



CODE
D'ÉTHIQUE ET
DE CONDUITE DES
EMPLOYÉS



TRAVAILLER À LA SAQ **P. 6**

Agir avec professionnalisme
Agir avec civilité
Agir avec loyauté
Agir avec honnêteté
Agir en faveur de la santé et de la sécurité

LA DÉGUSTATION ET LA CONSOMMATION D'ALCOOL **P. 12**

L'ÉTHIQUE DE VENTE **P. 14**

Refuser de vendre à des personnes mineures
Refuser de vendre à des personnes manifestement en état d'ébriété
Refuser de vendre à quiconque tenterait d'acheter de l'alcool pour elles

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS **P. 15**

Participer à des salons des vins et autres
Occuper un deuxième emploi ou gérer sa propre entreprise
Superviser un membre de sa famille immédiate

LA SOLLICITATION ET LA RÉCEPTION D'AVANTAGES **P. 20**

Refuser un pourboire ou autres
Participer à des activités de représentation externes
Avant d'accepter toute invitation ou tout avantage
Solliciter la clientèle ou nos collègues pour des activités de collecte de fonds

UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ **P. 24**

Éviter les traitements de faveur

LA PROTECTION DE L'INFORMATION **P. 25**

Protéger les renseignements personnels
Diffuser de l'information

LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS **P. 26**

Distinguer l'information publique de l'information interne
Protéger nos systèmes informatiques

DILEMME **P. 28**

Comment cerner un conflit d'intérêts
Que faire en cas de doute

LE CODE D'ÉTHIQUE
ET DE CONDUITE,
**UN GUIDE SÛR
POUR TOUS**

LA PORTÉE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE ●

Le Code s'applique à toutes les personnes à l'emploi de la SAQ, ce qui inclut le président et chef de la direction, les vice-présidents, tous les autres gestionnaires ainsi que tout le personnel syndiqué et non syndiqué : peu importe notre occupation, nous sommes tous employés de la SAQ et interpellés comme tels dans le Code.

Le Code ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer aux employés, ni nos conventions collectives. Il énonce des exigences minimales de conduite : ainsi, une politique ou une directive interne pourrait être plus sévère que ce que le Code prévoit.

Le Code n'a pas de frontières : en tant qu'employé et donc représentant de la SAQ, nous devons respecter ses principes ici comme à l'étranger.

Le Code d'éthique et de conduite des employés est disponible dans l'intranet (rubrique Services aux employés / Éthique), au bureau du secrétariat général et dans le site saq.com

Nous faisons partie d'une société d'État à vocation commerciale. En plus de chercher à adopter les meilleures pratiques de commerce pour bien servir notre clientèle, nous devons également assumer nos responsabilités sociétales d'administration parapublique et maintenir la confiance qui nous est dévolue. À ce titre, nous devons continuer à avoir des standards de conduite élevés envers nos collègues, nos clients et nos partenaires d'affaires. Faire preuve de probité exemplaire doit faire partie de notre travail de tous les jours, quel qu'il soit, et ce, dans toutes nos actions et dans chacune de nos décisions. L'objectif de ce code est d'abord et avant tout de promouvoir des comportements souhaitables dans l'exécution de notre travail et de nous indiquer la voie à suivre pour rester intègres et fidèles à nos valeurs.

Bien sûr, toutes les situations ne peuvent être codifiées. Le Code doit servir d'aide à la réflexion pour nous guider dans nos actions et nous aider à prendre les meilleures décisions possibles en toutes circonstances. Ainsi, lorsque nous faisons face à une situation délicate, il est important d'en évaluer les conséquences, de se poser les bonnes questions et de consulter au besoin, et ce, avant d'agir. Dans ce contexte, l'éthique doit être l'affaire de tous, quel que soit notre rôle dans l'entreprise.

En respectant le Code d'éthique et de conduite, nous protégeons la confiance que le public témoigne envers nous et le mandat qui nous est confié. Ce faisant, nous préservons notre intégrité ainsi que celle de l'entreprise. Au final, c'est notre image de marque qui s'en trouve préservée. Il nous appartient donc à tous et chacun de nous familiariser avec ses règles et d'en tenir compte dans l'ensemble de nos actions.

L'équipe de direction



La SAQ, c'est...

une société d'État qui a le mandat de faire le commerce des boissons alcooliques.

Elle réalise ce mandat grâce à la contribution de ses quelque 7 500 employés et à un réseau de plus de 800 succursales et agences.

La SAQ commercialise plus de 11 000 produits en provenance de 65 pays.

NOS VALEURS ● Les valeurs SAQ sont là pour nous guider dans la gestion des affaires de l'entreprise. Peu importe la situation, ces valeurs représentent l'état d'esprit auquel nous aspirons pour prendre chacune de nos décisions. Elles inspirent notre culture d'entreprise et guident nos comportements dans notre vie au travail.

LA PASSION

La passion, c'est l'enthousiasme communicatif que partagent les employés pour l'univers des vins et des spiritueux, pour le service et les conseils prodigués à nos clients et pour le travail que nous effectuons, quel qu'il soit.

La passion se démontre aussi par notre dynamisme et notre esprit entrepreneurial dans l'ensemble de nos pratiques d'affaires.

C'est ce qui fait que nous sommes fiers de faire partie de la grande équipe SAQ.

LE RESPECT

Le respect, c'est la reconnaissance que nous avons envers les autres et leur contribution ; le respect se traduit aussi par les bonnes relations que nous entretenons avec nos collègues, nos clients et nos partenaires d'affaires.

LA RESPONSABILITÉ

La responsabilité, c'est d'assumer pleinement notre rôle professionnel, notamment en veillant à la saine gestion des fonds publics, en souscrivant aux objectifs du développement durable et en appliquant notre éthique de vente.

L'INTÉGRITÉ

L'intégrité, c'est travailler dans un souci constant de transparence et d'honnêteté avec nos clients, nos collègues et nos partenaires d'affaires.

LA COLLABORATION

La collaboration, c'est assister et conseiller nos collègues dans la réalisation des objectifs et des projets communs. C'est aussi travailler en équipe dans le même sens et le même but.

L'ÉQUILIBRE

L'équilibre, c'est ce que nous cherchons à atteindre entre nos responsabilités commerciales et sociétales. C'est ainsi que notre statut de société d'État commerciale prend tout son sens.

1

TRAVAILLER À LA SAQ ● La SAQ s'attend à ce que nous agissions avec professionnalisme, civilité, loyauté et honnêteté. En contrepartie, elle entend nous procurer un environnement de travail sain et sécuritaire apte à nous permettre d'offrir notre meilleure contribution. Il s'agit là d'attentes légitimes et réciproques sur lesquelles repose la confiance mutuelle nécessaire pour réaliser notre mission.

AGIR AVEC ● PROFESSIONNALISME

Être professionnel, c'est exercer nos fonctions avec soin, au mieux de notre compétence et de façon efficace. Nous devons traiter nos clients, les personnes en relation d'affaires avec la SAQ et nos collègues avec respect et considération. Ce qui veut dire, entre autres :

- se dédier au service à la clientèle en magasin ; donc, ne pas parler entre nous d'affaires internes ou *texter* sur l'aire de vente ;
- ne pas partager d'informations privilégiées au sujet d'un client ;
- porter une tenue vestimentaire appropriée au travail, son uniforme par exemple, et avoir une apparence soignée.

AGIR AVEC ● CIVILITÉ

Pour avoir de bonnes relations et assurer le bien-être collectif, la civilité est toujours de mise. La politesse, la courtoisie et le savoir-vivre, de même que la collaboration sont les bases qui permettent d'avoir un climat de travail sain, intègre et respectueux.

FAIRE PREUVE DE CIVILITÉ, C'EST, ENTRE AUTRES...

- être poli dans toutes nos interactions entre nous et avec la clientèle ;
- vouvoyer la clientèle et les partenaires, lorsque cela est approprié, particulièrement au cours des premiers contacts ;
- débattre des idées et non médire des personnes qui les émettent ;
- en réunion, éviter de consulter son téléphone intelligent à tout moment.

EXEMPLES DE GESTES D'INCIVILITÉ :

- Ignorer sciemment un collègue ;
- Faire des remarques désobligeantes ;
- Lancer des rumeurs à propos d'un partenaire d'affaires ;
- Commettre des indiscretions à propos de nos clients ;
- Faire preuve de négativisme envers l'entreprise devant la clientèle ;
- Donner des surnoms.

Ces gestes ne sont pas adéquats.

AGIR AVEC ● LOYAUTÉ

C'est fournir une prestation de travail fidèle aux attentes de l'entreprise pour accomplir sa mission et s'abstenir de faire tout geste qui pourrait nuire à ses intérêts légitimes.

FAIRE PREUVE DE LOYAUTÉ, C'EST, PAR EXEMPLE...

- dans une situation où un client critique notre succursale ou notre entreprise :
 - garder notre calme ;
 - inviter le client à adresser ses critiques à notre gestionnaire et éventuellement au Service à la clientèle ;
 - garder pour nous nos opinions personnelles ;
 - et concentrer plutôt nos efforts à bien le servir.

En agissant de la sorte, nous faisons preuve de loyauté puisque, peu importe notre opinion sur l'à-propos de ces commentaires, notre attitude aura assuré un service à la clientèle courtois et à l'image de marque de la SAQ. Il en est de même dans les médias sociaux : il faut se garder de commenter des débats ou de les relayer.

C'EST AUSSI...

- ne pas tirer profit de notre fonction pour faire la promotion d'une position partisane ;
- faire des commentaires constructifs à l'interne pour améliorer nos pratiques plutôt que d'étaler nos insatisfactions dans les médias ou sur le Web, dans les blogues par exemple.

De cette façon, nous contribuons tous au maintien de la réputation de la SAQ et de son personnel.

Par ailleurs, notre obligation de loyauté doit survivre pendant un délai raisonnable après la cessation de notre emploi et en tout temps lorsqu'elle concerne la réputation et la vie privée d'autrui. Ce délai raisonnable est variable selon la fonction occupée à la SAQ et le niveau de responsabilité.

Pourboire et autres

Il n'y a aucune gêne à refuser poliment un pourboire, un cadeau ou tout autre avantage. Même si le client insiste, il faut décliner. Pourquoi ? Parce qu'un excellent service à la clientèle fait partie intégrante de notre travail.



TRAVAILLER À LA SAQ ● (suite)

AGIR AVEC ● HONNÊTÉTÉ

L'honnêteté se révèle au quotidien, dans les petits gestes comme dans les grands.

C'EST, ENTRE AUTRES...

- consacrer notre temps de travail uniquement à l'exercice de nos fonctions ;
- toujours faire des réclamations justes (congés de maladie, déplacements, accidents de travail, etc.) ;
- utiliser les biens de la SAQ pour les fins du travail et conformément aux directives écrites ;
- ne pas vendre des boissons alcooliques pour notre propre compte ;
- ne pas revendre des billets d'événements commandités par la SAQ reçus à des fins de reconnaissance ;
- remettre à la SAQ tout document, sur quelque support que ce soit, par exemple des listes de clients que nous avons en notre possession, à la cessation d'emploi puisque ces documents lui appartiennent.

EST-CE QUE NOUS POUVONS UTILISER TÉLÉPHONE, COURRIEL, INTERNET OU AUTRE POUR RÉGLER NOS AFFAIRES PERSONNELLES (PRENDRE UN RENDEZ-VOUS, FAIRE UNE TRANSACTION BANCAIRE, ETC.) ?

- **OUI**, mais sans jamais que cela entrave notre travail, et de façon raisonnable et occasionnelle. Rappelons-nous que ces outils sont d'abord et avant tout destinés à l'exécution du travail et que même une utilisation raisonnable peut engendrer des coûts supplémentaires pour l'entreprise. Que nous utilisions l'équipement SAQ ou le nôtre, le principe de base demeure le même : notre temps de travail doit être consacré entièrement à l'exercice de nos fonctions.
- **NON**, en aucun cas en magasin, même s'il n'y a exceptionnellement pas de client : nous disposons de pauses pour le faire.
- **NON**, lorsque les utiliser pourrait mettre en danger notre sécurité ou celle des autres : par exemple consulter son cellulaire ou *texter* au volant d'un camion ou en marchant dans l'entrepôt.
- **NON**, s'il s'agit de les utiliser pour notre entreprise personnelle, par exemple la gestion d'immeubles à revenus ou tout autre cas similaire.

AGIR EN FAVEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

La SAQ a l'obligation d'offrir un milieu de travail sain et sécuritaire et demande à son personnel d'y contribuer activement. Ce qui veut dire qu'il faut garder en tout temps à l'esprit que la santé et le travail vont de pair.

L'entreprise prend en considération notre santé et notre sécurité en :

- déployant des programmes de prévention et de formation ou toute autre mesure pour réduire les risques de maladies et d'accidents ;
- offrant un Programme d'aide aux employés (PAE) pour des besoins personnels ou professionnels.

Certaines pratiques et certains comportements doivent cependant être proscrits, car ils peuvent mettre notre santé en danger et compromettre notre sécurité ou celle de nos collègues ou de notre clientèle.

Par ailleurs, nous ne devons jamais exercer nos fonctions sous l'influence d'alcool, de drogues, d'abus de médicaments ou d'autres substances psychotropes, ni consommer ces substances sur le lieu de travail.

LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT

Un milieu de travail sain doit être exempt de toute forme de violence et de harcèlement. De fait, le harcèlement se manifeste de bien des façons. Il peut être subtil ou manifeste. Il peut également s'agir d'une seule conduite grave ou encore de gestes répétitifs. Mais quelle que soit sa forme, il sera toujours inacceptable puisqu'il porte atteinte à la dignité et à l'intégrité de la personne qui en est victime.

Voici des exemples qui pourraient constituer du harcèlement :

- faire des menaces ou de l'intimidation ;
- demander des faveurs sexuelles en échange d'un traitement privilégié ;
- faire des remarques offensantes ou déplacées sur l'apparence ou la tenue de quelqu'un ;
- utiliser des termes dégradants à l'égard de l'origine ethnique d'une personne.

Par ailleurs, travailler dans le commerce de détail engendre de nombreuses interactions avec la clientèle, ce qui peut comporter des risques. Il existe des techniques de prévention pour assurer la sécurité des employés et des clients. En cas d'agression verbale ou physique :

- n'argumentons pas inutilement avec un client arrogant ;
- retirons-nous de la situation et sollicitons l'aide d'un collègue ;
- informons-en notre gestionnaire ainsi que les autorités responsables.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la Loi C-21 ;
- la Politique sur la santé et sécurité ;
- le PAE – Programme d'aide aux employés ;
- l'Article 2088 du Code civil du Québec (devoir de loyauté) ;
- le Guide de référence Communications et médias SAQ (directive sur l'utilisation des médias sociaux) ;
- la Loi sur les normes de travail (L.R.Q., c.N-1.1) ;
- la Politique de prévention en matière de harcèlement et de violence au travail ;
- la Procédure D-13 sur le travail seul en succursale ;
- la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c.C-12, voir art.10.1).

2

LA DÉGUSTATION ET LA CONSOMMATION D'ALCOOL ●

Pour la plupart d'entre nous, déguster des boissons alcooliques fait partie de notre travail afin de conseiller la clientèle, approfondir nos connaissances, sélectionner les meilleurs produits, etc.

La dégustation implique des règles reconnues dans le milieu et, à titre de professionnels, nous devons les observer en demeurant sobres et en crachant l'alcool dégusté.

D'ailleurs, avaler l'alcool dans ce contexte n'apporte rien de plus sur le plan organoleptique et fait diminuer très vite l'objectivité dont nous devons faire preuve.

Lors d'activités de dégustation, que ce soit en succursale, lors de salons de dégustation autorisés ou de formations offertes par la SAQ ou par un tiers, et ceci peu importe le lieu de la formation, l'employé qui déguste un produit dans ces circonstances doit obligatoirement le recracher en totalité.

Lorsque nous participons à des activités autorisées par la SAQ (par exemple un dîner de reconnaissance, un salon des vins, etc.), nous pouvons, à moins de directives à l'effet contraire, consommer les boissons alcooliques qui nous seront offertes, mais en demeurant sobres en tout temps.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la Note de service – Activités de dégustation en succursale ;
- l'étiquette du dégustateur en vigueur dans notre laboratoire ;
- la Procédure D6 – Consommation d'alcool et de drogues en milieu de travail à la SAQ.

A person in a dark uniform is holding a wine glass with the SAQ logo. In the background, another person is holding a glass with the word 'CELLIER' on it. The scene is set in a wine cellar or shop with shelves of bottles.

Rappelons-nous que...
nous devons toujours adopter
un comportement professionnel
représentatif de la SAQ.

3

L'ÉTHIQUE DE VENTE ● Le commerce de l'alcool n'est pas un commerce comme les autres. Pour nous assurer de vendre de manière responsable, nous nous sommes dotés d'une éthique de vente. Son application fait partie intégrante de notre travail. En tant que représentant de la SAQ, nous avons le devoir de la respecter et de la faire respecter.

De fait, nous ne vendons pas d'alcool :

- aux personnes mineures ou à quiconque tenterait d'acheter pour elles ;
- aux personnes manifestement en état d'ébriété ou à quiconque tenterait d'acheter pour elles.

REFUSER DE VENDRE À DES PERSONNES MINEURES

Pour nous assurer de réduire les risques de vendre malencontreusement à des mineurs, nous demandons une preuve d'âge dès que nous doutons que l'acheteur ait l'âge légal d'acheter, soit 18 ans. Nous pouvons viser plus large en vérifiant l'âge de ceux qui nous semblent âgés de 25 ans ou moins.

Si nous avons des preuves à la suite d'observations qu'un adulte achète de l'alcool pour un mineur, qu'il soit son enfant ou non, nous refusons de le lui vendre, car cet acte est illégal. Cette précaution est d'autant plus nécessaire que ce subterfuge est malheureusement courant.

REFUSER DE VENDRE À DES PERSONNES MANIFESTEMENT EN ÉTAT D'ÉBRIÉTÉ

Pour sa protection et celle de la communauté, nous refusons de vendre de l'alcool à toute personne démontrant de manière manifeste des signes d'ébriété. Dans le même esprit, nous refusons aussi de vendre de l'alcool à quelqu'un qui souhaite en acheter pour une personne manifestement en état d'ébriété.

Notre éthique de vente s'applique en toutes circonstances, aussi lors des dégustations. Bien que faire des ventes responsables fasse partie de notre devoir, cette intention ne doit jamais compromettre notre sécurité.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la procédure de succursale I7 – Éthique de vente ;
- la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques (L.R.Q., c.I-8.1).

4

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS ● Travailler avec intégrité et au mieux de notre compétence implique que nous exerçons nos fonctions avec objectivité et impartialité. Un conflit d'intérêts existe lorsque nous sommes dans une situation où nous risquons de favoriser nos intérêts personnels ou ceux d'un tiers au détriment de ceux de la SAQ.

L'APPARENCE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Il y a apparence de conflit d'intérêts lorsque qu'une situation donne à le croire ; en effet, il n'est pas nécessaire d'avoir réellement favorisé nos intérêts personnels ou ceux d'un tiers ni d'avoir l'intention de le faire pour qu'il y ait apparence de conflit d'intérêts. Il se peut même que nous nous trouvions dans pareille situation de manière accidentelle. Ainsi, si une autre personne peut conclure, logiquement et objectivement, qu'il y a un risque que notre intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de la SAQ, même en l'absence de conflit réel, il y a apparence de conflit d'intérêts ; il faut alors prendre rapidement les mesures nécessaires pour corriger la situation.

VOICI DEUX SITUATIONS QUI NE SONT PAS ADMISES :

- le fait de travailler à la SAQ et d'être également agent promotionnel ;
- le fait de travailler à la SAQ et de travailler pour un de nos fournisseurs de boissons alcooliques ou pour un de ses agents.

En raison de la nature de notre commerce, il n'est pas acceptable que nous occupions un pareil deuxième emploi. Il s'agit d'un conflit d'intérêts réel. En effet, il faut assurer à notre clientèle et à nos fournisseurs que nous nous appliquons à conseiller au meilleur de nos connaissances et en toute objectivité tous les produits offerts.

PARTICIPER À DES SALONS DES VINS ET AUTRES

Exceptions

La SAQ reconnaît que, dans l'intérêt des membres de son personnel souhaitant accroître leurs connaissances et rayonner dans leur milieu, il pourrait être acceptable que certains d'entre eux participent, à titre de bénévoles ou non, à un événement organisé par un regroupement (fondation, organisme à but non lucratif, association), à un salon des vins par exemple. Pour que cela soit acceptable, nous devons nous assurer de préserver notre impartialité et d'agir avec intégrité en veillant à :

- ne pas s'associer systématiquement au même agent ou au même fournisseur (de manière répétitive et constante) ;
- ce que la participation reste occasionnelle ;
- ce que l'activité soit tenue dans un but professionnel afin que chacun des employés concernés puisse développer ses connaissances ;
- ce que chacun des employés concernés déclare sa participation à son supérieur, qui évaluera si celle-ci est acceptable.

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS ● (suite)

Dans pareille situation, nous devons nous assurer de ne laisser planer aucun doute en matière de conflit d'intérêts, de favoritisme ou de partialité et nous poser les questions suivantes :

- Est-ce que le fait que je m'associe à ce partenaire (fournisseur ou agent) donne l'impression que je recommanderais ses produits au détriment des autres ?
- Suis-je en mesure de rassurer les autres partenaires et de leur confirmer que je conserve mon impartialité en tout temps ?
- Est-ce que la clientèle, qui me reconnaîtrait dans ces « salons », serait portée à croire que je suis associé à une marque en particulier ?
- Est-ce que mes agissements pourraient amener les autres partenaires à douter de l'impartialité de la SAQ ?

La SAQ offre une vaste gamme de produits mis en marché selon des règles rigoureuses. Elle assure ainsi un traitement équitable de tous ses partenaires en procédant entre autres par des appels d'offres publics et des ententes négociées conformément à sa Politique d'achat et de mise en marché. Les agents et fournisseurs sont donc en droit de s'attendre à un traitement équitable de leurs produits (sélection, mise en marché et vente).

EN TOUT TEMPS...

Les personnes dont les fonctions principales touchent la sélection ou l'achat de produits alcooliques, la mise en marché, le marketing ne peuvent participer à titre d'expert à ces activités.

D'AUTRES EXEMPLES DE SITUATIONS QUI NE SONT PAS ADMISES

- Le fait de participer à des repas d'affaires avec un fournisseur (actuel ou potentiel) si :
 - ces repas sont répétitifs ;
 - s'ils surviennent pendant un processus d'appel d'offres auquel ce fournisseur participe ;
 - s'ils surviennent pendant une période de négociation de contrat avec ce fournisseur.
- Le fait d'évaluer la soumission d'une entreprise qui est l'employeur de notre conjoint, par exemple, ou dans laquelle nous avons des intérêts autres que la détention d'actions cotées en bourse.
- Le fait de siéger au comité d'évaluation de candidatures pour un poste pour lequel un parent proche postule.

OCCUPER UN DEUXIÈME EMPLOI OU GÉRER SA PROPRE ENTREPRISE

Ces occupations professionnelles sont acceptables si elles sont réalisées sans empiéter ni sur notre travail ni sur nos tâches à la SAQ ; par ailleurs, elles ne doivent pas générer de conflit d'intérêts.

La SAQ considère qu'une occupation reliée au domaine de « l'expertise de boissons alcooliques », par exemple donner des cours sur les produits (autres qu'avec notre diffuseur officiel), animer des dégustations, agir comme conseiller sur la gestion des caves, est acceptable sous certaines conditions :

- l'organisation, la préparation ou l'exécution de cette occupation doivent être réalisées en dehors de l'horaire de travail SAQ ;
- la clientèle SAQ ne doit pas être sollicitée pendant le travail ni sur tout lieu de travail SAQ ;
- il est interdit d'associer la marque SAQ à notre occupation ; nous ne pouvons pas en faire la promotion à titre d'« employé SAQ » ; cependant, il est possible de le mentionner dans notre expérience par exemple, mais jamais en avant-plan ;
- aucune liste de clients, aucun outil ni matériel didactique ou uniforme SAQ ne doivent être utilisés dans le cadre de cette occupation (incluant le logo ou les signatures SAQ) ;
- aucun matériel SAQ ne peut être utilisé à cette fin (liste de clients, Internet, ordinateurs, photocopieurs, etc.)

Ces balises ne sont pas limitatives. De plus, si l'activité de sollicitation est en lien avec nos fonctions ou notre expertise, nous devons déclarer cette deuxième occupation professionnelle à notre gestionnaire.

Par exemple, si un conseiller en vin organise des dégustations à son compte, il devra en faire part à son gestionnaire. Nous devons, en effet, nous assurer de ne laisser planer aucun doute en matière de conflit d'intérêts, de favoritisme ou de partialité.

- Est-ce que le fait que j'ai ce deuxième emploi donnerait l'impression à mes collègues ou à mes clients que, dans mon travail SAQ, je recommanderais certains produits au détriment d'autres ?
- Suis-je en mesure de rassurer les autres partenaires et de leur confirmer que je conserve mon impartialité en tout temps ?
- Est-ce que mes agissements pourraient amener les autres partenaires ou clients à douter de l'impartialité de la SAQ ?

En cas de doute, n'hésitons pas à consulter notre gestionnaire.

S'il s'agit d'une occupation reliée à un autre domaine que celui des boissons alcooliques, par exemple camionneur pour une compagnie de transport ou comptable pour une autre entreprise ou pour le compte d'un organisme à but non lucratif (philanthropique), et ce, même à titre bénévole, les mêmes précautions s'imposent.

EN TOUT TEMPS...

Nous ne pouvons solliciter des agents promotionnels, fournisseurs de boissons alcooliques ou de biens et services SAQ pour obtenir des gratifications ou autres privilèges.

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS ● (suite)

SUPERVISER UN MEMBRE DE SA FAMILLE IMMÉDIATE

Le fait de superviser un membre de sa famille immédiate* ou une personne avec laquelle nous entretenons une relation peut nous placer en conflit d'intérêts ou amener nos collègues, les clients ou partenaires d'affaires à croire que nous le sommes. Malgré toute l'objectivité et la bonne volonté dont on souhaite faire preuve dans une telle relation hiérarchique, celle-ci sera toujours perçue comme privilégiée, générant des perceptions de favoritisme qui ne sont jamais souhaitables. Dans pareille situation, nous devons en aviser par écrit notre gestionnaire et le Service des ressources humaines, qui prendront les mesures nécessaires.

QUE FAIRE DANS LE CAS D'UN CONFLIT D'INTÉRÊTS RÉEL, POTENTIEL OU APPARENT

Lorsque nous nous trouvons en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent, nous devons en informer notre gestionnaire sans délai afin de trouver une solution qui permettrait de mettre fin au conflit ou, s'il est impossible de le faire, d'en atténuer le plus possible les effets. Sous réserve de toute autre mesure qui pourrait être appliquée, un employé dans cette situation doit se retirer de toute discussion, évaluation ou décision liée à l'objet du conflit d'intérêts.

* Définition de « membre de sa famille immédiate » : son conjoint, son enfant ou celui de son conjoint, son père, sa mère, son frère, sa sœur, le conjoint de son père ou de sa mère, le père ou la mère de son conjoint, ainsi que le conjoint de son enfant.

RÉFÉRENCES :

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Succursales / Service aux employés / Éthique :

- l'activité de dégustation autorisée ;
- la Politique d'achat et de mise en marché.

OUVREZ
PROFIL
GOÛT

Il est important...

d'éviter de créer une confusion
entre notre travail SAQ et notre
deuxième activité professionnelle.
Il ne doit pas y avoir d'ambiguïté
entre nos deux fonctions.

ET LEGER

FRUITÉ ET
Doux

AROMATIQUE
ET SOUPLE

AROM
ET

AROMATIQUE
ET CHARNU

FRUITÉ
ET DOUX

VINS ROUGES

VINS BLANCS

5

LA SOLLICITATION ET LA RÉCEPTION D'AVANTAGES ●

Dans l'exercice de notre fonction, il faut éviter d'être redevable à qui que ce soit d'autre que l'entreprise. Accepter un cadeau peut influencer notre jugement ou avoir l'apparence de le faire, même lorsque nous croyons qu'il ne nuira pas à notre objectivité ou à notre impartialité.

Notre statut de société d'État fait en sorte que nous devons faire preuve de beaucoup de prudence afin de ne pas être redevables envers qui que ce soit. C'est pourquoi la sollicitation et la réception d'avantages sont interdites sauf en certaines circonstances précises.

Solliciter ou recevoir un avantage peut nous placer en situation de conflit d'intérêts. En conservant notre indépendance de pensée et d'action, il nous sera d'autant plus facile d'offrir une prestation de travail au meilleur de notre compétence et de contribuer au maintien de la confiance de tous nos partenaires, du public et de nos clients.

C'est la raison pour laquelle nous ne pouvons solliciter ni accepter directement ou indirectement, pour notre bénéfice personnel ou celui d'un tiers, aucun avantage, ce qui inclut : tout cadeau, don en argent, hébergement, service, faveur, repas, billets d'événement sportif, culturel ou social, etc. La personne sollicitée ou qui donne un avantage peut tout aussi bien être un client (consommateur, restaurateur, etc.), un fournisseur ou toute autre personne qui est en relation d'affaires avec la SAQ, qui veut faire affaire avec elle ou qui voudrait obtenir quoi que ce soit d'autre.

NOUS NE POUVONS EN AUCUNE CIRCONSTANCE :

- accepter un pourboire ou l'équivalent (pour des conseils, un service à l'auto, etc.) ;
- accepter de l'hébergement ou des services de transport ;
- participer, aux frais d'un tiers, à un événement (repas, dégustation ou fête) qui souligne le temps des Fêtes, le démarrage ou la fin d'un projet, ni recevoir de cadeau en ces occasions ;
- accepter quoi que ce soit d'un fournisseur si la SAQ est en négociation de contrat avec lui ou si la SAQ est en processus d'appel d'offres auquel il participe ;
- recevoir une rémunération autre que celle de la SAQ lorsque nous agissons à titre de conférencier, porte-parole ou chroniqueur en son nom ;
- solliciter en son nom des dons, des prix ou d'autres contributions auprès de clients, fournisseurs ou toute autre personne en relation d'affaires avec la SAQ, même si cette sollicitation s'effectue dans le cadre d'une campagne de souscription au profit d'un organisme auquel nous sommes associés (par exemple président d'honneur d'une fondation quelconque) ;
- solliciter des « accès » privilégiés ou gratuits à des visites de vignobles ou domaines par l'entremise des relations d'affaires SAQ ;
- accepter un prix gagné lors d'une activité commanditée par la SAQ à laquelle nous sommes invités, un souper-bénéfice par exemple. Refuser le prix, peu importe sa valeur, évitera toute apparence de « trucage » du tirage.

Si nous recevons un avantage qui n'est pas permis, nous devons, dans les plus brefs délais, en informer notre gestionnaire. Ce dernier doit retourner cet avantage au donateur lorsque cela est raisonnablement possible, ou en disposer de manière qu'aucun employé ne puisse en bénéficier (des modèles de lettres pour le retour des avantages reçus sont disponibles dans l'intranet).

REFUSER UN POURBOIRE OU AUTRES

Il n'y a aucune gêne à refuser poliment un pourboire, un cadeau ou tout autre avantage. Même si le client insiste, il faut décliner. Pourquoi? Parce qu'un excellent service à la clientèle fait partie intégrante de notre travail et n'a pas besoin d'être ainsi bonifié. L'accepter en mentionnant que nous le remettrons à un organisme à but non lucratif n'est pas une alternative, car ce que verront les autres, c'est que nous acceptons tout de même un pourboire. Refuser un pourboire est un geste d'intégrité qui contribue à préserver la confiance de la clientèle et du public envers la SAQ.

PARTICIPER À DES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION EXTERNES

Dans un objectif de développement des affaires, la SAQ peut tolérer que nous acceptions certaines invitations. Celles-ci doivent être conformes aux bonnes pratiques commerciales ou aux règles de courtoisie reconnues, être modestes en valeur et non répétitives. Cependant, avant d'accepter un repas ou une invitation à participer à un congrès, un colloque ou une activité de dégustation ou de formation (par une autorité publique ou un organisme commercial), il faut toujours veiller à s'assurer qu'il est de l'intérêt de la SAQ que nous y participions en raison des connaissances qui pourront y être acquises. Ces activités ne doivent pas être principalement un divertissement et s'il s'agit de repas, ceux-ci doivent être de valeur raisonnable.

En toutes circonstances, nous devons obtenir l'autorisation de notre gestionnaire concernant ces participations. Rappelons-nous que les activités de dégustation doivent être approuvées par le Service de la formation avant que tout employé puisse y participer.

LA SOLLICITATION ET LA RÉCEPTION D'AVANTAGES ● (suite)

AVANT D'ACCEPTER TOUTE INVITATION OU TOUT AVANTAGE

Il est important de clarifier l'intention du donateur, de même que l'influence que cet avantage pourrait éventuellement avoir sur nos actions et sur la perception d'autrui :

- Suis-je en mesure, par mes fonctions, d'influencer toute décision de la SAQ concernant l'entreprise ou l'organisme visé ?
- Quelle est la raison qui motive cet avantage ?
- Mon intégrité et mon objectivité seraient-elles compromises ou perçues comme telles par suite de l'acceptation d'un cadeau ou de ma présence à un événement donné ?
- Quelle est ma relation actuelle avec l'entreprise ou l'organisme en question ?
- Quelle serait la réaction de personnes de l'extérieur ou de mes collègues s'ils étaient informés que j'ai accepté certains avantages ?
- Suis-je en train de créer un précédent que je ne souhaiterais pas répéter ?

SOLLICITER LA CLIENTÈLE OU NOS COLLÈGUES POUR DES ACTIVITÉS DE COLLECTE DE FONDS

Il n'est jamais autorisé de solliciter la clientèle, sauf dans les cas où il s'agit d'une activité officielle reconnue par la SAQ (par exemple la Campagne des vins généreux). Dans notre milieu de travail, cela est acceptable si c'est afin de recueillir une contribution pour une organisation philanthropique sans but lucratif (organisme de charité, campagne de financement d'activités scolaires, etc.) et qu'elle est autorisée par notre gestionnaire.

La sollicitation peut se faire auprès de nos collègues immédiats seulement et pendant une période limitée. Gardons à l'esprit qu'une telle sollicitation peut déranger le travail de nos collègues et provoquer un malaise chez ces derniers, qui peuvent se sentir obligés de contribuer.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la Procédure de succursale C7 – Activités à caractère promotionnel ;
- la Procédure de succursale C5 – Fournisseurs et agents de représentation ;
- les modèles de lettres de retour des avantages reçus.



Rappelons-nous qu'en affaires...
il n'y a pas de cadeaux « gratuits »
et qu'ils ne sont pas toujours
emballés dans de jolies boîtes.
Soyons réalistes : ce sont
uniquement les fonctions que
nous exerçons qui suscitent
cette « générosité ».

6

UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ ● Le service à la clientèle est primordial chez nous. Pour maintenir des relations professionnelles avec nos clients ou nos fournisseurs, sans par ailleurs leur accorder de traitements de faveur, il est essentiel de respecter le processus existant et normal concernant la gestion de notre commerce.

ÉVITER LES TRAITEMENTS DE FAVEUR

Un traitement de faveur survient lorsque nous attribuons un avantage à quelqu'un sans égard au processus officiel existant. Voici des exemples de traitements de faveur qui ne sont pas admis :

- mettre de côté des produits pour un bon client sans égard aux règles relatives à ce sujet, par exemple lors des opérations de mise en vente des nouveaux arrivages ;
- accorder un délai de paiement à un fournisseur en échange d'un avantage ;
- dans le cadre d'un appel d'offres public, transmettre à un soumissionnaire en particulier de l'information pertinente qui n'est pas communiquée aux autres (par exemple les critères d'évaluation et leur pondération) ;
- remplir des coupons de concours (SAQ ou autre) pour le compte d'un bon client.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la Procédure de succursale H5 – Commande-client ;
- les règles sur les concours publicitaires (L.R.O., c. L-6, r.3.1).

7

LA PROTECTION DE L'INFORMATION ● Beaucoup de renseignements sont nécessaires pour mener à bien les activités de l'entreprise. Ces renseignements opérationnels, stratégiques ou de toute autre nature sont sujets à des règles de diffusion et de protection qui leur sont propres.

Ce souci de bien gérer la diffusion de l'information permet de réduire les risques de nuire au bon fonctionnement de la SAQ et à ses partenaires ou de porter atteinte à la vie privée de personnes. Chacun de nous doit contribuer à protéger l'information détenue par la SAQ. C'est en ce sens que le respect des règles de sécurité de l'entreprise s'avère essentiel. Nous devons également être attentifs à tous les cas ou incidents qui pourraient conduire à la perte, au vol ou à l'utilisation à tort des renseignements détenus par la SAQ ou de ceux que nous confient les clients et les partenaires. Le cas échéant, nous en informerons notre gestionnaire.

PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Si nous avons accès à des renseignements personnels sur les clients, les partenaires ou les membres du personnel, nous devons en tout temps exercer un contrôle rigoureux pour en assurer la confidentialité. Ces renseignements personnels ne doivent en aucun temps être partagés ni consultés sans autorisation.

Les renseignements sur les clients et les partenaires constituent une catégorie importante de l'information que l'entreprise possède. Nous ne devons pas chercher à obtenir, partager, utiliser ni permettre l'accès à ces renseignements autrement que dans des circonstances autorisées par l'entreprise. En cas de doute, nous devons communiquer avec le responsable de l'accès à l'information.

DIFFUSER DE L'INFORMATION

Pour communiquer une information appartenant à l'entreprise, nous devons être spécifiquement autorisés à le faire dans le cadre de nos fonctions, à moins évidemment que cette information ne soit publique. Hormis ces cas, nous ne pouvons divulguer toute information et devons plutôt acheminer les demandes auprès, selon le cas :

- d'un représentant du Service à la clientèle ;
- d'un représentant du Service des affaires publiques (seul porte-parole autorisé auprès des médias) ;
- du responsable de l'accès à l'information ; ce dernier décidera s'il y a lieu de donner accès ou non à l'information demandée.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c.A-2.1) ;
- les Normes en matière de sécurité des données de l'industrie des cartes de crédit.

8

LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS ● Dans le but d'assurer une diffusion d'information de qualité sur ses activités, la SAQ a mandaté le Service des affaires publiques pour gérer les demandes des médias. Toute demande doit lui être acheminée directement.

Voici des exemples de demandes des médias ou de situations devant être référées au Service des affaires publiques :

- filmer ou photographier des images en succursale ;
- interviewer des employés ou des clients ;
- obtenir de l'information, même celle de source non officielle ;
- si un débat s'emballa au sujet de la SAQ dans les médias sociaux ;
- si nous sommes témoin de rumeurs véhiculées au sujet de la SAQ ou des employés, clients ou partenaires.

Gardons-nous, en tout temps, de relayer des commentaires qui pourraient porter atteinte à l'entreprise et à son image.

DISTINGUER L'INFORMATION PUBLIQUE DE L'INFORMATION INTERNE

Est publique toute information contenue dans nos publications officielles, comme notre rapport annuel, nos circulaires et magazines ainsi que l'information contenue dans SAQ.com ou dans B2B. N'est pas considéré de l'information publique tout ce qui se trouve notamment dans notre intranet, dans les courriels, dans nos systèmes de gestion (OneWorld, entrepôt de données, etc.), ou dans d'autres véhicules d'information à usage interne. Toute demande pour obtenir cette information interne doit être acheminée auprès de l'une ou l'autre des personnes autorisées à recevoir et traiter de telles demandes.

PROTÉGER NOS SYSTÈMES INFORMATIQUES

Les ordinateurs, réseaux informatiques, accès Internet, logiciels, caisses électroniques, lecteurs à radiofréquence sont des outils performants et indispensables à nos opérations d'affaires. Nous devons faire tout en notre possible pour que ces outils et les données qu'ils traitent soient protégés contre toute falsification, toute perte, tout dommage et toute corruption.

Dès lors que nous sommes autorisés à accéder aux systèmes informatiques de la SAQ, nous avons la responsabilité de nous servir de notre accès de façon judicieuse. Par ailleurs, pour s'en assurer, la SAQ se réserve le droit de vérifier l'utilisation que nous en faisons, même à des fins personnelles occasionnelles.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la rubrique Services aux employés / Éthique :

- la Politique de communication ;
- la Directive sur les relations médias ;
- la Politique générale sur la sécurité de l'information ;
- la Directive sur l'utilisation des technologies de l'information ;
- la Directive sur les appareils de communication mobile ;
- le Guide de référence Communications et médias ;
- la Directive sur l'utilisation des médias sociaux.



Rappelons-nous que...
les médias sociaux sont
accessibles à tous.
Une information publiée sur
Internet devient rapidement
publique et permanente et ne nous
appartient plus. Nous sommes
entièrement responsables de nos
interventions dans les médias
sociaux. Soyons vigilants
et responsables !

9

DILEMME ● Le Code d'éthique et de conduite des employés de la SAQ est un guide sûr. Mais la réponse précise que nous cherchons ne s'y trouve peut-être pas puisque le Code ne mentionne pas toutes les actions à éviter ni toutes celles à privilégier. Cependant, nous pouvons faire appel à l'esprit des règles et aux valeurs dont elles s'inspirent.

Voici la démarche que nous proposons pour résoudre un dilemme, prendre la meilleure décision, bref, agir de manière éthique.

TOUT D'ABORD, SE POSER DES QUESTIONS AVANT D'AGIR :

- Est-ce légal et dans le respect des politiques et directives de l'entreprise ?
- Est-ce que ma décision prend en considération nos valeurs SAQ ?
- Quelles seront les conséquences de ma décision sur les autres ?
- Ma décision est-elle la meilleure dans les circonstances ?
- Serais-je capable de justifier ma décision auprès de mes pairs, de mon gestionnaire et du public ?
- Y a-t-il apparence de partialité, de conflit d'intérêts, de préséance de mes intérêts personnels ?
 - Suis-je en train de créer un précédent que je ne souhaiterais pas répéter ?
 - Et si tout le monde faisait la même chose ?
 - Est-ce que j'aimerais qu'on me traite de cette façon ?

COMMENT CERNER UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

- Est-ce que vue par quelqu'un d'autre, la situation pourrait donner l'impression que j'ai agi dans mon intérêt personnel ou dans celui d'un autre ?
- Cela m'embarrasse-t-il d'aborder la question avec mon gestionnaire ou mes collègues ?
- Mes actes ont-ils procuré ou pourraient-ils procurer un avantage (financier ou autre) à moi-même, à un tiers ?
- Est-ce que j'agis différemment s'il ne s'agissait pas de moi ou d'un tiers ?

QUE FAIRE EN CAS DE DOUTE

Si un doute persiste quant à la décision à prendre ou au comportement à adopter, nous vous invitons à partager cette incertitude avec votre gestionnaire ou, si la situation l'exige, avec son supérieur hiérarchique, le Secrétariat général ou avoir recours à la ligne de divulgation d'actes répréhensibles pour dénoncer des actes frauduleux ou illégaux. Après avoir épuisé tous les recours mis à votre disposition, vous pouvez également consulter l'ombudsman de la SAQ.

Toute question touchant à l'application du Code pourra être soumise, au besoin, au secrétaire général et l'avis de ce dernier devra prévaloir.

Secrétariat général et vice-présidence des Services juridiques
Société des alcools du Québec
905, avenue De Lorimier
Montréal (Québec) H2K 3V9
Tél. : 514 254-6000, poste 5733
Secretariat.General@saq.qc.ca

Toute question concernant l'application du Code d'éthique et de conduite des employés de la SAQ quant à la conduite du secrétaire général relève du président et chef de la direction ; le Comité de gouvernance et d'éthique de la SAQ répondra, quant à lui, aux questionnements soulevés par l'application du Code au président et chef de la direction.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter dans l'intranet, sous la section Services aux employés / Éthique :

- la Politique de divulgation d'actes répréhensibles en milieu de travail.

INDEX

A

Alcool 11, 12, 14
Agent promotionnel 15, 16, 17
Avantage 8, 20, 21, 22, 24

B

Bénévolat 15, 17
Blogue 7

C

Cadeau 8, 20, 21, 22, 23
Cellulaire 6, 10
Civilité 6
Collecte de fonds 20, 22
Conflit d'intérêts 15, 16, 17, 18, 20, 28
Critique 7

D

Dégustation 12, 14, 17, 18, 20, 21
Don 20
Doute 16, 17, 25, 28

E

Emploi, deuxième 17, 18
Éthique de vente 14
Étranger, à l' 2

F

Famille 18
Faveur 11, 20, 24
Fournisseurs 15, 16, 17, 20, 24

L

Loyauté 6, 7

M

Marque SAQ 7, 17, 26
Médias 7, 25, 26, 27
Mineur 14

P

Politesse 6
Pourboire 8, 20, 21

R

Renseignements personnels 25
Repas d'affaires 16, 20, 21
Réputation 7
Respect 5, 6
Revente 10
Rumeur 6, 8, 26

S

Salon des vins 12, 15, 16
Santé et sécurité 11
Sollicitation 17, 20, 22
Système informatique 10, 26

T

Texter 6, 10

V

Valeurs 5
Vêtement 6, 17
Vignoble 20

W

Web 7, 10

Le Code d'éthique et de conduite des employés a été produit par les Divisions des affaires publiques et communications et du secrétariat général et vice-présidence des services juridiques.

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Société des alcools du Québec, juin 2013

Imprimé au Québec

Encre végétale sur papier recyclé



100 %

