

LE PROGRAMME *WORKING SMAART*



Non seulement la LCBO est-elle une des plus grandes sociétés de vente de boissons alcooliques au monde, elle a aussi un important mandat de responsabilité sociale à remplir.

Les principes de la responsabilité sociale sont en effet au cœur des activités des employés de la LCBO, parce que vendre de l'alcool n'est pas la même chose que vendre un autre produit de consommation. Aux termes de la *Loi sur les permis d'alcool*, les employés de la LCBO ont la responsabilité légale de contester et de refuser la vente d'alcool à des mineurs (les jeunes de moins de 19 ans), à des personnes intoxiquées et à des personnes soupçonnées de vouloir acheter de l'alcool pour des mineurs ou des personnes intoxiquées. Les employés de la LCBO sont aussi bien déterminés à diffuser au public le message de la modération.

Pour aider ses employés à servir le public de façon responsable, la LCBO a mis en œuvre, en 1987, le programme de formation *Working SMAART* (Strategies for Managing Age- and Alcohol-Related Troubles).

Chaque employé de la LCBO qui sert le public, à temps partiel ou à temps plein, reçoit une formation approfondie sur le service responsable et les prises de décisions connexes. Dans le cadre du programme *Working SMAART*, les employés apprennent à faire face aux clients qui semblent intoxiqués, aux clients mineurs, aux clients qui achètent de l'alcool pour quelqu'un d'autre et aux situations difficiles à la caisse.

Par le moyen de séminaires, de cahiers d'exercices et de vidéos, ils apprennent à reconnaître les problèmes potentiels et à les régler avec tact. Ils apprennent aussi à distinguer entre une personne qui a trop bu et une autre qui peut sembler en état d'ébriété mais qui est en réalité atteinte d'une maladie ou d'un handicap.

Le programme *Working SMAART* a été revu en 2004. Il a remporté tant de succès que plusieurs autres sociétés des alcools l'ont adopté, notamment celles de Terre-Neuve, du Nouveau-Brunswick, du Québec, du Manitoba, de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique, du Yukon, de la Pennsylvanie et du Maine. Plusieurs entreprises adhèrent aussi au programme (Molson, Wine Rack et Norfolk Estate Winery). La LCBO a d'ailleurs remporté un prix international pour la plus récente version de la vidéo du programme.

Pour aider les employés à juger de la validité des pièces d'identité, la LCBO a produit, en 2000, dans le cadre du programme *Working SMAART*, un aide-mémoire de 13 pages qui montre des photos en couleurs des différents types de preuves d'âge reconnues en Ontario conformément à la *Loi sur les permis d'alcool* : la carte-photo de la LCBO (BYID), le permis de conduire de l'Ontario, le passeport canadien, la carte de citoyenneté canadienne et la carte d'identité des Forces canadiennes. Le guide est aussi mis à la disposition des autres détaillants de boissons alcooliques, dont les bars et les restaurants.

Pour de plus amples renseignements, contactez le Service de la responsabilité sociale de la LCBO
Téléphone : 416 864-6820
Télécopieur : 416 864-2431
Courriel : infoline@lcbo.com