

**À afficher en succursale**

## **COMMUNIQUÉ**

### **Nouveau reportage de J.E. à venir sur la vente d'alcool aux mineurs Vendredi 21 novembre 2008**

L'émission J.E présentera un suivi à son reportage de février dernier sur la vente d'alcool aux personnes mineures dans nos succursales. La diffusion du nouveau reportage est prévue pour le 21 novembre prochain.

L'équipe de journalistes a refait un exercice similaire au premier, soit de visiter 10 nouvelles succursales avec la même jeune cliente mineure. Alors qu'en février, seulement 4 succursales sur 10 avaient refusé de vendre à la jeune cliente, elles ont été 6 à le faire en septembre. Bien que les succursales visitées ne soient pas identifiées, nous savons qu'elles se situent toutes à Montréal et sur la Rive-Sud.

Le reportage fera certainement mention d'une amélioration de la situation, mais aussi des défis qui demeurent alors qu'encore 4 succursales ont vendu à la jeune cliente mineure.

La porte-parole de la SAQ et directrice des affaires publiques, Isabelle Merizzi, ainsi que la présidente du SEMB SAQ (CSN), Katia Lelièvre, ont chacune participé à l'enregistrement d'un segment de l'émission afin de mettre en évidence plusieurs actions menées par la SAQ. Voici les principales :

- Devant le constat de J.E. en février, la SAQ a agi rapidement. Elle a dans un premier temps créé un comité d'éthique de vente afin d'établir un plan d'action précis devant permettre à la SAQ d'inscrire des améliorations marquées, et ce, rapidement.
- Par la suite, une directive claire en la matière a été divulguée à nouveau, des aide-mémoire ont été distribués, une web-diffusion a eu lieu, des lieux d'échanges ont été créés pour les employés, des ressources additionnelles ont été consacrées au sujet et la campagne de sensibilisation d'alors a été relancée.
- Aussi, un programme de client-mystère dédié à l'éthique de vente a été instauré. Le programme prévoit que chacune des succursales de la SAQ soit visitée à chaque trimestre. Deux

trimestres ont jusqu'ici été couverts et plus de 800 contrôles de performance ont été réalisés.

- La moyenne des résultats a atteint 84,4 % au T1 et 83,4 % au T2. Ainsi, 8 succursales sur 10 refusent généralement de vendre de l'alcool à un mineur. Il s'agit d'une performance grandement améliorée par rapport à février, mais encore insuffisante.
- Face aux résultats moins satisfaisants de certaines succursales, des visites éclair additionnelles ont débuté récemment et s'ajouteront aux visites du T3 (cela touchera 119 succursales). Ainsi, des actions ciblées pourront être entreprises.
- La SAQ poursuit également ses efforts en ce qui concerne la formation des employés et la sensibilisation du public.
  - - Vaste campagne de publicité *18 ans, c'est la loi. Tout le temps.* (Pub radio du 2 au 30 novembre, pub imprimée dans les grands quotidiens le 13 décembre et affichage dans les succursales);
    - organisation de réunions d'équipe avec présence obligatoire des employés;
    - les équipes de dotation feront des mises en situation sur l'éthique de vente lors des processus d'embauche;
    - les nouveaux employés occasionnels recevront une formation où il sera entre autres question d'éthique de vente;
    - mention de l'éthique de vente dans le code d'éthique de la SAQ qui fait présentement l'objet d'une formation.

Malgré toutes ces actions et une mobilisation accrue des gestionnaires et des employés des succursales, force est de constater que l'application de notre directive sur l'éthique de vente demeure une préoccupation de tous les instants.

Nous remercions tous ceux et celles qui appliquent rigoureusement notre directive sur l'éthique de vente et qui le font en tout temps, puisque la loi s'applique en tout temps. Notre objectif commun est d'appliquer notre directive à 100%, alors nous comptons sur vous pour poursuivre vos efforts. Nous avons tous ensemble une obligation de résultats : le public compte sur nous!

Catherine Dagenais  
Vice-présidente, Division de l'exploitation des réseaux de vente