



La Société des alcools du Québec (SAQ) a créé la fonction d'ombudsman – relations d'affaires et du personnel comme moyen de premier plan pour assurer un juste équilibre entre l'exercice du mandat commercial exclusif de la SAQ et un traitement équitable de l'ensemble de ses partenaires d'affaires et pour assurer à son personnel un environnement de travail sain qui repose sur le respect de la personne.

Nommé par le conseil d'administration, l'ombudsman soumet semestriellement au Comité de gouvernance, d'éthique et de communications un rapport de ses activités. Il ne dépend pas de la hiérarchie administrative de la SAQ et il n'est pas un employé de la SAQ, ce qui lui confère l'indépendance absolue à l'égard de la direction.

L'ombudsman n'est ni le défenseur de la SAQ ni l'avocat du plaignant. Il est un intermédiaire neutre et accessible et il est tenu à l'impartialité. La démarche auprès de l'ombudsman et le dossier qui en résulte demeurent sous le sceau de la confidentialité.

En plus d'être membre du Forum Canadien des Ombudsmans, l'ombudsman de la SAQ souscrit au code de déontologie de l'Association internationale des ombudsmans (IOA) dont il est membre. Il traite les plaintes des partenaires d'affaires et des employés selon les principes d'équité, de neutralité et de confidentialité conformément aux règles attribuées à la fonction.

Gilles Pharand, **Ombudsman**  
*Relations d'affaires et du personnel*

## OMBUDSMAN RELATIONS D'AFFAIRES ET DU PERSONNEL

- Nature de la fonction et du mandat
- Principes
- Procédure d'intervention
- Règles de conduite

Considérant l'importance que la direction de la SAQ accorde à l'établissement et au maintien de saines relations commerciales avec tous ses partenaires d'affaires;

Considérant l'importance que la direction de la SAQ accorde au respect de la personne en milieu de travail;

Considérant que la mise en place et le maintien d'une fonction d'ombudsman constituent un moyen de premier plan pour assurer un juste équilibre entre l'exercice du mandat commercial exclusif de la SAQ et un traitement équitable de l'ensemble de ses partenaires d'affaires et pour assurer à son personnel un environnement de travail sain qui repose sur le respect de la personne;

La SAQ confirme l'importance de la fonction d'ombudsman – relations d'affaires et du personnel par l'établissement des règles suivantes :

### Nature de la fonction et du mandat

I. L'ombudsman a pour fonction de recevoir les plaintes des membres du personnel ainsi que celles des partenaires d'affaires qui, après avoir éprouvé les recours, les mécanismes de révision des décisions ou autres modes de règlement des différends mis à leur disposition n'ont pas reçu de réponse ou de réponse satisfaisante de la part du ou des responsables concernés de la SAQ et de traiter ces plaintes conformément à la procédure d'intervention prévue aux présentes.

2. Dans les présentes règles, on entend par:

- a) membre du personnel : tout employé de la SAQ, y compris les gestionnaires et employés réguliers, à temps plein ou à temps partiel, temporaires et contractuels, syndiqués ou non syndiqués;

- b) partenaires d'affaires : tout fournisseur de biens et de services de la SAQ, tout agent promotionnel d'un fournisseur de boissons alcooliques, tout titulaire de permis émis en vertu de la Loi sur les permis d'alcool (L.R.Q., c. P-9.1) et leurs associations respectives, à l'exclusion de tout client relativement aux produits achetés ou aux services reçus en succursale;
  - c) partie plaignante : le membre du personnel ou le partenaire d'affaires qui dépose une plainte auprès de l'ombudsman;
  - d) plainte d'un membre du personnel : toute dénonciation d'un membre du personnel s'estimant lésé personnellement, à l'endroit d'un autre membre du personnel se fondant sur la discrimination, l'injustice, le harcèlement, l'exclusion ou la violence en milieu de travail, à l'exclusion de toute mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une convention collective ainsi qu'à l'exclusion des recours prévus dans le document annexé au protocole d'entente entre la SAQ et l'ADDS/SAQ relativement aux mesures disciplinaires;
  - e) responsable concerné : dans le cas d'une plainte d'un membre du personnel, le supérieur immédiat ou hiérarchique de cet employé, et dans les autres cas, le directeur ou le vice-président de la direction visée par la plainte ou le président et chef de la direction;
  - f) SAQ : Société des alcools du Québec.
3. L'ombudsman conseille également le président et chef de la direction, à sa demande, concernant tout dossier ayant une incidence sur les relations de la SAQ avec ses partenaires d'affaires.
4. L'ombudsman peut se voir proposer d'enquêter et de faire rapport sur tout mandat spécial que lui confie le président et chef de la direction, le président du conseil d'administration et le Comité de gouvernance, d'éthique et de communications.
5. Lors de rencontres, l'ombudsman peut être amené à fournir de la rétroinformation sur les politiques et les pratiques adoptées par la SAQ.
6. Lorsque l'ombudsman décèle de nouvelles situations qu'il juge préoccupantes, il peut en sensibiliser le président et chef de la direction, le président du conseil d'administration et le Comité de gouvernance, d'éthique et de communications.
7. Le conseil d'administration de la SAQ, sur recommandation du Comité de gouvernance, d'éthique et de communications, nomme l'ombudsman et fixe les conditions de son engagement. Le président et chef de la direction s'assure que les ressources nécessaires à l'exécution de ses fonctions sont mises à sa disposition.
- Principes**
8. L'ombudsman déploie ses meilleurs efforts pour faire l'examen des plaintes en suivant un processus équitable.
9. L'ombudsman jouit d'une indépendance absolue à l'égard de la direction de la SAQ de façon à pouvoir exercer ses fonctions en toute impartialité.
10. L'ombudsman reconnaît que tous les documents et renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions sont confidentiels et il s'engage à ne pas les divulguer à moins qu'il ne soit dégagé de cette obligation par tous les intervenants concernés ou à moins qu'il n'y soit contraint à l'occasion d'une procédure administrative ou judiciaire valide.
- II. L'ombudsman a la garde des dossiers qu'il constitue. Son bureau assure la gestion des dossiers qui ne sont accessibles qu'à son personnel.
- Les dossiers sont conservés sous clé pour une durée limitée et, après étude, tous les documents ou pièces justificatives sont retournés aux personnes concernées ou détruits.
12. L'ombudsman soumet semestriellement au Comité de gouvernance, d'éthique et de communications un rapport sur ses activités. Ce rapport comprend, notamment, des statistiques sur les demandes traitées, ainsi que des recommandations, s'il y a lieu et ne contient aucun renseignement nominatif.
- L'ombudsman peut en tout temps, de sa propre initiative, faire des rapports spéciaux au président et chef de la direction, au président du conseil d'administration ainsi qu'au Comité de gouvernance, d'éthique et de communications sur toute situation qu'il juge préoccupante.
- Il peut, dans son rapport ou dans ses rapports spéciaux, suggérer des modifications aux politiques et aux procédures ainsi qu'à la réglementation existante et formuler des commentaires sur les pratiques de la SAQ.

## Procédure d'intervention

13. Sur réception d'une plainte, l'ombudsman avise la partie plaignante de sa décision d'intervenir ou non.

Le membre du personnel doit, préalablement au dépôt d'une plainte, avoir épuisé les recours, les mécanismes de révision des décisions ou autres modes de règlement des différends mis à sa disposition à l'interne et notamment celui portant sur le harcèlement et la violence au travail tel qu'énoncé à la politique adoptée par la SAQ à cet effet;

L'ombudsman peut proposer d'autres voies de solutions afin de régler la situation problématique soulevée par toute plainte jugée non recevable.

Dans tous les cas, l'ombudsman doit refuser d'intervenir ou mettre fin à une intervention lorsque le plaignant a exercé ou a indiqué son intention d'exercer un recours devant une cour de justice ou un tribunal administratif portant sur les faits sur lesquels se fonde la plainte.

14. Avant d'accepter de se saisir d'une plainte, l'ombudsman s'assure auprès de la partie plaignante que cette dernière s'engage à préserver la confidentialité de l'ensemble du processus de traitement de sa plainte ainsi que de tout renseignement divulgué et de tout document révélé au cours de celui-ci.

L'ombudsman peut, à sa discrétion, obtenir de la partie plaignante un engagement de confidentialité et de reconnaissance qu'il ne peut être appelé à comparaître pour témoigner devant toute instance administrative ou judiciaire.

15. L'intervention de l'ombudsman peut comporter une enquête. L'ombudsman est maître de sa procédure.

16. Lorsque la poursuite d'une enquête nécessite la divulgation de détails confidentiels qui peuvent, notamment, permettre d'identifier le plaignant, cette divulgation se limite aux personnes qui ont besoin de connaître ces détails pour présenter des observations.

Si le plaignant décide de retirer sa plainte pour garder l'anonymat, l'ombudsman respecte cette décision.

17. Aux fins d'une enquête, l'ombudsman peut exiger de tout employé, officier ou administrateur de la SAQ l'accès à tout document ou dossier qu'il considère pertinent. Il peut également interroger toute telle personne susceptible de lui fournir les renseignements qui lui sont nécessaires et obtenir de cette dernière un engagement de confidentialité.

Toute demande de l'ombudsman conformément à la présente clause doit être traitée avec diligence.

18. L'ombudsman évalue le bien-fondé des plaintes qui lui sont adressées. Il informe toutes les personnes intéressées de ses conclusions et, le cas échéant, de ses recommandations. S'il l'estime nécessaire, ces recommandations sont faites par écrit.

19. Sur demande, la direction informe l'ombudsman des mesures prises pour corriger une situation ou des suites données à ses recommandations.

## Règles de conduite

20. L'ombudsman est impartial et ne peut remplir aucune autre fonction au sein de la SAQ.

21. L'ombudsman favorise les communications avec les partenaires d'affaires et les membres du personnel dans le but de faire connaître son rôle et sa fonction au sein de la SAQ.

22. L'ombudsman s'efforce continuellement de mériter la confiance des partenaires d'affaires, des membres du personnel et de la SAQ.

23. L'ombudsman souscrit au Code de déontologie de l'Association internationale des ombudsmans (IOA) annexé aux présentes règles.

## Association internationale des ombudsmans (IOA)

### Code de déontologie

L'ombudsman, à titre de personne neutre, a le devoir de conserver la plus stricte confidentialité à l'égard de tout ce qui est soumis à son attention, à moins d'être autorisé à agir d'une autre façon. La seule exception à cette règle, en l'occurrence à l'entière discrétion de l'ombudsman, concerne les situations qui semblent présenter un danger imminent de préjudice grave.

L'ombudsman doit prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour protéger tout document ou dossier concernant des propos confidentiels contre toute volonté d'une tierce personne d'en prendre connaissance, y compris un membre de la Direction.

L'ombudsman doit s'abstenir de témoigner dans quelque procédure judiciaire ou administrative que ce soit, ayant trait à une question portée à son attention.

Dans ses recommandations, l'ombudsman doit suggérer des mesures ou des lignes de conduite équitables pour toutes les parties.

*Pour plus de renseignements, consulter la section Ombudsman, sous l'onglet À propos/Gouvernance, dans SAQ.com*



Février 2019

GILLES PHARAND, **Ombudsman**  
Relations d'affaires et du personnel

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC  
1947, rue des Futailles, Montréal (Québec) H1N 3P1  
Tél. : 514 254-6000, poste 5593  
Sans frais : 1 866-710-8033  
Cell. : 514 919-3685  
Courriel: gilles.pharand@saq.qc.ca

Note: Le genre masculin est utilisé pour alléger le texte.

Imprimé sur du papier Mohawk  
100% postconsommation



# EN TOUTE ÉQUITÉ



**OMBUDSMAN**  
relations d'affaires et du personnel

