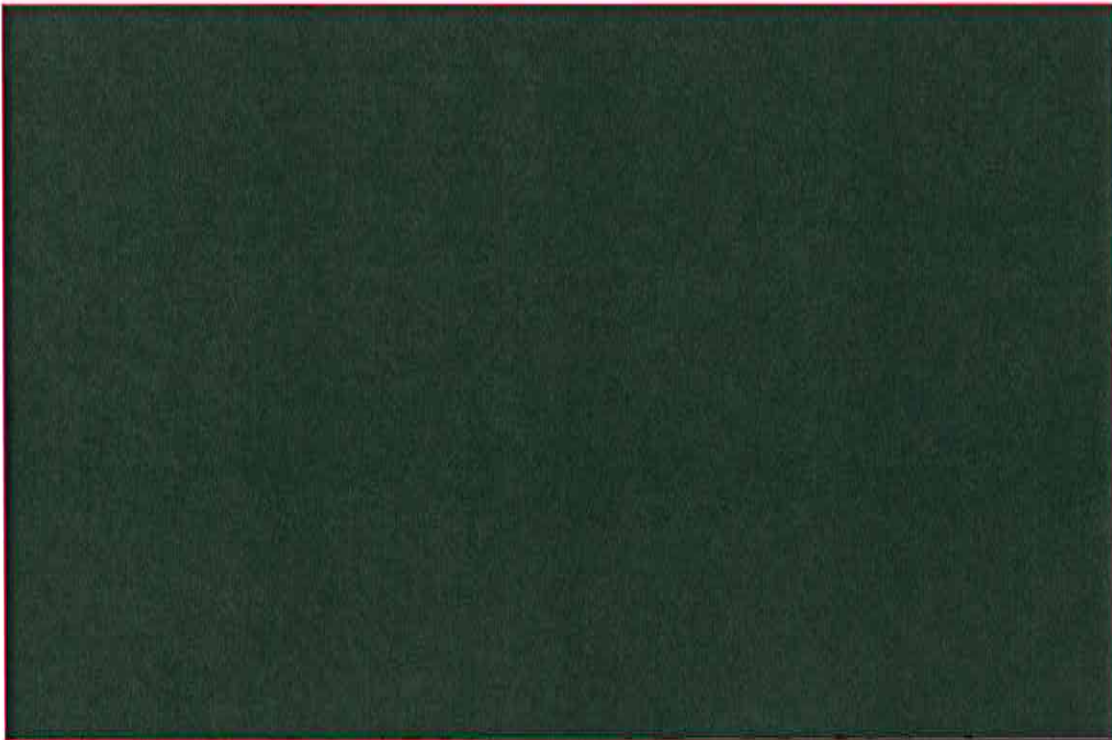
Informations devant toujours figurer sur l'emballage de cannabis frais ou séché selon Santé Canada :

- Le **poids net**, en grammes, du cannabis séché ou frais
- Le **pourcentage de THC**, précédé de THC
- Le pourcentage de THC que le cannabis séché ou le cannabis frais pourrait produire en tenant compte du **potentiel de transformation du THCA en THC**, précédé de THC total
- Le **pourcentage de CBD**, précédé de CBD
- Le pourcentage de CBD que le cannabis séché ou le cannabis frais pourrait produire en tenant compte du **potentiel de transformation du CBDA en CBD**, précédé de CBD total



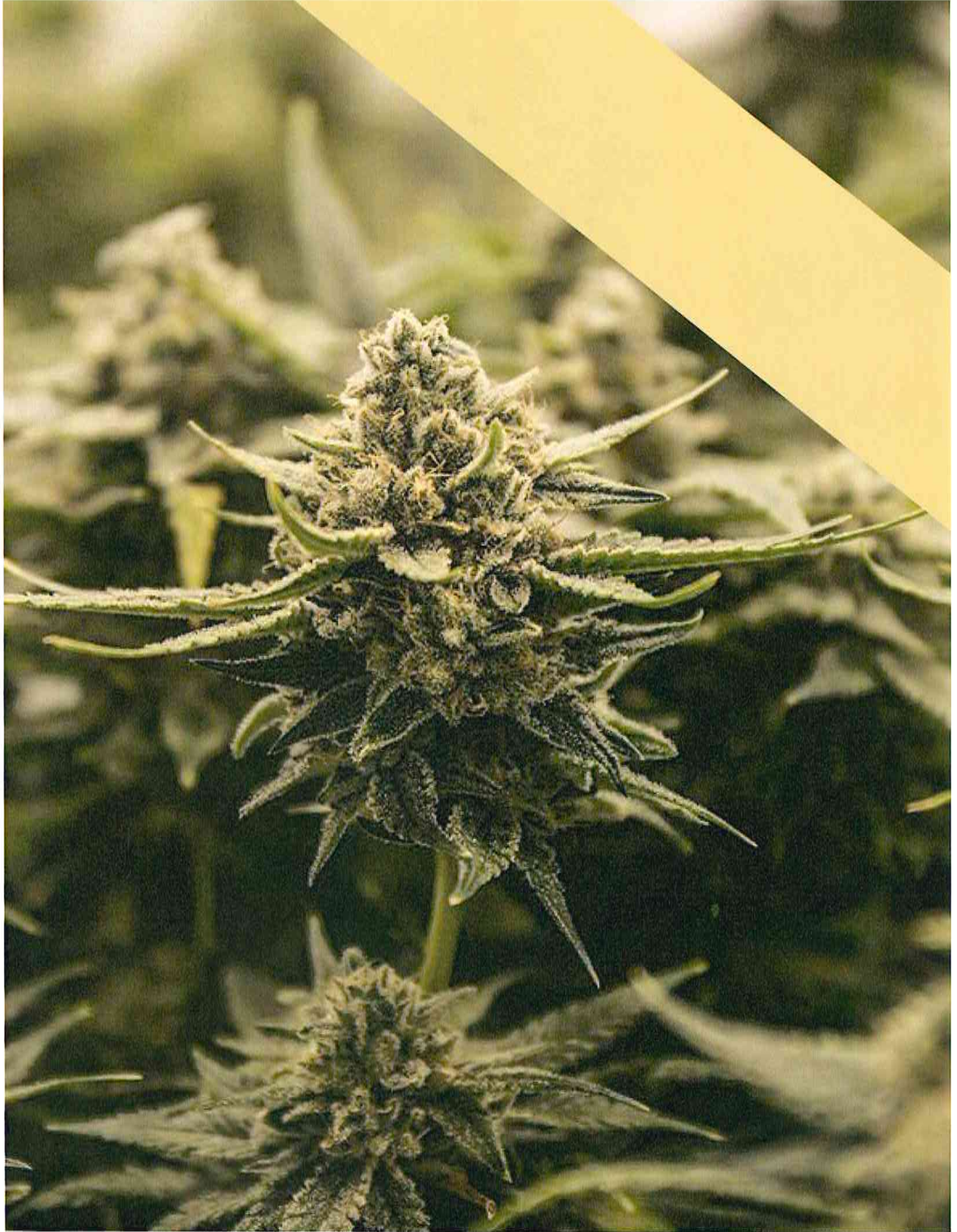
HUILE DE CANNABIS

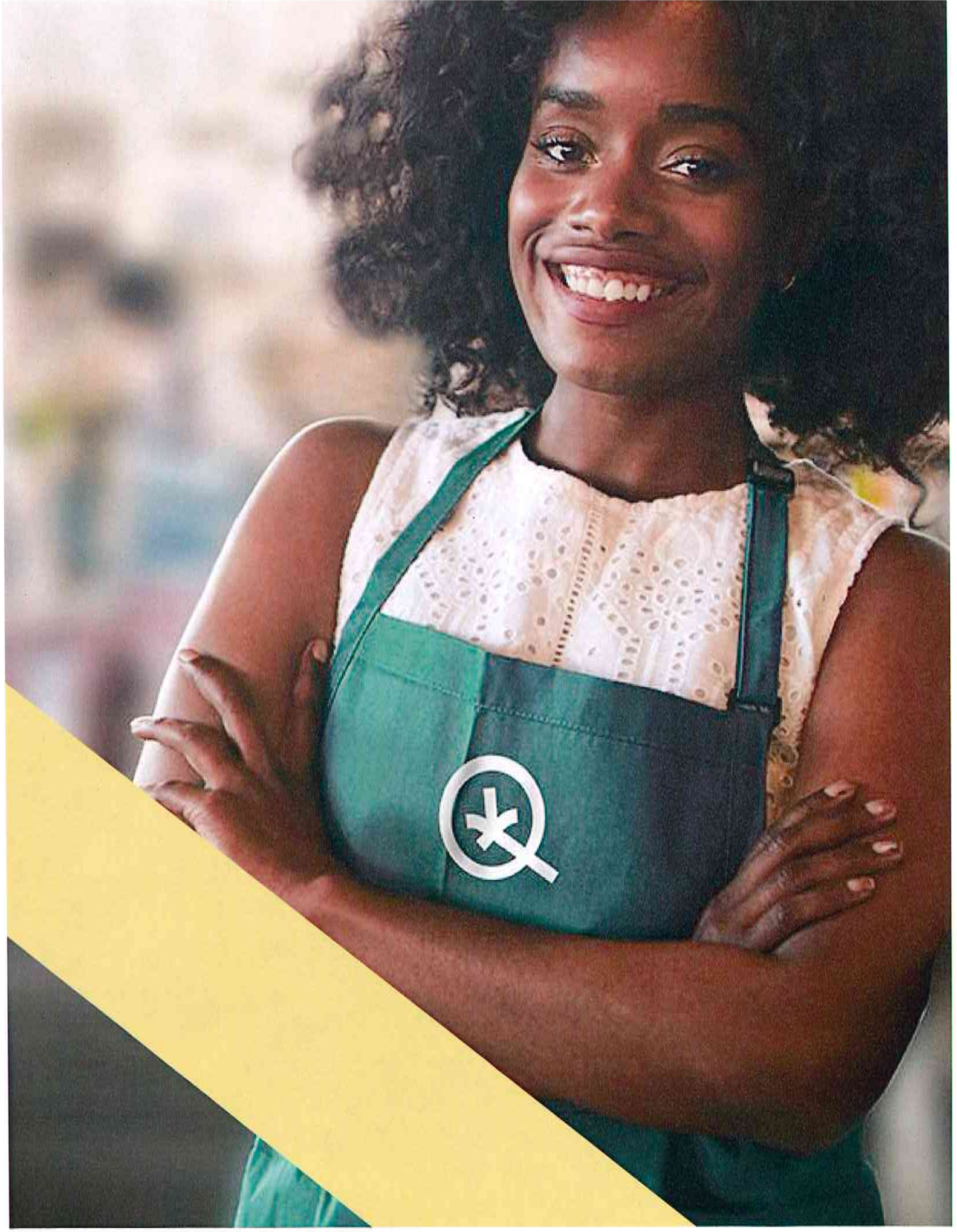
La concentration en THC et CBD dans les huiles de cannabis est exprimée en pourcentage de THC et de CBD par volume de la substance, ou en milligrammes présents dans un millilitre d'huile. **(mg/mL)**



Informations devant toujours figurer sur l'emballage d'huile de cannabis selon Santé Canada :

- Le **poids net** en grammes, et le volume net en millilitres de l'huile de cannabis
- L'**huile de base** utilisée
- Le nom de tout **allergène alimentaire**, selon le *Règlement sur les aliments et drogues*, présent dans l'huile de cannabis
- La **quantité**, en milligrammes par millilitre, **de THC** dans l'huile de cannabis, précédée de THC
- La **quantité**, en milligrammes par millilitre, **de CBD** dans l'huile de cannabis, précédée de CBD





Les effets et risques du cannabis

LES EFFETS RECHERCHÉS DU CANNABIS

Lorsqu'une personne consomme du cannabis, elle recherche souvent à ressentir certains effets particuliers qui peuvent être :

- La détente
- La gestion du stress
- L'aide au sommeil
- L'énergie
- La sensation de bien-être
- L'euphorie
- La stimulation de la créativité
- L'exaltation
- Ou encore de meilleures expériences sociales, sexuelles ou spirituelles.

Ces effets ne sont pas tous démontrés scientifiquement et chaque individu peut réagir différemment ; cela doit être communiqué au consommateur.





LES EFFETS INDÉSIRABLES POTENTIELS DU CANNABIS

Les effets du cannabis sont produits, entre autres, par la combinaison des principaux cannabinoïdes actifs que l'on retrouve majoritairement dans les fleurs de cannabis et qui sont le **THC** (tétrahydrocannabinol), le **CBD** (cannabidiol) et possiblement les **terpènes**.

Consommer du cannabis comporte par ailleurs un risque de ressentir des effets indésirables parfois très désagréables et nocifs pour la santé.

L'INTENSITÉ ET LA DURÉE DES EFFETS

L'intensité et la durée des effets, aussi agréables que désagréables, peuvent varier selon plusieurs facteurs. Parmi tous les facteurs, les plus importants sont le taux de THC et de CBD, la quantité consommée, le mode d'utilisation, l'état de santé du consommateur et son accoutumance au cannabis.



Le **THC** est le principal composé qui produit la plupart des effets physiques et psychotropes, dont l'effet d'euphorie.

Le **CBD** possède peu ou pas de propriétés psychotropes et n'entraîne pas d'effet d'euphorie chez le consommateur. Il est plutôt reconnu pour ses potentielles propriétés thérapeutiques.

Les **terpènes** sont principalement responsables des propriétés aromatiques et gustatives du cannabis. Il est toutefois possible que les terpènes aient aussi des effets thérapeutiques sur le consommateur.

LA CONCENTRATION EN THC ET EN CBD



Si le produit consommé a une **concentration en THC élevée**, il est possible que le consommateur ressente davantage les effets physiques et psychoactifs, mais aussi les effets secondaires indésirables.



Si le produit consommé a une **concentration en THC plus faible et un taux de CBD plus élevé**, il est possible que le consommateur ressente moins les effets indésirables du THC.





LA DURÉE DES EFFETS SELON LE MODE D'UTILISATION

 Méthode d'utilisation	 Apparition des effets	 Effets maximums	 Durée des effets
Cannabis inhalé (fleur, moulu ou joint préroulé)	De 90 secondes à 5 minutes	15 à 30 minutes	2 à 3 heures
Cannabis oral (huile)	30 à 90 minutes	2 à 3 heures	4 à 12 heures

L'APPARITION DES EFFETS INDÉSIRABLES POTENTIELS

Les effets du cannabis se font ressentir dès la première prise du produit.

Les effets indésirables associés à une surdose apparaissent souvent quand une personne prend sa première dose et décide d'en prendre plus, car il ne ressent aucun effet apparent immédiatement. C'est surtout le cas lorsque le **cannabis est ingéré** puisqu'il faut du temps pour ressentir les effets.

Le produit devrait être consommé en petites quantités espacées dans le temps pour éviter de subir des effets indésirables potentiels.





LA LOI DE L'EFFET

Chaque personne est différente. Son corps et son état mental, le produit qu'elle consomme et le contexte influencent son expérience de consommation. Ces éléments se combinent pour former ce qu'on appelle la **loi de l'effet**.

Cette loi est le résultat de la combinaison de **3 facteurs** qui sont le produit, le consommateur et le contexte de la consommation.



FACTEUR 1: LE PRODUIT

L'effet ne sera pas le même selon l'espèce de cannabis, soit Sativa, Indica ou Hybride, la forme du produit, comme la fleur séchée, l'huile ou le concentré par exemple ; le mode d'utilisation qui peut être inhalé ou ingéré, la quantité consommée, ou encore la concentration en THC et en CBD du produit.



FACTEUR 2: LE CONSOMMATEUR

L'effet sera différent si le consommateur est novice ou expérimenté et s'il consomme occasionnellement ou régulièrement du cannabis. De plus, son état physique et mental au moment de la consommation peut avoir un impact sur les effets ressentis.



FACTEUR 3: LE CONTEXTE DE LA CONSOMMATION

Les effets du cannabis peuvent varier si le consommateur est seul, avec des amis, ou parmi une foule par exemple. De plus, les effets peuvent être amplifiés si, en même temps que le cannabis, de l'alcool ou d'autres substances sont consommés.

Chaque fois qu'un élément d'un de ces 3 facteurs change, l'effet du cannabis sur la personne sera différent.



LES MODES PROBLÉMATIQUES D'UTILISATION DU CANNABIS

La consommation de cannabis est un phénomène fréquent et peut comporter des risques importants d'effets indésirables à court et à long terme. D'ailleurs, à l'heure actuelle, les études montrent que la fréquence et l'intensité de la consommation sont parmi les facteurs prédictifs les plus forts et les plus cohérents de problèmes de santé graves ou à long terme liés au cannabis.

Voici certains des **principaux effets indésirables et risques** pour la santé :

LES MODES PROBLÉMATIQUES DE L'UTILISATION DE CANNABIS : LA DÉPENDANCE ET LE SEVRAGE

La dépendance peut se manifester de plusieurs façons. Voici quelques comportements pouvant indiquer une possible dépendance au cannabis.

LA TOLÉRANCE OU ACCOUTUMANCE AUX EFFETS

Le cannabis est souvent pris en quantité plus importante ou pendant une période plus longue que prévu. La personne qui le consomme devient plus **résistante aux effets** et cela se manifeste par : soit un **besoin de quantités plus grandes** de cannabis, ou de produits plus puissants, pour obtenir une intoxication ou l'effet souhaité, soit un **effet notablement diminué** avec l'utilisation continue de la même quantité et puissance de cannabis.

LA PERTE DE CONTRÔLE

Il y a un **désir persistant** ou des **efforts sans succès** pour diminuer ou contrôler l'utilisation du cannabis. La personne ressent une forte envie, voire un besoin de consommer du cannabis même si elle est consciente d'avoir un problème physique ou psychologique possiblement causé par le cannabis. Ce besoin peut mener à consommer du cannabis dans des situations où cela peut être physiquement dangereux. De plus, ce besoin oblige la personne à passer beaucoup de temps pour obtenir, consommer ou récupérer des effets du cannabis.

L'IMPACT SUR LE FONCTIONNEMENT

L'usage répété du cannabis devient un **obstacle pour remplir des obligations majeures** au travail, à l'école ou à la maison. La personne continue de consommer du cannabis malgré les problèmes sociaux ou interpersonnels que la substance provoque sur son quotidien. Elle peut réduire, voire abandonner ses activités sociales, professionnelles ou récréatives pour l'usage du cannabis.



LE SEVRAGE

Une dépendance au cannabis peut aussi se manifester par l'**apparition de symptômes de sevrage** lorsque la consommation est arrêtée pendant un certain temps.

On pourrait alors observer plusieurs des symptômes suivants :

- De l'irritabilité, de la colère ou de l'agressivité
- De l'anxiété
- Des troubles du sommeil
- Une diminution de l'appétit
- De l'agitation
- Ou un état de dépression ressentie par la personne

Une personne dépendante au cannabis pourrait choisir de prendre du cannabis ou une substance proche pour soulager ou éviter les symptômes de sevrage.



Il est important de conseiller à cette personne de consulter un professionnel qui pourra lui offrir une aide plus appropriée.



LES EFFETS D'ENTRAÎNEMENT VERS D'AUTRES DROGUES

LE DANGER DE COMBINER LE CANNABIS ET L'ALCOOL

Il faut comprendre qu'il existe un danger de consommer du cannabis et de l'alcool en même temps.

L'alcool agit sur le système nerveux central pour réduire l'activité fonctionnelle, la coordination motrice, ainsi que l'anxiété et la tension.

Le cannabis au contraire, est considéré comme un **perturbateur**, donc il agite le système nerveux central. Simplement dit, le cannabis renforce l'effet sédatif de l'alcool, tandis que l'alcool intensifie l'effet d'euphorie du cannabis. L'un peut augmenter les effets de l'autre. C'est pour cela qu'il faut être conscient du fait que, consommés ensemble, l'alcool et le cannabis peuvent entraîner des **effets inattendus sur la santé**, voire même des effets potentiellement graves.

Il est donc important que le consommateur ne consomme pas d'alcool et de cannabis en même temps; cela s'applique non seulement à l'alcool, mais aussi aux autres drogues.

Pour ce qui est des médicaments sur prescription, le consommateur devrait **demandeur l'avis d'un spécialiste de la santé**, comme un pharmacien ou un médecin, pour déterminer si la consommation de cannabis simultanément à la prise de médicaments pose des risques particuliers.

Le mélange avec le tabac est aussi à déconseiller. Cela peut multiplier les effets et générer des conséquences plus graves sur la santé, sans compter que le tabac est un produit qui crée une forte dépendance.

LES ACCIDENTS DE LA ROUTE

Tout comme l'alcool, conduire une voiture en ayant consommé du cannabis est dangereux. Le cannabis ralentit le temps de réaction et les réflexes, nuit aux fonctions cognitives et aux habiletés motrices, et déforme les perceptions du temps et de l'espace.

Il est difficile d'affirmer un délai précis suffisant pour pouvoir conduire après la consommation de cannabis. Rappelez-vous qu'il est formellement **interdit au Québec de conduire après avoir consommé du cannabis**.



LES EFFETS SUR LE DÉVELOPPEMENT DU CERVEAU

Le cerveau humain se développe intensément jusqu'à l'âge de 21 à 25 ans. Avant d'arriver à maturité, il est très vulnérable et une exposition au THC peut produire des **effets néfastes sur son développement**.

Des études montrent que les consommateurs adultes qui ont commencé à utiliser le cannabis à l'adolescence peuvent avoir un **déficit de connexion entre les neurones de plusieurs régions du cerveau**, et notamment celles qui sont responsables de la vigilance, de la conscience de soi, de l'apprentissage et de la mémoire, ainsi que de l'exécution des tâches simples de la vie de tous les jours.

Les **troubles de mémoire** et les **difficultés de concentration** semblent plus graves chez les jeunes qui ont commencé à utiliser du cannabis à un plus jeune âge, et dont la consommation est régulière pendant une période prolongée.



Il est fortement conseillé de consommer du cannabis le plus tard possible, à l'âge adulte seulement, quand le cerveau est entièrement développé.

LA CONSOMMATION ET LES MALADIES MENTALES

Certaines études médicales ont établi que la consommation précoce de cannabis peut être liée au **développement éventuel de troubles de la santé mentale**, comme la psychose, le trouble bipolaire ou la dépression chronique.

D'autres études montrent que les jeunes consommateurs ayant une prédisposition génétique à la schizophrénie deviennent encore plus **vulnérables** s'ils consomment régulièrement du cannabis.

Cependant, même sans prédisposition génétique, il est possible que la consommation régulière et prolongée du cannabis avec une grande concentration en THC puisse augmenter le risque de développer une psychose.

LES EFFETS SUR LA PERFORMANCE SCOLAIRE

Il a aussi été démontré que l'usage du cannabis a un impact sur la réussite scolaire.

En effet, la consommation de cannabis aurait un **impact sur la concentration, la mémoire**, ou encore l'**attention**, soit toutes les fonctions cognitives si importantes à l'école.

De plus, ces effets du cannabis pouvant durer plusieurs jours après l'utilisation, on peut supposer que de nombreux jeunes consommateurs de cannabis fonctionnent à un **niveau cognitif inférieur** pendant de longues périodes, ce qui nuit assurément à la réussite scolaire.





LES DIFFÉRENTES FORMES DE CANCER ET AUTRES EFFETS SUR LA SANTÉ

Jusqu'à présent, il n'existe **aucune donnée fiable sur le taux de cancer** parmi les consommateurs de cannabis.

C'est le mode d'utilisation, et surtout le cannabis inhalé, qui pourrait être en lien avec un risque de cancer.

La fumée de cannabis contient de nombreux **irritants bronchiques nocifs** et des **cancérogènes** similaires à celle de la fumée du tabac. Il existe également des **effets indésirables sur la santé respiratoire**; l'inhalation de cannabis est associée à des risques pulmonaires non négligeables, tels qu'une inflammation des voies respiratoires, une résistance accrue des voies respiratoires et une hyperinflation pulmonaire, ainsi que des bronchites chroniques.

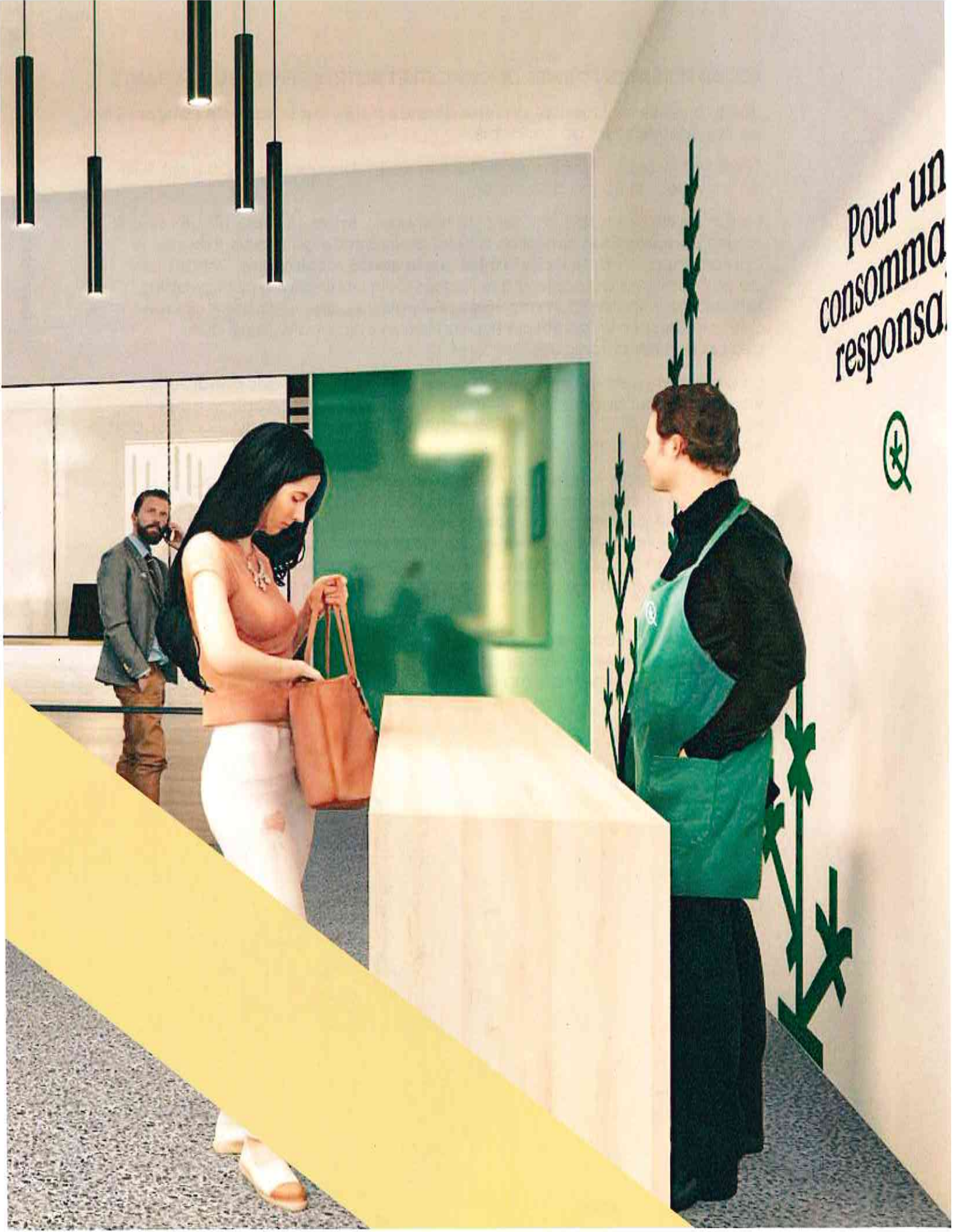
La consommation de cannabis a aussi été associée à des **conditions vasculaires** qui augmentent le risque d'infarctus, d'accidents vasculaires cérébraux, ou AVC et d'attaques ischémiques, dus à la réduction d'apport en sang dans un organe.

Lorsqu'une personne consomme du cannabis, surtout dans le cas du cannabis inhalé, son entourage peut en subir les effets. C'est le cas par exemple de l'effet de la **fumée secondaire sur l'entourage**, et surtout les jeunes enfants, les personnes âgées et les personnes asthmatiques. Il est donc primordial de **fumer loin des personnes vulnérables** et de respecter les règlements municipaux et locaux sur les espaces sans fumée.

Aussi, l'usage de cannabis, quel que soit son mode de consommation, **pendant la grossesse** peut entraîner des risques graves non seulement sur la santé de la maman, mais aussi sur celle du fœtus ou du nouveau-né.



Pour un
consomma
responsa



Environnement de travail

LES PRINCIPES D'AMÉNAGEMENT DES SUCCURSALES

Pour respecter sa mission et ses valeurs, l'espace de vente de la SQDC respecte les principes d'éducation, de sécurité, de protection de la santé et d'acceptabilité sociale.



ÉDUCATION

Le principe de l'**éducation** suit l'approche pédagogique et se réfère à l'acquisition de bonnes connaissances sur l'offre de produits pour favoriser la consommation responsable. Les succursales encouragent une relation client-employé pour un dialogue de confiance.



SÉCURITÉ

Le principe de la **sécurité** est respecté : la succursale est conçue de manière à assurer la sécurité des clients et des employés.



PROTECTION DE LA SANTÉ

Le principe de **protection de la santé** permet aux consommateurs l'accès à des produits de qualité, provenant de fournisseurs certifiés et ayant subi de nombreux contrôles de Santé Canada.



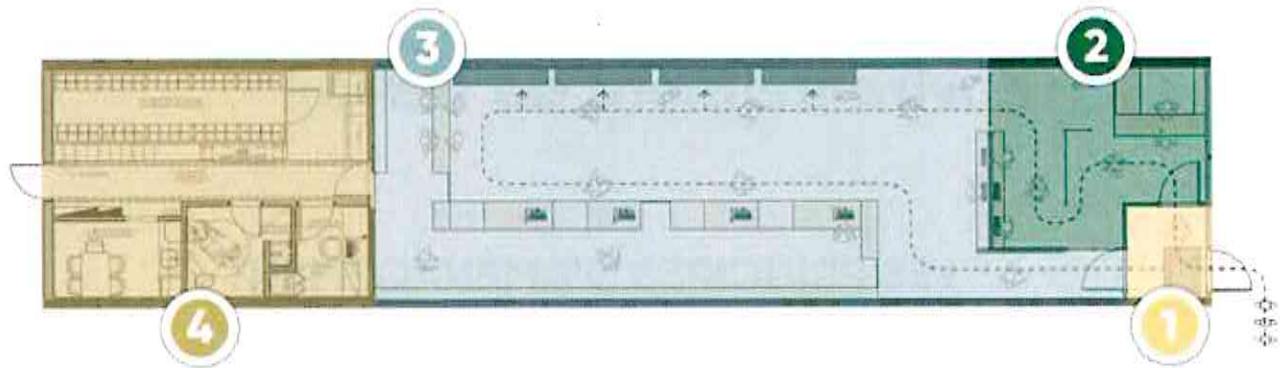
ACCEPTABILITÉ SOCIALE

Le principe de l'**acceptabilité sociale** vise à faire tomber les tabous liés à la consommation du cannabis. Consommer des produits du cannabis ne doit pas être présenté comme un vice ou une maladie. L'espace et le service doivent donc offrir un climat dans lequel le consommateur se sent à l'aise.



L'AMÉNAGEMENT D'UNE SUCCURSALE

L'aménagement des succursales de la SQDC est sensiblement le même partout au Québec.



- 1 L'aire d'entrée est le premier point de contact entre le consommateur et la succursale. C'est ici que l'âge du client est contrôlé.
- 2 Une fois dans l'aire d'accueil, le client peut s'informer par lui-même grâce aux outils informationnels et éducatifs mis à sa disposition, ou alors poser des questions à l'employé assigné à cette zone.
- 3 L'aire de conseil est la partie du magasin où les employés répondent aux questions des clients, les guident vers les meilleurs choix de produits et enregistrent les transactions à la caisse.
- 4 L'arrière-boutique est strictement réservée aux employés de la SQDC. Elle se compose de l'entrepôt, du bureau des gestionnaires et de l'aire de repos.

LE PERSONNEL DE LA SQDC

La structure d'une succursale de la SQDC repose sur 4 postes qui sont :

- Le conseiller ou la conseillère de succursale
- Le directeur adjoint ou la directrice adjointe de succursale
- Le directeur ou la directrice de succursale
- L'agent ou l'agente de sécurité, qui provient d'une entreprise externe, et qui n'est donc pas directement géré par la SQDC



LE SERVICE-CONSEIL AU CLIENT

Dans une succursale de la SQDC, le service-conseil au client est l'aspect le plus important dans la réalisation de notre mission. **Ce service est assuré autant par le conseiller, le directeur adjoint et le directeur.**

Le service-conseil au client consiste surtout à accueillir et conseiller les clients, à encaisser les ventes, préparer la succursale ou encore surveiller les comportements suspects pouvant survenir en succursale.

ACCUEILLIR

Étant le premier point de contact du consommateur avec la SQDC, le rôle du conseiller est d'accueillir le client en respectant les principes de service-conseil.

Donc être toujours courtois, civilisé et souriant.

CONSEILLER

Le conseiller a la responsabilité d'offrir une information appropriée et de qualité, présentée de manière à répondre le plus adéquatement au besoin de la clientèle, et ce, en accord avec le cadre réglementaire de la loi.

ENCAISSER

Le conseiller est chargé d'effectuer les transactions à la caisse et d'encaisser les montants dus.

PRÉPARER

En début et fin de journée, et parfois même pendant la journée, le conseiller doit remplir les tablettes de la succursale à partir de l'entrepôt sécurisé dans l'arrière-boutique, en suivant la procédure établie. Aussi, le maintien des aires de vente et de réserve propres, sécuritaires et ordonnées fait partie des responsabilités au quotidien.

OBSERVER

Le conseiller surveille la succursale et ses clients, et informe le responsable ou l'agent de sécurité de tout comportement suspect. Il est important de détecter et s'occuper rapidement des personnes intoxiquées aux comportements agressifs pour que la succursale reste en tout temps un espace où le consommateur puisse évoluer en toute sécurité.

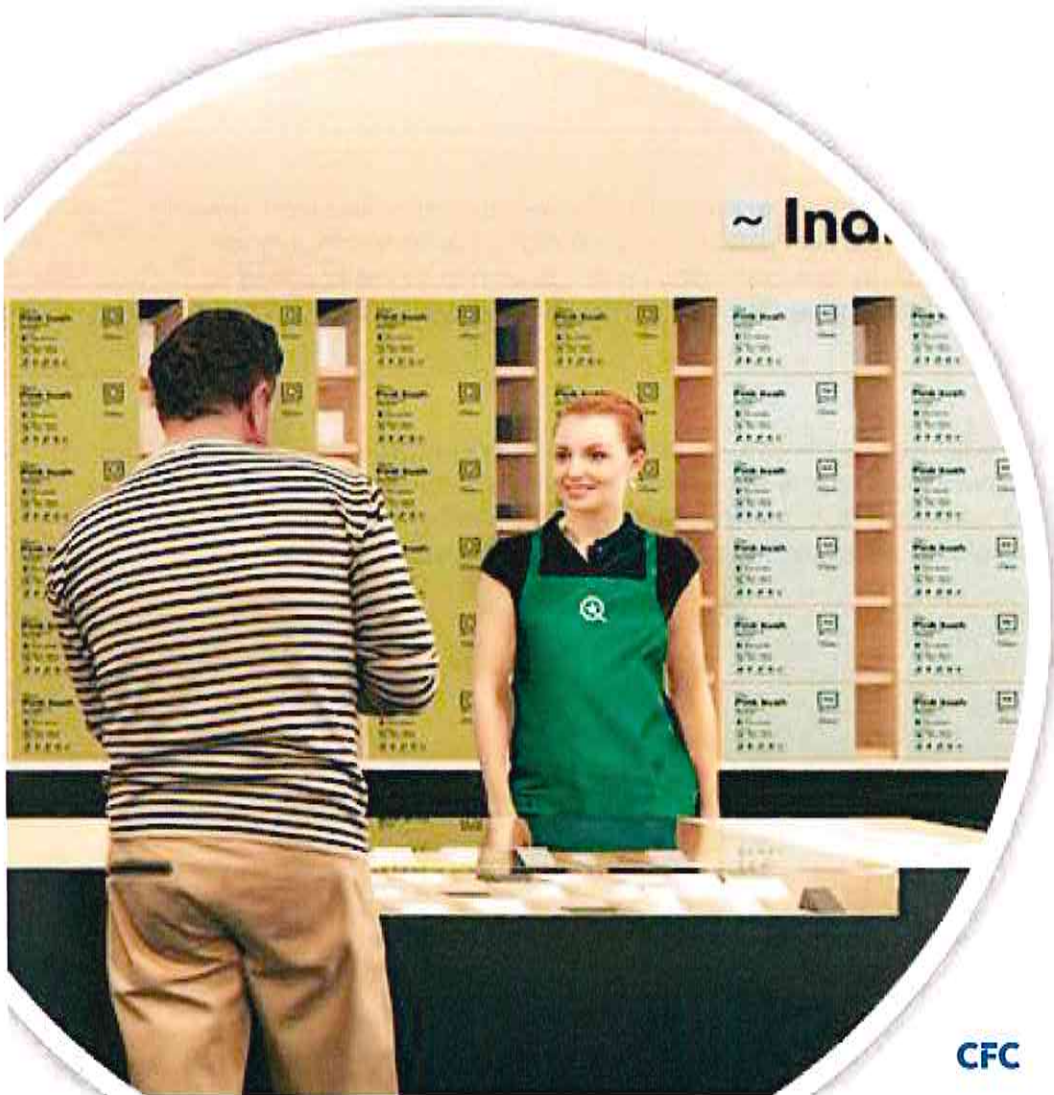


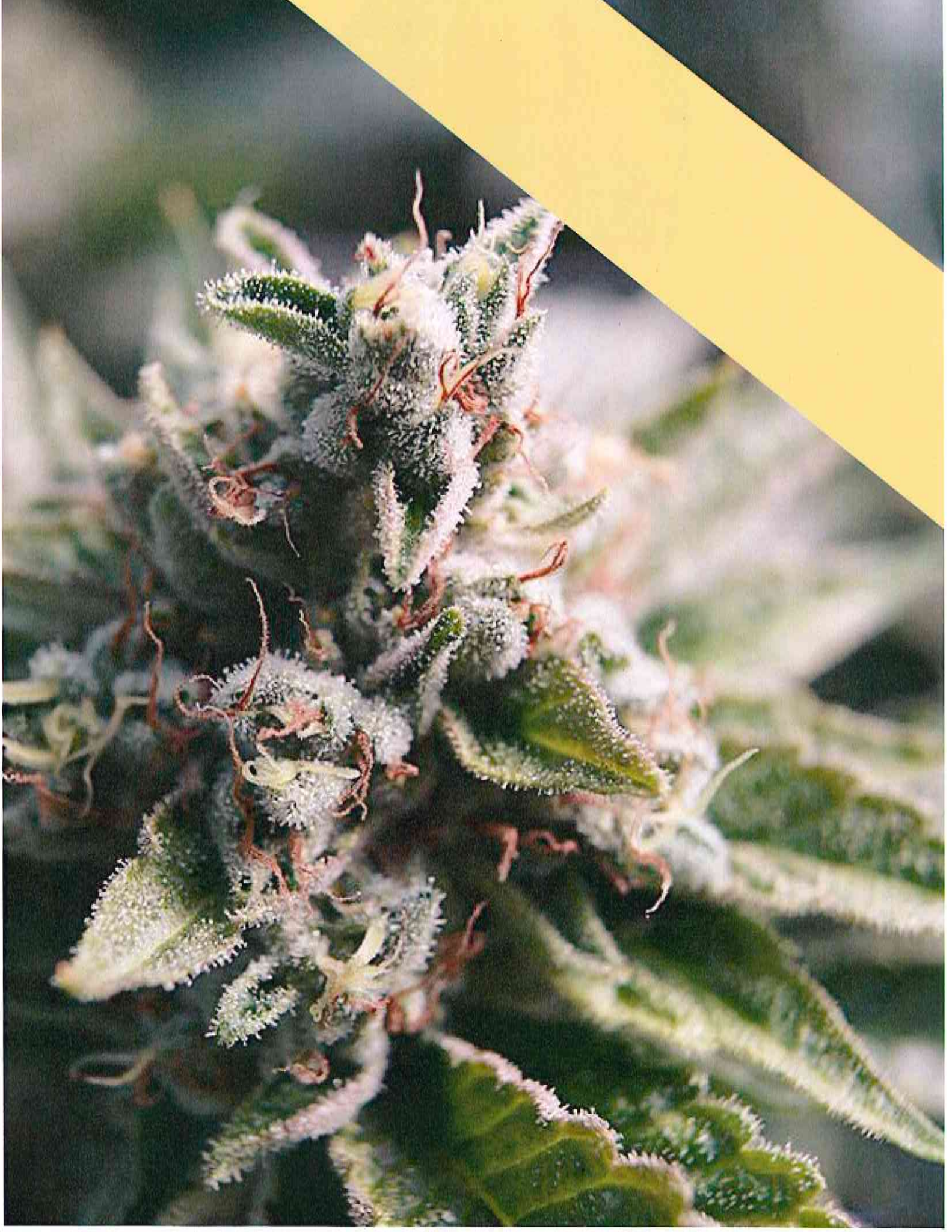
LA GESTION ET LA DIRECTION DE SUCCURSALE

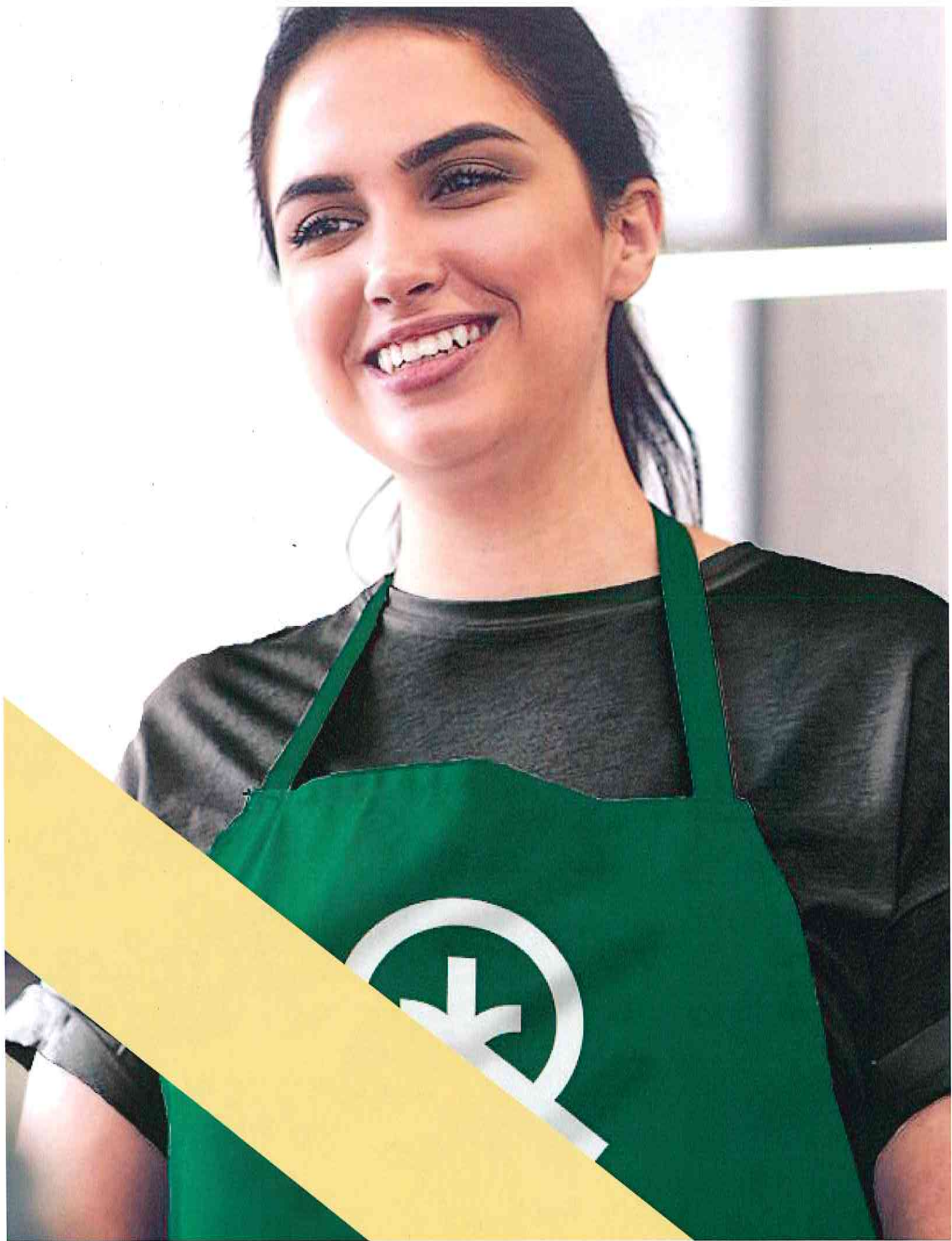
En plus des tâches de service-conseil, le directeur et le directeur adjoint sont responsables de la gestion de la succursale (ressources humaines, financières et opérationnelles de la succursale).

LA SÉCURITÉ

Le gardien de sécurité a comme principale tâche de contrôler l'accès des clients à la succursale et d'y gérer l'achalandage. Il vérifie l'âge, l'état ou l'intention des acheteurs et refuse l'accès à un client s'il le juge nécessaire, que ce soit pour faire respecter la loi ou l'éthique de vente de la SQDC.







Service-client à la SQDC : les bases

Rôle et responsabilités du conseiller :

- Accompagner le client vers le choix de produits de cannabis le plus approprié à son besoin
- Inciter à une consommation responsable à moindre risque
- Sensibiliser le client aux risques associés à la consommation de produits du cannabis



La démarche conseil auprès des clients doit être guidée par une éthique sans faille.

Il n'est en aucun cas toléré :

- De suggérer des produits supplémentaires au besoin exprimé par le client
- De faire la promotion de la consommation de cannabis ou de ses vertus
- De faire la promotion d'un producteur
- De privilégier une marque, une variété ou une espèce qui ne répondrait pas au besoin exprimé par le client
- De partager des expériences personnelles de consommation ou d'usage de cannabis qui pourraient encourager la consommation de cannabis ou l'achat d'une variété en particulier
- De donner des informations qui ne sont pas justes et basées sur les faits
- Ou encore de détailler les aspects de la production ou de la vente de produits illicites de cannabis



GUIDE POUR COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT



1. LE TYPE DE CONSOMMATEUR

Avec la question « **Quel est votre niveau de connaissance du cannabis ?** », vous saurez si le client est novice ou expérimenté.



2. L'INTENSITÉ

Avec la question « **Quelle intensité recherchez-vous dans le produit ?** », vous comprendrez un peu plus le niveau de tolérance aux effets que le client pourrait avoir.



3. LE MODE D'UTILISATION

Avec la question « **Comment voulez-vous consommer le produit ?** », vous détecterez son niveau de familiarisation avec les produits en succursale.



4. LES ESPÈCES DE CANNABIS

Avec une question telle que « **Dans quelle circonstance désirez-vous consommer le cannabis ?** », vous connaîtrez le contexte de consommation prévu par le client et aurez des indices sur les effets qu'il recherche.



5. LES ARÔMES

Si plusieurs produits répondent au besoin détecté grâce aux questions précédentes, et si le client souhaite un produit fumé ou vaporisé, la question de l'arôme se pose.



6. LE FORMAT ET LE PRIX

Le prix est un élément important de toute décision d'achat. Une fois que le conseiller a identifié quelques produits répondant aux besoins exprimés par le client (et le format souhaité), il doit les lui soumettre en présentant le prix associé.

LES RECOMMANDATIONS À METTRE EN AVANT

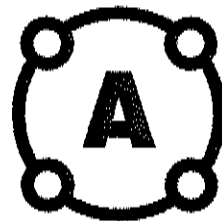
10 recommandations présentées dans les Directives canadiennes d'usage de cannabis à faible risque.

1. L'usage de cannabis comporte des risques pour votre santé que vous pouvez éviter en vous abstenant de prendre du cannabis
2. Attendez d'être plus âgé/âgée avant de commencer à prendre du cannabis
3. Trouvez des produits de cannabis à faible risque
4. Évitez les cannabinoïdes synthétiques
5. Évitez de fumer du cannabis brûlé – choisissez des modes d'usage sécuritaires
6. Si vous fumez du cannabis, évitez les pratiques d'inhalation nocives
7. Réduisez votre fréquence d'usage de cannabis
8. Ne prenez pas de cannabis avant de conduire un véhicule motorisé ou d'utiliser une autre machine
9. Évitez complètement le cannabis si vous êtes vulnérable aux problèmes de santé mentale ou si vous êtes enceinte
10. Évitez de combiner les risques

LA DÉMARCHE POUR UN SERVICE CLIENT OPTIMAL

LES 4 MOMENTS CLÉ DE LA DÉMARCHE

- L'accueil
- L'approche
- L'accompagnement
- L'au revoir





L'ACCUEIL

SE PRÉPARER AU SERVICE-CLIENT

Avant d'entrer dans le détail de la première étape de la démarche conseil, ayez toujours en tête que **Pour bien accueillir les clients, il faut d'abord être prêt.**

Se préparer au service-client consiste entre autres :

- À connaître le cadre légal du commerce des produits de cannabis
- À bien connaître la classification des produits et les caractéristiques de chacun
- À prendre connaissance de toutes les communications en succursale
- À consulter tous les documents pertinents pour échanger avec les clients et les faire profiter de vos connaissances

UNE TÂCHE, UN REGARD

Le principe **Une tâche, un regard** consiste à balayer du regard la succursale entre chaque tâche afin de détecter tout client qui pourrait avoir besoin d'aide.

LES INDICES D'AIDE

Les indices d'aide sont des gestes ou des comportements qui démontrent qu'un client a besoin de votre assistance.



Exemples

- Un client qui est dans la succursale depuis longtemps
- Un client qui consulte une brochure ou le site transactionnel sur son téléphone
- Un client qui balaie la succursale du regard

LE PRINCIPE D'ACCUEIL

Lorsque la situation le permet, le conseiller doit établir un contact visuel avec tous clients qui entrent dans la succursale, et ce même s'il est occupé avec un autre client.

Si le conseiller est libre, et qu'un client entre dans la zone où il se trouve, il doit alors, en plus du contact visuel et du sourire, le saluer.

Si le client est face au conseiller et que ce dernier est disponible pour le servir, il doit engager la conversation.



LA PREMIÈRE IMPRESSION

Saluer le client n'est pas plus compliqué qu'un simple « **Bonjour!** »

Après avoir repéré le client et pris contact avec lui, lui dire un bonjour sincère et senti, accompagné d'un sourire.

ÉTABLIR LA RELATION

En entrant en succursale, le client a besoin d'être pris en charge, même si ce n'est que pour une simple question.

L'APPROCHE

Si l'accueil consiste à saluer par un bonjour et à se rendre disponible pour le client, l'approche selon la démarche conseil a pour objectif d'entrer en contact avec le client.

Pour ouvrir le dialogue, il est préférable d'engager la conversation avec une question ouverte.

Par exemple : « **Comment puis-je vous aider ?** »

Les **questions ouvertes** permettent de recueillir de l'information rapidement et efficacement et servent à établir un lien avec le client.

Inversement, une **question fermée** ne vous permettra pas de dégager une information vous aidant à cibler le besoin du client.

Par exemple : « **Est-ce que je peux vous aider ?** »

Le choix de réponse à une question fermée est préétabli, ici par oui ou non.

L'UTILITÉ DES INDICES D'AIDES DANS L'APPROCHE

Une façon d'ouvrir la discussion consiste à formuler un commentaire à partir d'un indice d'aide que vous avez observé chez le client, suivi d'une question ouverte. L'indice d'aide permet de briser la glace.

Par exemple, vous pourriez accueillir ce client qui feuillette la brochure et l'approcher en lui demandant s'il a besoin d'informations complémentaires.

ÉLÉMENTS À RETENIR

- Utiliser les indices pour engager la conversation
- Poser une question ouverte pour aborder le client
- Écouter activement les réponses des clients
- Ajuster votre approche au client



L'ACCOMPAGNEMENT

Cette étape permet de découvrir le client et ses besoins. C'est aussi durant cette étape que le conseiller doit inciter à une consommation responsable et sensibiliser aux risques de l'utilisation des produits.

L'accompagnement se décompose en 4 phases :

1. Découvrir le profil de consommateur et les attentes de service
2. Découvrir les besoins du client en matière de produit
3. Présenter une offre produit correspondant au besoin du client
4. Terminer l'accompagnement



AIDE-MÉMOIRE – GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DANS LE CADRE DE LA VENTE DE CANNABIS / INFORMATIONS À OBTENIR AUPRÈS DU CLIENT

Afin de guider le conseiller dans la phase de découverte des besoins d'un consommateur novice ou peu expérimenté, voici un aide-mémoire des informations à obtenir :



1. LE TYPE DE CONSOMMATEUR

Avec la question « **Quel est votre niveau de connaissance du cannabis ?** », vous saurez si le client est novice ou expérimenté.

Client novice : Vous devrez prendre plus de temps et possiblement répondre à plus de questions de base.

Client expérimenté : Vous pourrez vous baser sur ses préférences et connaissances afin d'orienter votre démarche conseil, tout en s'assurant que ces connaissances sont exactes et en offrant de l'information appropriée si ce n'est pas le cas.



Peu importe le type de consommateur, vous devrez les guider vers une consommation responsable tout en l'orientant vers les produits limitant les risques pour sa santé.



2. L'INTENSITÉ

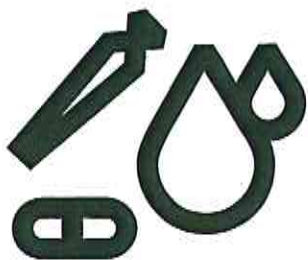
Avec la question « **Quelle intensité recherchez-vous dans le produit ?** », vous comprendrez un peu plus le niveau de tolérance aux effets que le client pourrait avoir.

Client novice : Vous le guiderez vers un produit avec une concentration faible en THC et élevée en CBD.

Vous pourrez lui recommander de commencer avec ce genre d'équilibre et d'ajuster par la suite au besoin.

Client novice ou expérimenté : Lui mentionner les risques du cannabis pour la santé et de l'inciter à choisir un produit avec la plus faible intensité possible.

Il est aussi suggéré de recommander aux clients l'achat de produit avec du CBD.



3. LE MODE D'UTILISATION

Avec la question « **Comment voulez-vous consommer le produit ?** », vous détecterez son niveau de familiarisation avec les produits en succursale et pourrez le guider vers le mode d'utilisation qui lui convient le mieux, en tenant compte des effets qu'il recherche et de ses craintes.

Client novice ou expérimenté : Vous pourrez lui présenter tous les types de produits que la succursale propose et lui mentionner les recommandations concernant chaque mode de consommation.



Informez le client sur le risque de surconsommation d'un produit oral ou des risques concernant des produits fumés.



4. LES ESPÈCES DE CANNABIS

Avec une question telle que « **Dans quelle circonstance désirez-vous consommer le cannabis ?** », vous connaîtrez le contexte de consommation prévu par le client et aurez des indices sur les effets qu'il recherche.

Vous pourrez alors le guider vers un produit qui lui convient. Au besoin, vous pourrez raffiner en posant des questions plus précises.



Mentionnez au client que les effets ne sont pas tous démontrés scientifiquement et que chaque individu peut réagir différemment.





5. LES ARÔMES

Si plusieurs produits répondent au besoin détecté grâce aux questions précédentes, et si le client souhaite un produit fumé ou vaporisé, la question de l'arôme se pose.

Il s'agit d'un critère de raffinement dans l'identification du produit. Vous pourrez lui expliquer les arômes que présentent les produits répondant à son besoin à l'aide des icônes.

6. LE FORMAT ET LE PRIX

Le prix est un élément important de toute décision d'achat. Une fois que vous avez identifié quelques produits répondant aux besoins exprimés par le client (et le format souhaité), vous devrez les lui soumettre en présentant le prix associé.

Vous serez certainement amené à utiliser vos connaissances pour expliquer les différences de prix.



L'AU REVOIR

S'il est important de faire une bonne première impression lors de l'accueil du client, il est tout aussi important de terminer sur une bonne dernière impression au moment de l'au revoir.

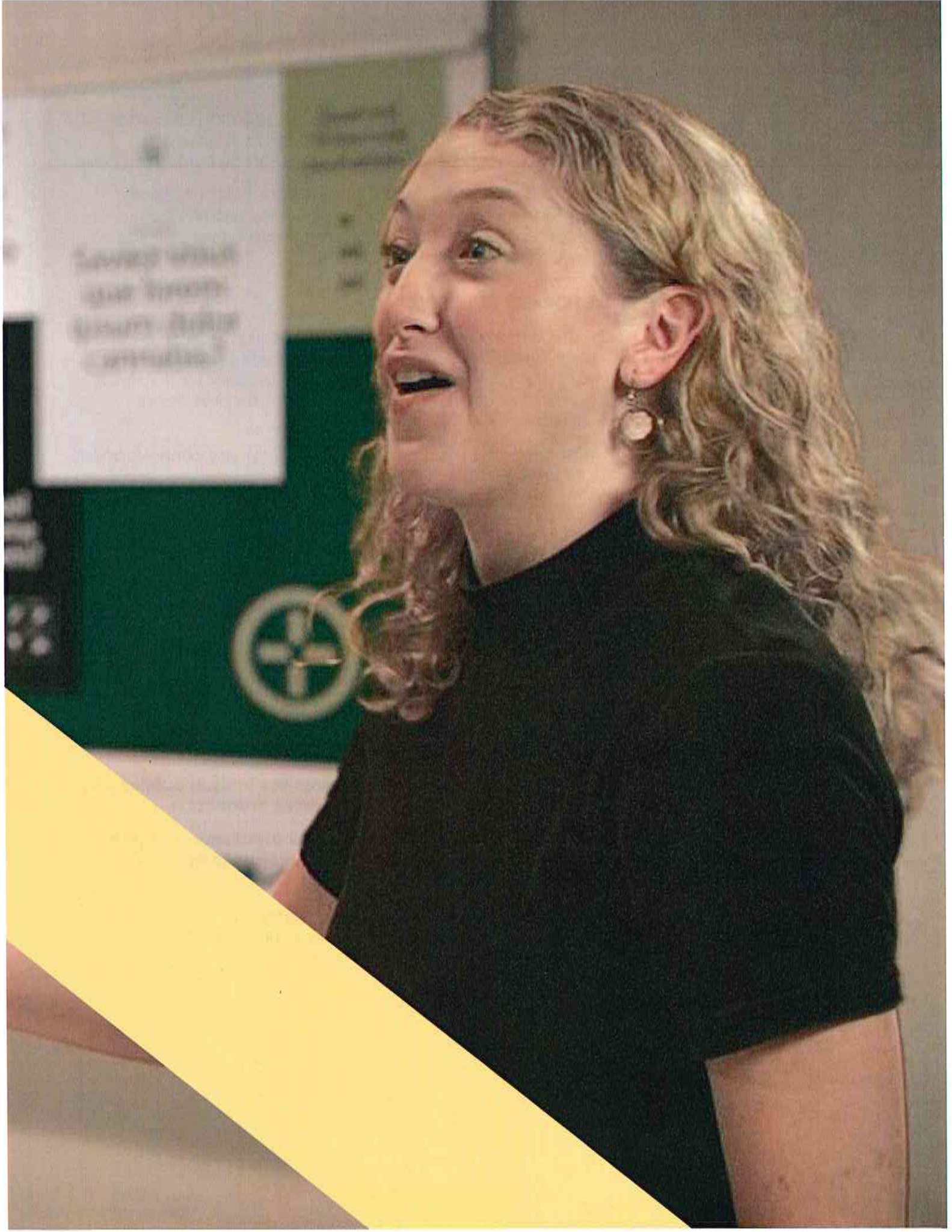
ASTUCES

Par exemple, si l'occasion s'y prête, vous pourriez faire un lien avec le contexte de consommation que le client a évoqué avec une phrase du type :

« Je vous souhaite une bonne soirée avec vos amis. N'oubliez pas, pour certains ce sera la première fois, soyez prudents. »

« N'oubliez pas que les effets de l'huile par atomiseur sont plus lents à se faire sentir que lorsque vous fumez un joint. Soyez patient et allez-y graduellement. »

Ce dernier contact avec le client est également une excellente opportunité pour rappeler l'importance d'une **consommation responsable**.



La gestion des cas difficiles

LE CLIENT MENAÇANT

L'employé doit veiller à sa sécurité ainsi qu'à celle des autres clients présents.

En cas de menace, de comportements colériques ou de tout autre débordement, **le conseiller doit rapidement avoir recours à l'agent de sécurité ou à son gestionnaire** pour calmer la situation, tout en restant courtois avec le client.

LE CLIENT MAJEUR QUI ACHÈTE POUR UN MINEUR

La loi interdit à une personne mineure de posséder et de consommer du cannabis et ce, peu importe en quelle quantité.

Le conseiller doit appliquer la loi qui interdit la vente à une personne majeure qui tente d'acheter du cannabis pour un mineur.

L'AUTOMÉDICATION

Un produit de cannabis distribué par la SQDC ne peut **en aucun cas être présenté comme un substitut à une médication**. De plus, aucun employé de la SQDC n'est autorisé à donner des conseils de nature médicale ou thérapeutique aux clients.

L'USAGE ILLÉGAL DU CANNABIS

Le conseiller doit refuser la vente au client qui souhaite **consommer du cannabis et conduire**. C'est illégal.

Les facultés sont affaiblies, même si le produit est consommé régulièrement.

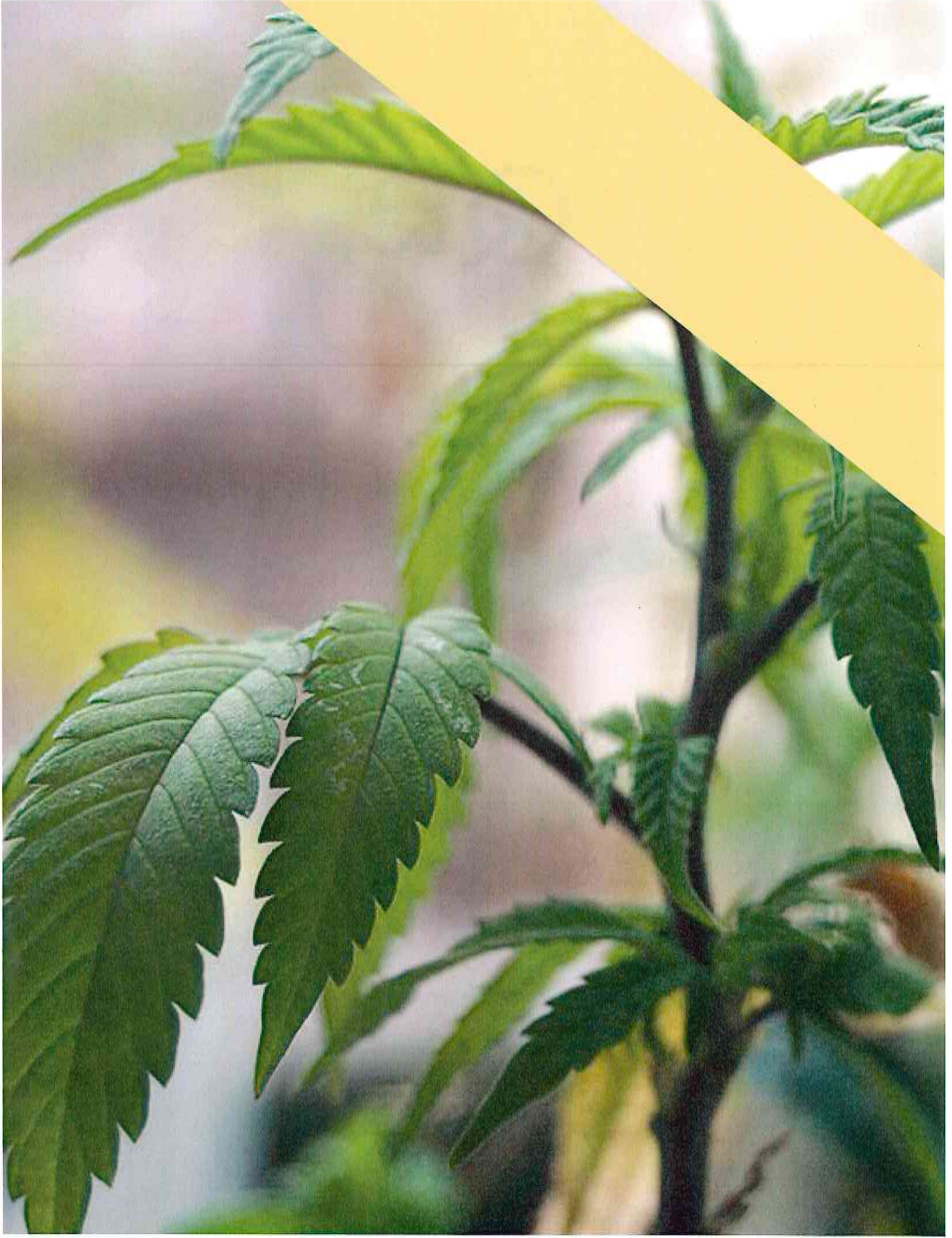
LE CONSOMMATEUR EXPÉRIMENTÉ

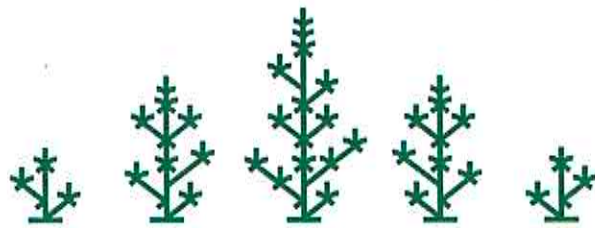
Si le client vous embarque dans des discussions longues sur ses expériences avec le cannabis, le conseiller doit reprendre le contrôle sur l'accompagnement.

ASTUCES POUR REPRENDRE LE CONTRÔLE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Recourir à des questions fermées ou directives du genre : « **Souhaitez-vous faire un achat aujourd'hui ? Quels produits recherchez-vous ?** »







Guide de référence – Version 03-10-2018