

## Politiques internes

Fiche de renseignements préparée par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Les politiques internes permettent d'appliquer des solutions pratiques aux problèmes courants que rencontrent les titulaires de permis de vente d'alcool et peuvent aider votre établissement à se conformer aux mesures législatives régissant les alcools de l'Ontario. En fait, ces politiques établissent la ligne de conduite que les serveurs doivent adopter. Grâce aux politiques internes, vos serveurs n'auront plus besoin de trancher eux-mêmes dans certaines situations délicates (par exemple, qui servir et quoi faire en cas de difficulté), car leurs responsabilités et vos attentes sont énoncées de façon claire et nette.

Vous pouvez également remettre une copie de vos politiques internes à l'inspecteur de l'application des lois, à votre assureur, à des groupes communautaires ou au service de police de votre localité. Le fait de posséder une politique écrite démontre que votre établissement adopte les principes du service responsable de l'alcool et qu'il souhaite respecter les lois en vigueur.

Servez-vous de la liste de contrôle qui suit pour élaborer vos propres politiques internes et n'hésitez pas à la modifier en fonction de vos besoins précis. Rappelez-vous cependant que les trois facteurs suivants sont garants du succès et de l'efficacité des politiques : elles doivent être écrites, communiquées à tous les employés et bien comprises par eux, et approuvées par la direction. De plus, vous devez garantir à vos employés que vous leur donnerez raison s'ils refusent de servir un client en état d'ébriété/ivresse ou s'ils demandent à un fauteur de troubles de quitter les lieux.

Rappelez-vous que les politiques internes ne sont pas des mesures législatives, mais plutôt une série de mesures qui vous aideront à vous conformer à la Loi sur les permis d'alcool et aux règlements. Il vous incombe, en tant que titulaire de permis de vente d'alcool, de veiller à ce que vous-même et vos employés connaissiez les mesures législatives et les règlements régissant votre permis de vente d'alcool.

Les politiques internes efficaces comportent les éléments suivants :

### 1. Surveillez l'entrée

- Veillez à ce que les clients aient l'âge légal pour

boire en exigeant qu'ils présentent une carte d'identité avec photo du gouvernement.

- Prévoyez un bon éclairage à la porte pour permettre aux employés de bien vérifier les pièces d'identité.
- Refusez l'accès à toute personne en état d'ivresse.
- Posez une affiche indiquant que l'administration se réserve le droit de refuser l'accès aux personnes ivres ou mineures.
- Comptez le nombre de personnes présentes pour éviter de dépasser la capacité des locaux et les limites prescrites par la loi.
- Permettez à la police et aux inspecteurs de l'application des lois d'avoir libre accès à vos locaux.
- Faites en sorte que les agents de sécurité ou les employés à la porte vérifient régulièrement ce qui se passe à l'extérieur de l'établissement afin d'assurer le maintien de l'ordre.

### 2. Faites une promotion dynamique de la nourriture

- Offrez une bonne variété de nourriture au menu.
- Réduisez le prix de la nourriture en fin d'après midi ou de soirée.
- Mettez toujours à la disposition de vos clients des grignotines ou d'autres aliments peu coûteux et à faible teneur en sel.

### 3. Portez une attention spéciale aux prix

- N'offrez pas de rabais sur les boissons alcoolisées, de deux pour un ni de « 5 à 7 ».
- Offrez des boissons non alcoolisées à prix avantageux par rapport au prix des boissons alcoolisées.
- Veillez à ce que tous les employés connaissent les exigences liées aux prix minimums.

### 4. Faites la promotion d'autres types de boissons

- Offrez des boissons non alcoolisées à prix avantageux par rapport au prix des boissons alcoolisées.
- Faites la promotion de boissons non alcoolisées sur des cartes-chevalets.
- Ayez une réserve de bière et de vin sans alcool ou à faible teneur en alcool, et faites-en la promotion.
- Vendez la bière et le vin sans alcool ou à faible teneur en alcool à un prix inférieur à celui des

*Suite à la page 2*

Service à la clientèle/Renseignements généraux de la CAJO: (416) 326-8700 ou 1 800 522-2876 ou rendez-nous visite à [www.agco.on.ca](http://www.agco.on.ca)

boissons alcoolisées.

- Évaluez le rendement des serveurs en fonction de leurs ventes totales, y compris celles des boissons non alcoolisées.
- Servez les boissons sans alcool dans des contenants bien distincts de ceux des boissons alcoolisées.

### 5. Formez tous vos employés

- Assurez-vous que vos employés possèdent un certificat de formation des serveurs valide.
- Organisez des réunions régulièrement (chaque semaine, chaque deux semaines) avec tout votre personnel pour repérer les problèmes et vous en occuper, reconnaître le bon travail fait et renforcer vos politiques internes.
- Donnez à tous les employés une copie des politiques internes de l'établissement.
- Rémunérez les employés pendant leur formation.
- Tenez un registre des incidents problématiques.
- Discutez de ces incidents régulièrement avec tout le personnel.
- Interdisez à tous les employés et gérants de consommer de l'alcool pendant les heures de travail.
- Affichez à un endroit bien en évidence la liste des numéros à composer en cas d'urgence.
- Veillez à ce que les employés connaissent les procédures à suivre en cas d'urgence.

### 6. Adoptez un programme de transport sécuritaire

- Déterminez les moyens de transport possibles et classez-les par ordre d'importance.
- Prenez les dispositions nécessaires avec des entreprises externes.
- Faites la promotion de votre programme.

### 7. Ne servez jamais de personnes mineures

- Assurez-vous que tous les serveurs ont l'âge légal requis pour servir des boissons alcoolisées. En Ontario, il faut avoir 18 ans ou plus.
- Rappelez aux employés que la direction appuiera leur décision de ne pas servir d'alcool aux personnes de moins de 19 ans.
- Établissez des politiques relatives aux cartes d'identité.
- Formez le personnel pour qu'il soit en mesure de repérer les personnes mineures.
- Déterminez les preuves d'identité jugées acceptables.
- Fournissez au personnel des directives sur la façon d'aborder les personnes mineures, y compris la façon de détecter les fausses cartes et le comportement à adopter en pareil cas.
- Servez toutes les boissons sans alcool dans des contenants bien distincts de ceux des boissons alcoolisées.

### 8. Sachez composer avec les personnes en état d'ivresse

- Refusez l'accès à toute personne en état d'ivresse.
- Assurez-vous que les employés connaissent plusieurs façons de réagir devant une personne en état d'ivresse.
- Renforcez l'importance des politiques en récompensant les employés qui composent efficacement avec les personnes ivres et qui découragent cette situation.

### 9. Surveillez la consommation des clients

- Fournissez au personnel des directives sur la façon de reconnaître les signes d'ivresse.
- Refusez de servir une personne montrant un ou plusieurs signes d'ivresse.
- Fournissez des directives sur la façon de composer avec une personne qui semble être en état d'ivresse.
- Limitez le nombre de verres que vous vendrez à une personne.

### 10. Faites connaître votre position

- Expliquez la nature de votre programme à la clientèle (à l'aide de cartes-chevalets, d'affiches, etc.). Précisez que vous découragez tout excès d'alcool dans votre établissement.
- Faites connaître votre position au grand public.
- Élaborez un énoncé de mission et affichez-le bien en vue.
- Avisez les employés que des infractions peuvent entraîner la suspension du permis de vente d'alcool, ce qui pourrait avoir une incidence sur leur emploi.

### Exemple d'énoncé de mission

« L'objectif de notre établissement est de prospérer en offrant un service responsable, courtois et professionnel, et en ne se limitant pas aux seules ventes de boissons alcoolisées. Les clients profiteront d'un service responsable, chaleureux et professionnel. Le personnel aidera les clients à rester dans les limites de la consommation modérée d'alcool et, au besoin, à éviter les activités qui menacent la sécurité de la clientèle. L'administration s'engage à respecter toutes les lois qui régissent les boissons alcoolisées. »

Tous les gérants, les membres du personnel de sécurité titulaires d'un permis et les employés qui manipulent de l'alcool doivent suivre un cours de formation des serveurs approuvé par la CAJO. Pour plus d'information sur la formation des serveurs, veuillez vous rendre sur le site Web de la CAJO à [www.agco.on.ca](http://www.agco.on.ca).