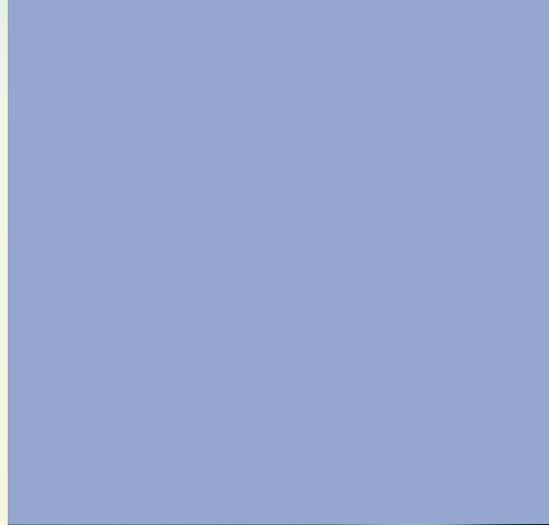




Code d'éthique et de conduite des employés



LA PORTÉE DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

Le Code s'applique à toutes les personnes à l'emploi de la SAQ. Peu importe notre occupation, nous sommes tous 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, au bureau du Secrétariat général et dans SAQ.COM.

TABLE DES MATIÈRES

1. TRAVAILLER À LA SAQ	p. 5
<ul style="list-style-type: none">- Agir avec professionnalisme- Agir avec civilité- Agir avec loyauté- Agir avec honnêteté- Agir en faveur de la santé et de la sécurité	
2. LA DÉGUSTATION ET LA CONSOMMATION D'ALCOOL	p. 8
3. L'ÉTHIQUE DE VENTE	p. 9
4. LE CONFLIT D'INTÉRÊTS	p. 10
<ul style="list-style-type: none">- Participer à des salons des vins et autres activités professionnelles- Occuper un deuxième emploi ou gérer sa propre entreprise- Superviser un membre de sa famille immédiate	
5. LA SOLLICITATION ET LA RÉCEPTION D'AVANTAGES	p. 13
<ul style="list-style-type: none">- Refuser un pourboire ou un cadeau- 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	
6. UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ	p. 15
<ul style="list-style-type: none">- Éviter les traitements de faveur	
7. LA PROTECTION DE L'INFORMATION	p. 16
<ul style="list-style-type: none">- Protéger les renseignements personnels- Diffuser de l'information	
8. LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	p. 17
<ul style="list-style-type: none">- Distinguer l'information publique de l'information interne- Protéger nos systèmes informatiques	
9. L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	p. 18
<ul style="list-style-type: none">- Principes de base à respecter- Sur le lieu de travail	
10. LE TÉLÉTRAVAIL	p. 19
<ul style="list-style-type: none">- Protéger l'information	
11. DILEMME	p. 20
<ul style="list-style-type: none">- Comment cerner un conflit d'intérêts- Que faire en cas de doute	

Le Code d'éthique et de conduite, **UN GUIDE SÛR POUR TOUS**

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 exemplaires 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.

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 quelque 7 000 employés et à un réseau de plus de 800 succursales et agences. La SAQ commercialise plus de 34 000 produits en provenance de 81 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.

Passion

On aime découvrir, déguster et partager. On aime les histoires qui se cachent derrière les produits et celles que nos clients nous racontent. Notre passion des gens et de ce qu'on fait nous pousse à évoluer et à offrir le meilleur de nous-mêmes.

Collaboration

Parce que ensemble on va plus loin, la collaboration, l'entraide et le partage sont au cœur de notre quotidien. Ce sont les relations que l'on cultive, autant entre nous qu'avec le monde, qui nous propulsent vers l'avant.

Responsabilité

Comme l'alcool n'est pas un produit banal, nous avons à cœur de laisser une empreinte positive autour de nous. C'est cet engagement à contribuer au bien collectif qui nous pousse à prendre des décisions éclairées, durables et responsables.

Inclusion

En reconnaissant la valeur de tout un chacun, on façonne une culture d'entreprise accueillante et respectueuse qui valorise une diversité qui nous permet de voir toujours plus grand.

1

Travailler à la SAQ

La SAQ s'attend à ce que nous agissions avec professionnalisme, civilité, loyauté et honnêteté. Elle reconnaît et respecte la diversité en milieu de travail et s'attend à ce que l'ensemble de son personnel en fasse autant. En contrepartie, elle entend nous procurer un environnement de travail sain et sécuritaire, dans une culture inclusive et respectueuse, notamment de toutes différences individuelles afin de 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 et l'inclusion sont les bases qui permettent d'avoir un climat de travail sain, intègre et respectueux. La SAQ interdit toute forme de discrimination et de préjugés en regard à la couleur de la peau, au sexe, à l'état civil, à l'origine ethnique, à l'apparence physique, à l'identité de genre, à la situation de handicap, etc. Elle croit à l'inclusion de tous ses employés ainsi qu'en la richesse qu'amène la diversité sous toutes ses formes.

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 ;
- Dénigrer un collègue ou un client ;
- Faire preuve de favoritisme ;
- Donner des surnoms.

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.

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.

Agir avec honnêteté

L'honnêteté se révèle au quotidien, dans les petits gestes comme dans les grands. Agir avec honnêteté implique aussi le respect des lois dont notamment la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* qui interdit la revente de boissons alcooliques par quiconque n'est pas détenteur de permis ou d'une autorisation. Cette interdiction s'applique peu importe si un profit est réalisé ou non.

Ainsi, l'honnêteté c'est, entre autres...

- consacrer notre temps de travail uniquement à l'exercice de nos fonctions ;
- toujours faire des réclamations justes (heures travaillées, 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 peu importe le moyen, sur les médias sociaux, à des connaissances, à des inconnus, faire du troc impliquant des boissons alcooliques, etc ;
- participer à des activités d'achats/ventes de groupes, que ce soit en personne ou par l'entremise d'une plate-forme comme Facebook ou autres ;
- 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 favorisant la santé et 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 et à la famille (PAEF) pour des besoins personnels, professionnels.

Certaines pratiques et certains comportements doivent être proscrits, car ils peuvent mettre notre santé en danger et compromettre notre sécurité, 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 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 péjoratifs à l'égard de l'origine ethnique ou de l'orientation sexuelle d'une personne ;
- utiliser sciemment un pronom autre que celui auquel la personne s'identifie et qu'elle souhaite utiliser.

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 :

- la [Loi C-21](#) ;
- la [Politique sur la santé et sécurité au travail](#) ;
- le [PAEF – Programme d'aide aux employés et à la famille](#) ;
- l'[Article 2088 du Code civil du Québec](#) (devoir de loyauté) ;
- la [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 D13 – Prévention des risques d'agression en succursale et encadrement des plages de 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.

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 :

- [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](#).

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

Puisqu'il est interdit de vendre des boissons alcooliques à un mineur en vertu de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*, 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.

Refuser de vendre à des personnes dont les facultés sont manifestement affaiblies

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 :

- 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 lorsqu'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 ou à des travaux ou activités auprès d'artisans de l'industrie des boissons alcooliques. 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.

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 ou à titre de jury lors d'un concours.

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'hésitez 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 gratuités ou autres privilèges.

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.

RÉFÉRENCES

Veuillez consulter :

- la [Politique d'achat et de mise en marché](#).

* 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.

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 nous placer en situation de conflit d'intérêts et ainsi conserver notre indépendance. 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.

Ainsi, nous ne pouvons solliciter ni accepter directement ou indirectement, pour notre bénéficiaire 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.

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).

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 offerts directement par un fournisseur;
- 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.

Exception

La SAQ reconnaît que les voyages de prospection dans les vignobles font partie intégrante des fonctions de certains membres de son personnel. Ces derniers peuvent recevoir des invitations de diverses interprofessions à visiter des vignobles ou à participer à des activités de formation. Cependant, avant d'accepter, il faut obtenir l'autorisation de la direction et s'assurer que l'activité proposée correspond aux stratégies commerciales de l'entreprise et qu'elle répond aux principes directeurs émis par le comité de direction.

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 remettons à un organisme à but non lucratif n'est pas une option, 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, un organisme commercial ou une interprofession), 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.

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 les Banques alimentaires du Québec (BAQ)). 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 :

- la [Procédure de succursale C7 – Activités privées à caractère promotionnel](#);
- la [Procédure de succursale J3 – Ventes aux agents de représentation accrédités](#);
- les [modèles de lettres de retour des avantages reçus](#).

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 :

- la [Procédure de succursale H5 – Commande client](#) ;
- les [Règles sur les concours publicitaires](#) (L.R.Q., c. L-6, r. 6).

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.

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 en respectant les règles de sécurité de l'entreprise. 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 confions aux clients et aux partenaires. Le cas échéant, nous en informons notre gestionnaire.

Protéger les renseignements personnels, opérationnels et stratégiques

Si nous avons accès à des renseignements personnels qui concernent nos clients, des membres du personnel ou toute autre personne, 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 personnels et les renseignements opérationnels et stratégiques constituent des catégories importantes du corpus d'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 :

- la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) (L.R.Q., c. A-2.1);
- la [Politique générale de la sécurité de l'information](#);
- 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'emballe 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 :

- la [Politique de communication de la SAQ](#) ;
- la [Directive sur les relations médias](#) ;
- la [Politique générale de la sécurité de l'information](#) ;
- la [Directive sur l'utilisation des technologies de l'information](#) ;
- la [Directive sur les appareils de communication mobiles et services de téléphonie](#) ;
- la [Directive sur l'utilisation des médias sociaux](#).

9

L'utilisation des médias sociaux

Par nos différentes interventions sur les réseaux sociaux, nous participons, à titre d'employés de la SAQ, au rayonnement et à la bonne réputation de l'entreprise.

La SAQ soutient ces actions et, en ce sens, consent et encourage ses employés à relayer et partager des informations validées et publiques sur les médias sociaux. Cela requiert néanmoins qu'en tout temps, nous utilisions les médias sociaux avec discernement et ce, autant au travail qu'à l'extérieur du travail.

Nous sommes autorisés à utiliser les médias sociaux pour partager nos connaissances, communiquer nos commentaires et poser des questions. Les commentaires et les opinions personnelles doivent toutefois être écrits au « je » afin de désresponsabiliser l'entreprise de nos propos.

Les informations publiées peuvent mettre de l'avant la SAQ, ses produits et ses activités. Nous sommes invités à :

- publier des photos prises lors des événements de la SAQ (ex. participation à un salon des vins, à un événement commandité par la SAQ) ;
- partager nos connaissances et communiquer nos commentaires sur des produits commercialisés par la SAQ tout en évitant toute apparence de conflit d'intérêts ou de favoritisme ;

- partager une publication de la page officielle de la SAQ ;
- participer aux échanges sur les réseaux sociaux des pages officielles de la SAQ.

Principes de base à respecter

- Confidentialité de l'information et obligation de loyauté : Avant de partager ou de diffuser de l'information, nous devons nous assurer qu'il s'agit de renseignements qui sont publics et qui ne nuisent pas aux intérêts légitimes de la SAQ.
- Autorisation de publication de photos : Avant publication, une autorisation doit être obtenue auprès de chacune des personnes figurant dans une photographie ou une vidéo.
- Commentaires erronés, discriminatoires ou portant atteinte à la réputation : Lorsque nous voyons défiler des informations erronées, discriminatoires ou portant atteinte à la réputation de la SAQ, son personnel, sa clientèle ou ses partenaires nous sommes invités à transmettre ces informations au Service des affaires publiques, par courriel à affaires.publiques@saq.qc.ca.
- Présence de rumeurs : Nous ne devons pas participer à la circulation de rumeurs qui concerneraient directement ou indirectement la SAQ étant donné notre lien avec l'entreprise et notre obligation de loyauté.
- Responsabilité dans l'utilisation des médias sociaux : Les réseaux sociaux sont publics et les publications y sont permanentes. Nous demeurons en tout temps responsables de nos propos, du ton que nous utilisons ainsi que de l'information que nous publions. Il faut s'abstenir de commenter des débats.

Sur le lieu de travail

L'utilisation personnelle des médias sociaux sur le lieu de travail est tolérée à condition qu'elle soit raisonnable et limitée, qu'elle ne nuise pas au bon fonctionnement de l'entreprise, à son image ou à la productivité de ses employés. Il est toutefois interdit d'accéder à des sites dont le contenu est considéré comme offensant ou harcelant et, selon le contexte de travail, des restrictions plus spécifiques peuvent être en vigueur dans certaines divisions.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter la [Directive sur l'utilisation des médias sociaux dans l'intranet](#).

10

Le télétravail

En télétravail, nous sommes assujettis aux mêmes obligations que si nous étions au travail, dont notamment les règles d'éthique, d'honnêteté, de loyauté, de civilité et de confidentialité en vigueur à la SAQ et prévues dans le présent Code d'éthique et de conduite des employés de la SAQ.

Le travail à distance ne doit pas nuire au bon fonctionnement des affaires, à l'efficacité des services, à la collaboration et à notre accessibilité. Nous sommes responsables d'informer nos collègues et nos autres contacts internes lorsque nous travaillons à distance.

Nous devons être joignables durant les heures normales de travail (par courriel, téléphone ou vidéoconférence) et compléter le même nombre d'heures de travail que si nous avons été présents sur les lieux du travail. Puis, il est de notre responsabilité d'identifier, à l'aide de notre gestionnaire, les tâches et obligations nécessitant notre présence sur les lieux du travail.

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* s'applique aux employés en télétravail. Nous devons ainsi nous assurer que le lieu où nous exerçons du télétravail est conforme aux normes de santé et sécurité au travail.

Protéger l'information

En télétravail, nous devons prendre les mesures nécessaires pour protéger les documents papier et numériques détenant des informations relatives à la SAQ et à notre travail. Pour ce faire, nous devons notamment :

- limiter notre utilisation de l'équipement fourni par la SAQ à des fins d'affaires;
- verrouiller notre ordinateur en tout temps et ne pas le prêter à autrui;
- ne pas télécharger de documents appartenant à la SAQ sur nos appareils électroniques personnels;
- conserver les documents confidentiels dans un endroit sécurisé et en disposer de façon sécuritaire.

En aucun temps, des dossiers confidentiels de l'entreprise ne doivent se retrouver dans un bac de récupération domestique ou dans un endroit non sécuritaire ou sans surveillance.

RÉFÉRENCES

Veillez consulter la rubrique [Espace employés / Conditions de travail / Télétravail dans l'intranet](#), ainsi que la [Politique générale de la sécurité de l'information](#).

11

Dilemme

Le Code d'éthique et de conduite des employés de la SAQ est un excellent guide. 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'agirais 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 la ligne de divulgation 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

Société des alcools du Québec
7500, rue Tellier, Montréal (Québec) H1N 3W5
Tél. : 514 254-6000, poste 6645
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, d'éthique et de communications 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 :

- la [Politique de divulgation d'actes répréhensibles en milieu de travail](#).