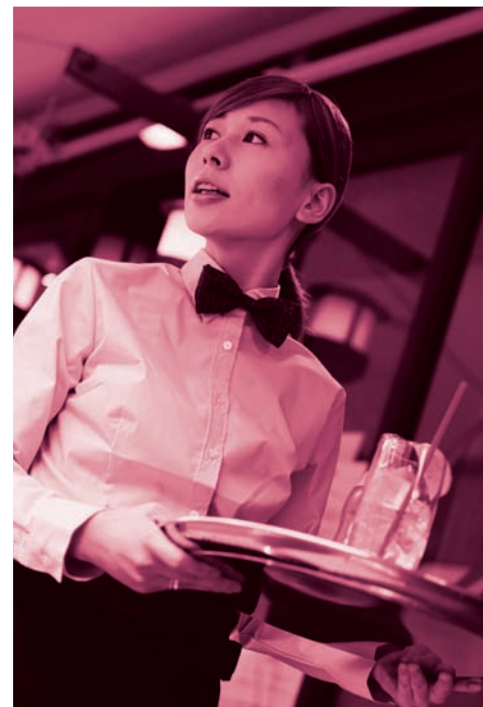




ACTION SERVICE

POUR UN SERVICE RESPONSABLE
DES BOISSONS ALCOOLIQUES

CAHIER DU PARTICIPANT

NOTE DES ÉDITEURS

Ce document présente une version révisée du Cahier du participant distribué dans le cadre du cours *Action Service*. Bien qu'il s'inspire de plusieurs programmes similaires réalisés au Canada, aux États-Unis et en Australie, son contenu a été soigneusement adapté à la réalité québécoise. Comme l'information qu'il contient n'est pas exhaustive, vous devrez vous référer aux lois civiles et administratives en vigueur au Québec.

L'utilisation du genre masculin vise uniquement à alléger le texte et englobe le genre féminin, sans discrimination, chaque fois qu'il désigne des personnes.

ÉDITEURS

Éduc'alcool

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

RÉALISATION

Sylvie Carrière, coordonnatrice, Service à l'industrie

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

RÉDACTION

Monique Lallier, consultante

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

DESIGN

Suzanne Fortin

978-2-923548-74-6 (PDF)

Dépôt légal

2015

La reproduction totale ou partielle de ce document est interdite sans l'autorisation écrite des éditeurs.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
Vers un service responsable des boissons alcooliques	
Les nouvelles tendances	
Les avantages du programme	
PARTIE 1 : Les responsabilités légales	6
La loi et vous	
Les sanctions	
Synthèse	
Titres de journaux	
PARTIE 2 : Les effets de l'alcool	26
L'intoxication qui transforme	
Le processus d'absorption de l'alcool	
Les facteurs qui influencent les effets de l'alcool sur l'organisme	
Un verre de trop... Quand doit-on s'arrêter ?	
Mythes et réalités - Jeu-questionnaire	
L'évolution des effets de l'alcool	
PARTIE 3 : L'alcool : la route et la violence	38
L'abus d'alcool au volant : respecter les limites	
L'alcool et la violence	
PARTIE 4 : Les stratégies d'intervention	42
Définir la politique maison	
Contrôler la situation avec doigté	
Reconnaître les signes d'intoxication : observer, classer, intervenir	
Savoir agir pour mieux prévenir	
Intervenir avant que le client devienne intoxiqué	
Prévoir des services de raccompagnement pour un retour sécuritaire	
Investir dans un alcootest	
Disposer d'un livre de bar pour les clients récalcitrants	
Contrôler l'environnement	
Résumé des stratégies d'intervention	
RÉPONSES AU JEU-QUESTIONNAIRE	59
BIBLIOGRAPHIE	61
REMERCIEMENTS	62

INTRODUCTION

Vers un service responsable des boissons alcooliques

« Accueillir le client, c'est le servir. Le servir, c'est répondre à ses besoins, lui offrir un éventail de choix, veiller à ce qu'il se sente à l'aise, **protéger sa santé, assurer sa sécurité et, enfin, respecter ses droits, qu'il consomme ou non de l'alcool.** »

James Peters, Responsable Beverage Service Council

Les nouvelles tendances

De nos jours, la société est de plus en plus intolérante face à la consommation abusive d'alcool. Les gens éprouvent de l'exaspération et un profond ressentiment envers ceux qui, par l'abus de boissons alcooliques, posent des gestes violents, causent des accidents, des blessures, voire la mort. Cette intransigeance se reflète dans l'adoption de lois de plus en plus sévères qui, parfois, peuvent placer les serveurs dans des situations difficiles. En effet, les titulaires de permis d'alcool et leurs employés peuvent être tenus responsables des incidents fâcheux impliquant des clients qui ont fait une consommation excessive d'alcool dans leur établissement. Ils doivent donc connaître adéquatement la nature de leurs responsabilités quant au service des boissons alcooliques afin d'éviter que de tels incidents se produisent et afin de réduire les risques de poursuites et la suspension ou la révocation du permis d'alcool.

Les avantages du programme

- **Programme reconnu** par Éduc'alcool et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.
- Remise d'une **carte d'attestation d'ACTION SERVICE**.
- Permet de **minimiser les risques de poursuites** contre le titulaire du permis d'alcool par une meilleure connaissance des lois régissant le service d'alcool.
- Permet de **prévenir la conduite en état d'ébriété** et les conséquences fâcheuses et souvent dramatiques qu'elle provoque par une meilleure reconnaissance des signes d'intoxication.
- Favorise la **réduction des problèmes** associés à la consommation excessive d'alcool tels que la violence physique et verbale, les accidents, le bruit, etc.

INTRODUCTION

- Permet de **prévenir la consommation abusive d'alcool** de la clientèle.
- Sensibilise à l'obligation de **ne jamais servir de l'alcool aux mineurs**.
- Aide à créer un **environnement sain et sécuritaire**, tant pour les employés que pour la clientèle.
- **Augmente la satisfaction de la clientèle** par un service d'alcool à la fois efficace et responsable qui vise la **promotion de la qualité du service** plutôt que la quantité.
- Permet de trouver des **stratégies d'intervention efficaces**.

Le mouvement préconisant un service responsable des boissons alcooliques a pris de l'ampleur au cours des dernières années. L'industrie elle-même a d'ailleurs été l'une des premières à se discipliner.

Les fabricants de vin et de cidre, les agents, les distillateurs, la Société des alcools du Québec (SAQ), la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) ainsi que des personnes de la société civile, regroupés au sein d'Éduc'alcool, consacrent temps et ressources à sensibiliser les consommateurs aux bienfaits d'une consommation raisonnable d'alcool.

Toutefois, ce travail ne peut se faire sans la vigilance des serveurs, des portiers, des barmans, des gérants et des titulaires de permis d'alcool qui doivent constamment s'assurer que l'alcool est servi et consommé de façon responsable dans leurs lieux de travail.



PARTIE 1 LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

La loi et vous

L'obtention d'un permis d'alcool pour un bar, une brasserie, une taverne ou un restaurant est avant tout un **privilège** accordé au titulaire de permis et implique que ce dernier et ses employés respectent les lois et les règlements établis. Ces obligations émanent notamment des lois et des textes juridiques suivants :

- la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* (LIMBA);
- la *Loi sur les permis d'alcool* (LPA);
- le Code civil du Québec (CCQ).

Ces lois et articles traitent principalement des personnes en état d'ébriété, des personnes mineures, des heures d'ouverture, du permis d'alcool, de la tranquillité publique et du préjudice à autrui. La connaissance de ces lois peut vous éviter bien des ennuis.



1. Les personnes en état d'ivresse

- Vous **devez refuser de vendre** des boissons alcooliques à une personne en état d'ivresse. Art. 109 LIMBA
- Vous **devez aussi refuser de vendre** des boissons alcooliques à une **personne majeure**, si elles sont destinées à une personne en état d'ivresse. Art. 109 LIMBA

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

2. Les personnes mineures

- Vous **devez refuser l'entrée à une personne mineure** dans les bars, les brasseries et les tavernes. Vous devriez demander des pièces d'identité telles que le permis de conduire, le passeport ou toute autre pièce d'identité avec photo, car toute personne peut être requise de prouver qu'elle est majeure. Art. 103.2, 103.5 et 103.7 LIMBA
- Toutefois, **une personne mineure peut être admise sur une terrasse**, avant vingt heures, si elle est accompagnée de son père, de sa mère ou du titulaire de l'autorité parentale. Sa présence est **aussi tolérée à l'occasion d'une réception** tenue dans un bar, une brasserie ou une taverne, **seulement si elle fait partie du groupe désigné et que l'accès à la pièce est restreint au groupe**. Une personne mineure peut également traverser une pièce où est exploité un permis de bar. Dans toutes ces circonstances, **vous devez refuser de vendre de la boisson alcoolique à une personne mineure**. Art. 103.1 et 103.2 LIMBA
- La présence d'une personne mineure est également autorisée dans un bar si le permis de ce bar est exploité dans un théâtre, un amphithéâtre, une piste de course, un centre sportif, un pavillon de chasse ou de pêche ou sur le site de fabrication d'un titulaire de permis de production artisanale ou de permis de producteur artisanal de bière. Art. 103.3 LIMBA
- Vous **devez refuser de vendre** de la boisson alcoolique **à une personne majeure si vous savez qu'elle l'achète dans le but de l'offrir à une personne mineure**. Art. 103.1 LIMBA
- Vous **devez refuser de servir** des boissons alcooliques **à une personne mineure dans un restaurant ou de permettre qu'elle en consomme**. Art. 103.1 LIMBA
- Vous **ne devez pas employer une personne mineure** ou lui permettre de présenter des spectacles ou d'y participer dans un bar, une brasserie ou une taverne. Art. 103.2 LIMBA
- Il est grandement conseillé, et c'est de plus en plus pratique courante, d'exiger une preuve d'âge de tout client qui semble avoir moins de 25 ans.

3. Les heures d'ouverture

- Les heures d'exploitation d'un permis autorisant la vente ou le service de boissons alcooliques pour consommation sur place sont de **huit heures à trois heures le lendemain**. Toutefois, la vente de boissons alcooliques, pour emporter ou livrer, autorisée par le permis de restaurant pour vendre ne peut avoir lieu que durant la période comprise entre huit heures et vingt-trois heures. Art. 59 LPA
- Vous ne pouvez admettre une personne dans une pièce ou sur une terrasse où est exploité un **permis autorisant la vente ou le service de boissons alcooliques** en dehors des heures d'exploitation, ni tolérer qu'une **personne demeure dans la pièce plus de 30 minutes après l'heure d'exploitation du permis**, à moins qu'il ne s'agisse d'un employé de l'établissement. Art. 62 LPA

4. Le permis d'alcool

- Vous devez obligatoirement **afficher à la vue du public le permis d'alcool ainsi qu'une liste de prix des boissons alcooliques**. Cependant, dans un restaurant, la liste des prix peut être mise à la disposition des clients d'une autre façon, dans le menu, par exemple. Vous devez aussi, le cas échéant, afficher à l'entrée et à la vue du public un avis indiquant le prix d'entrée. Art. 66 et 67 LPA
- Si l'établissement est utilisé comme lieu de réception, vous devez obligatoirement afficher, à l'entrée de la pièce et à la vue du public, un avis qui indique la tenue de la réception et que seules les personnes invitées à cette réception peuvent y être admises. Art. 68 LPA
- Un titulaire de permis de bar ou de restaurant pour vendre peut, durant les heures où il exploite son permis, vendre des boissons alcooliques dans une chambre de son établissement, s'il s'agit d'un établissement d'hébergement touristique pouvant porter l'appellation « hôtel », « motel » ou « auberge » selon la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*. Art. 76 LPA
- Sous réserve des deux paragraphes précédents, **il est défendu de vendre ou de servir des boissons alcooliques ailleurs que dans la pièce ou sur la terrasse désignée sur le permis émis** par la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ). Art. 85 LIMBA

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

5. La vente de boissons alcooliques

- Vous devez vendre seulement des boissons alcooliques achetées à la **Société des alcools du Québec (SAQ)** sur lesquelles est apposé un timbre de la SAQ. Pour les boissons alcooliques, autres que la bière, achetées chez un producteur artisanal, un autocollant de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) est exigé. Quant aux bières achetées chez un brasseur, elles doivent porter le code CSP. Vous ne devez pas servir de boissons alcooliques de mauvaise qualité ou impropres à la consommation, ni fabriquer frauduleusement ou falsifier des boissons alcooliques. Art. 72.1 et 86 LPA et art. 84 LIMBA

6. L'entreposage des boissons alcooliques

- Vous ne devez pas garder de boissons alcooliques dans des contenants autres que ceux dans lesquels elles ont été livrées. Par exemple, verser à l'avance du vin dans des carafons ou préparer des mélanges maison comme du B-52 et du Kamikaze. Vous ne devez pas non plus ajouter aucune autre substance aux contenants originaux de la SAQ ni transvider les boissons alcooliques d'une bouteille à une autre. Toutefois, le titulaire d'un permis de restaurant pour vendre peut préparer à l'avance des carafons de vin entre 11 heures et 14 heures ou entre 17 heures et 20 heures, pourvu qu'en dehors de ces heures, il détruise ou élimine le reste du vin contenu dans ces carafons. Art. 84.1 LIMBA

7. La tranquillité publique

- Vous ne devez pas tolérer que le permis d'alcool soit exploité de manière à nuire à la tranquillité publique; vous devez prendre des mesures efficaces pour empêcher :
 - tout bruit, attroupement ou rassemblement pouvant troubler la paix du voisinage;
 - la possession, la consommation ou la vente d'un stupéfiant;
 - les gestes ou actes à caractère sexuel;
 - la possession d'une arme offensive (arme à feu, arme blanche, etc.);
 - les actes de violence et d'intimidation;
 - les jeux de hasard dans votre établissement.
 - toute contravention à toute loi.Art. 24.1, 75 et 86 LPA

8. Le préjudice à autrui

- Le titulaire de permis d'alcool a l'**obligation de respecter les règles de conduite** qui s'imposent de manière à ne pas causer de préjudice à autrui. Ainsi, le titulaire de permis d'un établissement licencié **doit veiller à protéger ses clients** contre les conséquences prévisibles du comportement dangereux des autres clients, à défaut de quoi il peut être tenu responsable des dommages qui peuvent être causés à une personne. Il **peut également être tenu responsable des agissements de ses employés**, donc être appelé à répondre aux manquements commis par eux et susceptible d'être **poursuivi en dommages-intérêts**. Art. 1457 CCQ
- Il est important de se rappeler que la **norme applicable** devant les tribunaux **est celle d'une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances**. Cela signifie notamment qu'il ne faut pas servir de boissons alcooliques à un client en état d'ébriété. Le titulaire de permis d'alcool peut aussi être tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses employés dans l'exercice de leurs fonctions. Art. 1463 CCQ

Veillez noter que pour l'interprétation des lois et leur application, vous devrez vous référer aux textes publiés par la *Gazette officielle du Québec*.
Site Internet : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca

Ainsi, le titulaire de permis et ses employés doivent prendre **toutes les mesures efficaces** qui leur permettent de respecter leurs obligations et de garder le contrôle de l'établissement de manière à en assurer une bonne exploitation et à ne pas nuire à la tranquillité publique. Si ces obligations ne sont pas respectées ou si l'établissement n'est pas bien contrôlé, et selon la preuve faite devant les tribunaux de droit commun, un juge peut conclure à la responsabilité civile du titulaire de permis d'alcool à l'égard de son client en état d'ébriété. Rappelons que le **titulaire de permis peut être tenu responsable des agissements de ses employés**. Ce faisant, si une action en dommages-intérêts est intentée, il peut être condamné à payer des sommes compensatoires. De plus, la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) **pourrait suspendre ou révoquer son permis d'alcool**, si elle croit qu'il n'a pas pris des mesures efficaces pour éviter la surconsommation d'alcool des clients.

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

En résumé, le titulaire de permis d'alcool pourrait être tenu responsable des agissements d'un client ivre pour des accidents ou des incidents qui surviendraient à l'intérieur ou même à l'extérieur de son établissement parce qu'il – ou ses employés – savait, ou pouvait savoir, que le client avait fait une consommation excessive d'alcool et qu'il – ou un de ses employés – lui a servi de l'alcool sans qu'aucune mesure n'ait été prise pour protéger le client. Il a aussi les mêmes responsabilités vis-à-vis de ses collègues.

En terminant, rappelons aussi un principe qui s'applique aux accidents de toutes natures : l'homme prudent et diligent n'a pas l'obligation de prévoir tout ce qui est possible, mais il doit se prémunir contre un danger à la condition que celui-ci soit assez « probable », qu'il entre dans la catégorie des éventualités normalement prévisibles.

Les sanctions

Une contravention aux lois qui gouvernent le secteur des alcools peut entraîner l'imposition d'une amende pénale au titulaire de permis d'alcool par la Cour du Québec ou par une cour municipale, selon le cas. La Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) peut aussi suspendre ou révoquer le permis d'alcool et, dans certains cas, ordonner au titulaire de permis d'alcool d'apporter les correctifs nécessaires dans un délai prescrit afin de rectifier une situation dans son établissement. Elle peut aussi accepter que le titulaire de permis s'engage volontairement à poser des gestes spécifiques de manière à respecter la loi et la réglementation. Par exemple, embaucher un portier pour contrôler l'entrée des personnes mineures. Cependant, si le titulaire de permis ne respecte pas cet engagement, son permis d'alcool pourra être suspendu ou révoqué par la RACJ.

LES JUGEMENTS DES TRIBUNAUX DE DROIT COMMUN

Voici quelques résumés de jugements dans lesquels des titulaires de permis d'alcool ont été condamnés à verser des sommes compensatoires parce qu'ils n'avaient pas respecté leur devoir de diligence envers les clients qui s'enivrent au point d'être incapables de prendre soin d'eux-mêmes.

MORIN C. RESTAURANT BAR LA ROCHELIÈRE ET AL. [2013]

Action en dommages-intérêts déposée contre la titulaire du permis d'alcool, Le Restaurant Bar la Rochelière, et un client, monsieur Richard Larochelle, qui a blessé grièvement monsieur Christian Morin, le demandeur.

L'infraction

Le Restaurant Bar La Rochelière a été poursuivi notamment parce que son employé a continué de servir des boissons alcooliques à monsieur Richard Larochelle alors qu'il était dans un état d'ivresse.

La décision

Le juge de la Cour supérieure a conclu à la responsabilité du Restaurant Bar la Rochelière et l'a condamné à verser 18 162\$ en dommages-intérêts au demandeur.

Les faits

Le demandeur Christian Morin, a été victime d'une bataille non contrôlée avec le défendeur Richard Larochelle, un client du Restaurant Bar la Rochelière, alors que ce dernier était dans un état d'ébriété avancé suite aux boissons alcooliques consommées à cet établissement.

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

Dans son jugement, le juge souligne que la titulaire d'un permis d'alcool est responsable des événements qui surviennent à l'intérieur de son établissement pour deux raisons. D'une part, en vertu de l'article 109 de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* qui prévoit qu'on ne peut servir une boisson alcoolisée à une personne en état d'ivresse. D'autre part, en raison du principe jurisprudentiel selon lequel le tenancier d'un bar a l'obligation de maintenir l'ordre et protéger sa clientèle contre un client ivre et agressif. Le juge conclut que le défendeur «était dans un état d'ébriété et qu'il aurait dû être l'objet d'une mise en garde ou encore d'une expulsion pure et simple sans qu'on ait à le servir».

GROVES ET AL. C. BLAKE [1997]

Action en dommages-intérêts contre la titulaire du permis d'alcool, Le Pub Chez Lion d'Or, le tenancier du bar, monsieur Stan Groves, et un client, monsieur Steven Groves, qui a blessé grièvement monsieur Peter Blake, le demandeur.

L'infraction

Le Pub chez Lion d'Or a été poursuivi notamment parce que Stan Groves, le tenancier du bar, a continué de servir des boissons alcooliques à Steven Groves alors qu'il était dans un état d'ivresse.

La décision

Le juge de la Cour d'appel accueille l'appel à la seule fin de réajuster à la baisse les dommages-intérêts accordés à titre de frais médicaux et condamne solidairement Le Pub Chez Lion d'Or, Stan Groves et Steven Groves à verser 39 743 \$ au demandeur Peter Blake.

Les faits

Le demandeur Peter Blake a reçu une pierre en plein visage lancée par un client de l'établissement, Steven Groves, alors qu'il était dans un état d'intoxication avancée dû aux boissons alcooliques consommées à ce bar dans les heures précédant l'événement.

La Cour d'appel conclut que la Cour supérieure n'a fait aucune erreur de droit en concluant que Le Pub chez Lion d'Or et Stan Groves étaient chacun pour partie responsables de l'agression subie par Peter Blake. En effet, le tenancier d'un bar a l'obligation de maintenir l'ordre et protéger sa clientèle contre un client ivre et agressif. Pour conclure à la responsabilité de Stan Groves, le juge mentionne que « Steven Groves s'était déjà montré agressif ou importunant à au moins deux reprises. Ces événements ont été portés à la connaissance de Stan Groves, qui a continué à lui servir de l'alcool. La preuve a d'ailleurs démontré que Steven Groves était déjà intoxiqué au moment de son arrivée au Pub. »

LACROUTZ C. COUTURE [1991]

Action en dommages-intérêts (80 000 \$) déposée contre le titulaire de permis d'alcool, monsieur Lacrouitz, et un client, monsieur Pouliot, qui a blessé grièvement monsieur Couture, le demandeur.

L'infraction Monsieur Lacrouitz a été poursuivi parce que son employé a continué de servir des boissons alcooliques à monsieur Pouliot alors qu'il était en état d'ébriété.

La décision Le juge de la Cour supérieure a conclu à la responsabilité solidaire de messieurs Lacrouitz et Pouliot et les a condamnés à verser 80 000 \$ en dommages-intérêts au demandeur. La Cour d'appel a confirmé le jugement sur cet aspect.

Les faits Monsieur Couture, client dans le bar de monsieur Lacrouitz, a été blessé par monsieur Pouliot, un autre client, qui lui a écrasé un verre dans le visage entraînant la perte d'un œil. La preuve a démontré que l'employé a continué de servir à boire à monsieur Pouliot alors que celui-ci s'enfonçait dans une ivresse agressive au point qu'il aurait fallu l'évincer des lieux. L'employé savait que monsieur Pouliot était un client indésirable et n'a pas pris les mesures indiquées et requises pour faire en sorte qu'il ne trouble pas la paix des lieux et des clients présents, ce qui aurait pu prévenir l'agression survenue en fin de soirée.

LEMAIRE C. LAMBERT ET AL. [1983]

Action en dommages-intérêts (plus de 100 000 \$) déposée contre la titulaire de permis d'alcool, madame Lambert, et un client, monsieur St-Sauveur, qui a blessé grièvement monsieur Lemaire, le demandeur.

L'infraction Madame Lambert a été poursuivie parce que son employée a continué de servir des boissons alcooliques à monsieur Lemaire qui était en état d'ébriété très avancé et à monsieur St-Sauveur qui lui aussi était en état d'ébriété.

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

La décision

Le juge de la Cour supérieure a conclu à la responsabilité solidaire de madame Lambert et de monsieur St-Sauveur et les a condamnés à verser plus de 100 000 \$ en dommages-intérêts à monsieur Lemaire.

Les faits

Il a été démontré que l'employée de madame Lambert, titulaire du permis d'alcool, a continué de servir des boissons alcooliques à monsieur Lemaire alors qu'il était dans un état d'ébriété très avancé. La serveuse a déclaré qu'elle avait agi de la même façon avec monsieur St-Sauveur « parce qu'il restait tranquille ». Monsieur St-Sauveur irrité par monsieur Lemaire l'a frappé d'un coup de poing qui a projeté monsieur Lemaire sur une boîte téléphonique. Par la suite, monsieur Lemaire a été déclaré invalide.

Le juge mentionne que la serveuse savait très bien que la patience de monsieur St-Sauveur s'érodait et qu'il avait les nerfs à fleur de peau. Puisqu'elle le connaissait bien, elle aurait dû se rendre compte que son humeur se dégradait et que son indisposition à l'endroit de monsieur Lemaire augmentait. Il a été démontré que la serveuse a continué de servir de l'alcool à monsieur Lemaire jusqu'à ce qu'il soit « ivre mort », qu'il ait perdu la raison et qu'il affiche un comportement insupportable.

Le juge mentionne que la serveuse a manqué aux devoirs de vigilance et de prudence qu'un « bon père de famille » aurait eus en pareilles circonstances. Elle avait peut-être l'excuse d'être plus occupée qu'à l'habitude, mais ceci n'est pas de nature à atténuer sa responsabilité. Il mentionne aussi que son employeur doit répondre de son acte fautif. De plus, le juge reproche au titulaire le manque de préposés au service de l'ordre ce soir-là ainsi que l'absence du gérant.

LES DÉCISIONS DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

Outre les amendes pénales imposées en vertu de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* et les actions en dommages-intérêts pouvant être intentées au civil, un titulaire de permis d'alcool peut voir son permis suspendu ou révoqué s'il exploite son établissement de manière à nuire à la tranquillité publique et, notamment, si ses employés servent des boissons alcooliques à leurs clients alors qu'ils sont en état d'ébriété.

Rappelons que la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) peut intervenir même en l'absence de preuves montrant que le titulaire a vendu une ou des boissons alcooliques à une personne en état d'ébriété. En effet, à la suite d'incidents attribuables à la surconsommation de boissons alcooliques dans leur établissement, la RACJ peut convoquer les titulaires de permis d'alcool.

Vous trouverez ici quelques exemples de décisions qu'elle a rendues.

CAFÉ BAR LE ST-SULPICE [2013]

Décision

Suspension de douze permis de bar pour une période de 5 jours.

Résumé de la décision

Les employés de la titulaire du permis d'alcool ont vendu des boissons alcooliques à des personnes en état d'ébriété, contrevenant ainsi à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. En effet, le 28 juillet 2007, une cliente de l'établissement âgée de seize ans a été retrouvée dans un état comateux suite à une ingestion excessive d'alcool. Le 7 février 2009, un client de l'établissement, ivre et agressif, a été arrêté par des policiers, puisqu'il criait des injures au portier suite à son expulsion de l'établissement.

La RACJ conclut qu'une titulaire du permis d'alcool «**ne peut s'absoudre de sa responsabilité à maintenir l'ordre dans son établissement simplement en expulsant vers l'extérieur les personnes impliquées et, par la suite, se laver les mains en faisant appel à la police pour résoudre le conflit, alors que le point de départ même du problème est son établissement, souvent en raison de surconsommation d'alcool.**» En effet, la titulaire du permis d'alcool demeure responsable, puisqu'elle a l'obligation de contrôler la surconsommation d'alcool de ses clients en refusant de leur servir des boissons alcooliques lorsqu'ils sont dans un état d'ivresse.

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

RESTO-BAR LE VERSANT [2011]

Décision Suspension du permis de bar ainsi que de la licence d'exploitant de sites d'appareils de loterie vidéo pour une période de 15 jours.

Résumé de la décision À plusieurs reprises, les employés de la titulaire du permis d'alcool ont vendu des boissons alcooliques à des personnes en état d'ébriété, contrevenant ainsi à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. Le 4 mars 2008, des policiers ont été appelés sur les lieux pour expulser un client de l'établissement fortement intoxiqué par l'alcool. Le 3 août 2010, des policiers ont été appelés sur les lieux et ont constaté la présence d'un client en état d'ivresse avancée gisant sur le sol de l'établissement. Une employée de la titulaire du permis d'alcool leur a informé qu'elle lui avait servi une quinzaine de « Jack Daniels » au cours de la dernière heure. Enfin, le 2 septembre 2010, des policiers ont été appelés sur les lieux pour constater la présence d'une cliente de l'établissement en état d'ivresse avancée gisant sur le sol de l'établissement.

La RACJ conclut que la titulaire du permis d'alcool n'a pas pris tous les moyens nécessaires et appropriés pour empêcher la surconsommation d'alcool sur les lieux de l'établissement. En effet, lors de l'audience, la titulaire du permis d'alcool s'est contentée de dire qu'elle arrêta de servir les clients intoxiqués et que s'ils étaient intoxiqués, c'était simplement puisqu'ils avaient bu ailleurs avant de se rendre chez son établissement. Par conséquent, la RACJ conclut que la titulaire du permis d'alcool a par laxisme ou négligence, manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*.

BOÎTE DE NUIT THOMPSON [2010]

Décision Suspension du permis de bar pour une période de 35 jours.

Résumé de la décision À de multiples reprises, les employés de la titulaire du permis d'alcool ont vendu des boissons alcooliques à des clients ivres, contrevenant ainsi à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. À titre d'exemple, appelés sur les lieux pour fins de vérification, des policiers ont constaté la présence d'une jeune fille âgée de quinze ans hautement intoxiquée par l'alcool et assise presque qu'inconsciente sur la mezzanine de l'établissement. Cette dernière a été amenée à l'hôpital d'urgence.

Selon la RACJ, cet événement en particulier illustre le laxisme dont fait preuve la titulaire du permis d'alcool et ses employés relativement au contrôle de la surconsommation d'alcool dans l'établissement. En effet, les problèmes d'une clientèle souvent hautement intoxiquée n'ont jamais été une véritable préoccupation pour la titulaire du permis d'alcool. Par exemple, la titulaire n'a jamais dressé une liste d'indésirables ou tenté d'augmenter la surveillance dans l'établissement pour empêcher les conséquences néfastes de la consommation excessive d'alcool par ses clients.

BILLARD CITADELLE [2010]

Décision

Suspension de deux permis de bar et de la licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo pour une période de 60 jours.

Résumé de la décision

Un client de l'établissement, un jeune homme de 19 ans, est décédé à la suite d'un accident de la route, alors qu'il rentrait chez lui au volant de sa voiture. Selon l'enquête des policiers, la victime a passé la soirée à l'établissement où on lui a vendu et/ou servi des boissons alcooliques alors qu'il était dans un état d'ivresse très avancé.

La RACJ rappelle que selon l'article 109 de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*, le devoir de ne pas vendre des boissons alcooliques à une personne en état d'ivresse est une obligation de résultat et la titulaire du permis d'alcool ne peut s'en libérer en demandant simplement à ses employés d'offrir aux clients un service d'accompagnement.

De plus, la RACJ mentionne que le décès d'un jeune homme de 19 ans aurait pu être évité en l'espèce s'il y avait eu l'intervention d'une titulaire de permis d'alcool responsable, compétente et consciente qu'un permis d'alcool est un privilège duquel découle des devoirs et obligations. La RACJ souligne que le laisser-aller des employés qui vendent des boissons alcooliques à un client ivre, sous prétexte que c'est un soir de fort achalandage, comporte des dangers prévisibles et des conséquences néfastes auxquels la RACJ ne peut rester insensible.

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

RESTO PUB MÉPHYSTO [2007]

Décision Suspension du permis de bar pour une période de 14 jours.

Résumé de la décision

Une employée de la titulaire du permis d'alcool a vendu des boissons alcooliques à un client dans un état d'ivresse, sans pour autant être dans un état second ou ivre mort, contrevenant ainsi à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. Dans le cadre du «projet nocturne» qui consiste à porter assistance aux tenanciers de bars dans un rôle préventif et curatif, des policiers se sont rendus à l'établissement de la titulaire et ont constaté l'état d'ébriété avancé du client en question.

La RACJ conclut qu'il y a preuve non contredite à l'effet que l'employée de la titulaire du permis d'alcool a servi une pinte de bière en fût à une personne en état d'ivresse. En effet, dès leur arrivée sur les lieux, les policiers ont constaté que le client présentait des signes d'un état avancé d'ivresse (tête appuyée sur le comptoir-bar, position croche, langage très lent, difficulté d'élocution, yeux rougis, vacillement, forte odeur d'alcool, difficulté à maintenir son équilibre, etc.).

BAR/ASSERIE [2006]

Décision Suspension de deux permis de bar ainsi que de la licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo pour une période de 15 jours.

Résumé de la décision

À cinq reprises, entre le 24 juin 2002 et le 21 février 2004, la titulaire du permis d'alcool et ses employés ont vendu des boissons alcooliques à des personnes en état d'ébriété, contrevenant ainsi à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. À chaque fois, des policiers ont procédé à l'arrestation des clients de l'établissement pour avoir conduit un véhicule à moteur alors que leurs capacités étaient affaiblies par l'alcool.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À CHICOUTIMI [2005]

Décision Suspension de 60 jours du permis de bar avec danse et spectacles.

Résumé de la décision Cette décision fait suite au décès d'un étudiant de l'institution qui avait été retrouvé mort gelé en mars 2004. Le jeune homme s'était égaré à sa descente d'un autobus de la Société de transport de Saguenay après avoir participé à un jeu à boire organisé par une association étudiante dans l'établissement du titulaire.

DOOLY'S LÉVIS [2004]

Décision Suspension des permis de bar et des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo pour une période de 25 jours.

Résumé de la décision Une employée de la titulaire du permis d'alcool a vendu des boissons alcooliques à un client ivre et mineur, contrevenant ainsi à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. D'après la déclaration prise par un policier le soir de l'événement, l'employée en question a vendu des bières au client alors qu'il «commençait à être ivre pas mal». La RACJ conclut que la titulaire du permis d'alcool a contrevenu à la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* et ordonne la suspension des permis.

Tribunal administratif (TAQ)

Le 23 juillet 2004, le Tribunal administratif du Québec entérine cette décision de la RACJ. En effet, le TAQ rejette l'argumentaire de la titulaire du permis d'alcool selon lequel il n'y aurait pas eu d'infraction, puisque le client était seulement dans un état d'ébriété, c'est-à-dire une intoxication moins élevée que l'état d'ivresse, le tout conformément au tableau scientifique utilisé par le coroner dans ses rapports.

Le TAQ mentionne qu'il ne peut se référer strictement au sens scientifique de l'expression « état d'ivresse » pour déterminer s'il y a eu infraction à l'article 109 de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. Ainsi, la définition d'« état d'ivresse » selon le sens courant du terme est une « personne qui a consommé de l'alcool à un point tel qu'elle est dans un état d'excitation et d'incoordination et que ses réflexes

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

et facultés sont altérés.» Dans cette optique, la RACJ conclut que le client de l'établissement était dans un état d'ivresse au sens de la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* et que le fait qu'il ait pu courir et tenter de se sauver n'empêche pas qu'il était clairement intoxiqué par l'alcool.

BAR TI-COSSINS [2004]

Décision Suspension de 12 jours du permis de bar et de la licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo.

Résumé de la décision Le titulaire a admis un mineur et a servi des boissons alcooliques à une personne en état d'ivresse, mais a demandé à ses employés de voir à ce qu'elle soit raccompagnée.

La RACJ rappelle que, en plus de ne pas être conforme à l'exigence législative, cette politique voulant que les gens soient raccompagnés comporte de sérieux dangers puisque une personne ivre peut décider à tout instant de partir au volant d'un véhicule.

L'AUTRE ZONE [2003]

Décision Suspension de 5 mois des 5 permis de bar et des autorisations de danse, projection de films, spectacles qui y sont rattachées ainsi que des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo.

Résumé de la décision La titulaire exploite un bar dont la clientèle est composée majoritairement de personnes âgées de 18 à 25 ans. Elle a l'habitude de tenir certains soirs une activité de consommation rapide, communément appelée calage d'alcool. Vers 1 heure, après un court spectacle de danse érotique, deux hommes — désinhibés par leur consommation d'alcool au fil de la soirée — sont invités à participer à une séance de calage d'alcool. Une bouteille de whisky diluée aux deux tiers avec de l'eau et une bouteille de schnaps diluée de moitié sont versées simultanément et directement dans la bouche des participants, qui sont assis, la tête renversée vers l'arrière ; le gagnant devant être récompensé par une danse personnalisée d'une danseuse. Le 23 février 2001, l'un des participants est décédé des

suites d'une intoxication éthylique; le taux d'alcoolémie dans son sang s'élevait à 0,323 gramme par 100 millilitres de sang. La RACJ a considéré que la titulaire avait contrevenu à ses obligations en autorisant notamment la tenue de séances de consommation rapide d'alcool.

Tribunal administratif du Québec (TAQ)

Le 27 janvier 2004, le Tribunal administratif du Québec entérinait cette décision de la RACJ en considérant que la suspension de permis de bar pendant cinq mois pour avoir notamment tenu des compétitions de calage d'alcool ayant entraîné la mort d'un jeune participant est juste et proportionnelle à la gravité des actes commis.

Cour supérieure

Le 10 mai 2004, la Cour supérieure déclare raisonnable, eu égard aux circonstances, cette décision du TAQ. Selon la Cour, « ...si la titulaire du permis considérait que le jeune homme avait trop bu, elle était soumise à l'interdiction de lui servir de l'alcool ».

HÔTEL BROME [1997]

Décision

Suspension de 40 jours de deux permis de bar ainsi que des licences d'appareils de loterie vidéo.

Résumé de la décision

Le titulaire de permis d'alcool et ses employés ont vendu des boissons alcooliques à une personne en état d'ébriété, contrevenant à *la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*. Par la suite, le client a conduit un véhicule alors que ses facultés étaient affaiblies et a causé la mort violente d'une femme.

La RACJ conclut que le responsable de l'établissement ne peut se dégager de sa responsabilité et doit exercer une certaine surveillance des symptômes d'intoxication chez les clients à qui il a déjà servi une quantité substantielle d'alcool. De plus, la RACJ mentionne qu'il revenait à la personne qui avait assuré le service pendant toute la soirée de porter attention aux symptômes d'intoxication parmi la quinzaine de clients qui ont fréquenté les lieux au cours de cette soirée.

LES RESPONSABILITÉS LÉGALES

Synthèse

SITUATIONS	LOI ET OBLIGATIONS	CONSEILS
Client d'âge mineur	• Lui refuser l'entrée dans un bar, une brasserie ou une taverne. Art. 103.2 et 103.7 LIMBA • Ne pas employer une personne mineure ni lui permettre de présenter des spectacles ou d'y participer dans un bar, une brasserie ou une taverne. Art. 103.2 LIMBA • Lui interdire de consommer des boissons alcooliques dans un restaurant et refuser de lui en servir. Art. 103.1 LIMBA	• Exiger au moins deux pièces d'identité avec photo, comme le permis de conduire et la carte d'assurance maladie.
Client en état d'ébriété	• Refuser de lui servir des boissons alcooliques. Art. 109 LIMBA	• Porter une attention particulière aux clients à qui plusieurs consommations ont été servies. • Lui appeler un taxi ou s'assurer qu'il est accompagné d'une personne responsable. • S'assurer que l'état du client ne présente pas de dangers pour sa sécurité et celle des autres. Dans le cas contraire, il ne faut pas hésiter à appeler le corps de police de la région.
Client en possession de stupéfiants, d'une arme à feu ou d'une arme blanche	• Ne pas tolérer la présence d'un client qui vend ou consomme des stupéfiants ni d'un client qui possède une arme à feu ou une arme blanche. Art. 24.1 LPA	• Appeler immédiatement le corps de police de la région.



TITRES DE JOURNAUX

Décès de son fils

Le père d'Alexandre dénonce les concours de calage dans les bars.

Le père du jeune Alexandre Vaillancourt, mort le 23 février après un concours de calage d'alcool au bar L'Autre Zone, à Limoilou, dénonce ces jeux dangereux et souhaite que le tenancier, le barman et l'animateur soient punis.

Le Journal de Québec, 15 mars 2001

La direction d'un restaurant fait arrêter un client ivre par la police

Un client de restaurant de Granby n'avait que des bons mots à l'endroit du personnel qui l'a fait emprisonner.

« Avec du recul, je trouve ça bien bon, ce qu'ils ont fait. » – Le client
Le Journal de Montréal, 24 décembre 2000

Deux accusations sur quatre retenues

Nathalie plaide coupable.

Elle avait heurté à mort une femme à la sortie d'un bar.

Le Journal de Montréal, 20 avril 2006

Elle dénonce ses parents ivres au volant

« J'aime mes parents, mais je ne pourrais vivre la conscience tranquille s'ils tuent quelqu'un. »

Le Journal de Montréal, 17 juillet 2002

Conduite avec facultés affaiblies

Fini le « je n'avais bu que deux bières » comme système de défense.

En attente d'un procès pour conduite avec facultés affaiblies, il n'avait pas le droit de tenir un volant.

Le Journal de Montréal, 7 novembre 2006

PARTIE 2 LES EFFETS DE L'ALCOOL

L'intoxication qui transforme

L'alcool est une substance toxique. Consommé de façon responsable et modérée, il n'a généralement pas d'impact significatif sur la santé ou la sécurité des gens. Cependant, une **consommation excessive et irréfléchie** peut conduire à de **sérieux problèmes sanitaires, sociaux et juridiques**. Votre rôle et celui du titulaire de permis d'alcool n'est pas de faire la morale aux clients, mais bien de leur offrir un SERVICE RESPONSABLE DES BOISSONS ALCOOLIQUES. Pour ce faire, vous devez être en mesure de déterminer efficacement à qui et quand servir de l'alcool. Cette section vous y aidera en vous apprenant comment l'alcool agit sur un corps en santé et quels sont les signes d'intoxication.



L'ACTION DE L'ALCOOL DANS L'ORGANISME

1. Consommation

L'alcool transite par la bouche, le pharynx et l'œsophage, avant d'atteindre l'estomac, l'intestin grêle et le gros intestin.

2. Estomac

Dès l'instant où l'alcool atteint le tube digestif, plus de 80 % en est absorbé par l'intestin grêle, le reste circule directement de l'estomac au sang.

LES EFFETS DE L'ALCOOL

3. Intestin grêle

L'alcool traverse facilement les membranes des deux premières parties de l'intestin grêle (le duodénum et le jéjunum), puis passe dans le sang.

4. Système sanguin

L'absorption de l'alcool par l'organisme est généralement complétée environ 60 minutes après la fin de la dernière consommation et se rend jusqu'au cerveau. Il agit sur l'ensemble du système nerveux central et affecte notamment l'attention, le jugement, la vision, les réflexes et la coordination des mouvements.

5. Foie

Au moins 90 % de l'alcool est éliminé après avoir été transformé par le foie. L'haleine (1,4 à 5,6 %), l'urine (0,6 à 2,4 %) et la sueur (0,2 à 0,8 %) complètent ce processus et veillent au nettoyage du corps. Le foie transforme l'alcool à un rythme régulier moyen d'environ 15 mg d'alcool pour 100 ml de sang par heure. Dans le cas d'une consommation importante, le foie n'arrive plus à compléter l'élimination de l'alcool et le pourcentage d'alcool dans le sang augmente. Les effets de l'alcool sur le cerveau se font alors ressentir.

6. Cerveau

Dès lors, l'activité du cerveau est affectée et les effets de l'alcool commencent à se faire sentir : désinhibition, perte d'attention, manque de coordination, etc.

Le processus d'absorption de l'alcool

1. Consommation

L'alcool transite par la bouche, le pharynx et l'œsophage, avant d'atteindre l'estomac, l'intestin grêle et le gros intestin.

2. Estomac

Dès l'instant où l'alcool atteint le tube digestif, plus de 80 % en est absorbé par l'intestin grêle, le reste circule directement de l'estomac au sang.

3. Intestin grêle

L'alcool traverse facilement les membranes des deux premières parties de l'intestin grêle (le duodénum et le jéjunum), puis passe dans le sang.

4. Système sanguin

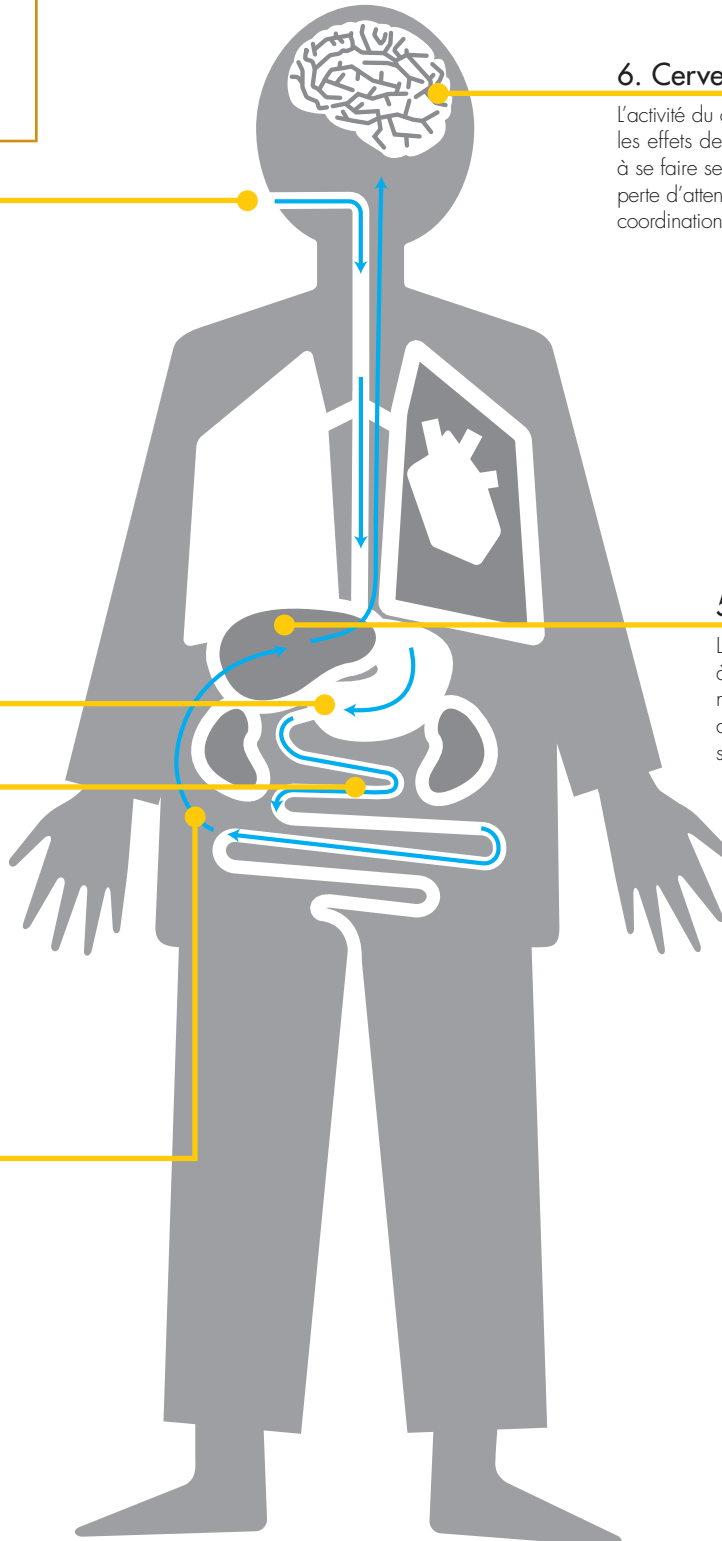
L'absorption de l'alcool par l'organisme est généralement complétée environ 60 minutes après la fin de la dernière consommation et se rend jusqu'au cerveau.

6. Cerveau

L'activité du cerveau est affectée et les effets de l'alcool commencent à se faire sentir : désinhibition, perte d'attention, manque de coordination, etc.

5. Foie

Le foie transforme l'alcool à un rythme régulier moyen d'environ 15 mg d'alcool pour 100 ml de sang par heure.



LES EFFETS DE L'ALCOOL

LE COMA ÉTHYLIQUE: LE DANGER DE CONSOMMER DE L'ALCOOL TROP RAPIDEMENT

Le coma éthylique peut se produire lorsque le buveur dépasse un taux d'alcoolémie de 350 mg d'alcool par 100 ml de sang (ou 350 mg %), soit plus de 4 fois la limite permise au Québec pour conduire son véhicule (80 mg %). À 350 mg %, 1 personne sur 100 peut mourir d'un coma éthylique alors qu'à 400 mg %, le ratio est de 1 personne sur 2.

Les personnes qui risquent de faire une consommation excessive d'alcool **sont souvent les jeunes, car ils ne sont pas habitués à en consommer et n'ont pas encore développé de tolérance à l'alcool**. Cette consommation excessive se fait souvent à l'occasion de partys d'étudiants, d'initiations ou lors de concours de calage.

Les facteurs qui influencent les effets de l'alcool sur l'organisme

Il est reconnu dans la communauté scientifique qu'à partir d'une alcoolémie de 100 mg par 100 ml de sang, tous les individus sont sous l'influence de l'alcool, qu'ils manifestent ou non des symptômes visibles d'intoxication, car **chaque personne réagit différemment**. Plusieurs facteurs peuvent influencer le taux d'alcool et ses actions subséquentes sur l'organisme : les aspects physiques et les aspects psychologiques.

LES ASPECTS PHYSIQUES

Les principaux éléments qui influencent le taux d'alcool sanguin et le comportement du client sont le poids, le sexe, le jeûne ou la prise d'aliments, la quantité d'alcool et la rapidité de consommation, la nature des consommations, les variations biologiques et les maladies du tube digestif, la tolérance à l'alcool et l'usage de drogues ou de médicaments.

1. Le poids

L'alcool a la propriété de se dissoudre dans l'eau du corps. Plus le poids du corps est élevé, plus le volume d'eau est important. Par conséquent, **pour une même quantité d'alcool, l'alcoolémie sera plus faible chez une personne dont le poids est plus élevé que chez une personne plus légère**. Toutefois, les personnes souffrant d'embonpoint ne sont pas à l'abri des intoxications. Comme elles possèdent plus de tissus adipeux (graisse), elles ont un moins grand volume d'eau pour diluer l'alcool.

2. Le sexe

À poids égal, **une femme buvant la même quantité d'alcool qu'un homme aura généralement une concentration d'alcool dans le sang plus élevée que ce dernier**, car son corps contient un plus grand pourcentage de tissus adipeux (graisse) et un plus faible pourcentage d'eau (55 %) que celui des hommes (68 %). De plus, **les femmes semblent avoir moins de déshydrogénases**, des enzymes gastriques responsables de la destruction de l'alcool. En raison de cette carence au niveau de l'estomac, plus d'alcool se retrouve dans leur sang. Il faut donc **moins d'alcool à une personne de sexe féminin pour qu'elle devienne intoxiquée**.

3. Le jeûne ou la prise d'aliments

À jeun, l'alcool d'une consommation standard est absorbé au bout de 20 à 30 minutes. Son effet se fait donc ressentir très rapidement. Dans le cas où l'alcool est consommé avant, pendant ou peu de temps après un repas, **l'estomac digère d'abord les aliments, ce qui retarde l'absorption de l'alcool**. Cela a pour conséquence de diminuer et de retarder le pic d'alcoolémie. Comme les aliments riches en gras sont plus difficiles à digérer, ils restent dans l'estomac plus longtemps. L'effet de l'alcool se fera tout de même sentir, mais à un rythme plus lent.

4. La quantité d'alcool et la rapidité de consommation

Une seule consommation est absorbée beaucoup plus rapidement que plusieurs consommations prises sur une courte période de temps. Bien entendu, plus le client boit rapidement, plus l'alcool s'accumule dans son sang et plus les effets se feront sentir brusquement. Rappelons que l'organisme élimine environ 15 mg % par heure.

5. La nature des consommations

La vitesse d'absorption de l'alcool varie selon la nature des consommations. Les spiritueux (40 % / vol.), à cause de leur forte concentration en alcool, provoquent une irritation gastro-intestinale qui ralentit la vitesse d'absorption. Les boissons à faible teneur en alcool comme la bière (5 % / vol.), riches en nutriments solubles, sont aussi absorbées plus lentement. Par contre, les boissons à 20 % / vol., comme les portos, sont absorbées de façon importante et rapide par l'organisme.

Les boissons gazeifiées et le taux d'alcool ont aussi une influence sur l'organisme. L'alcool contenu dans certaines boissons gazeifiées, telles que les mousseux, les champagnes, les bières et les cocktails qui contiennent des boissons gazeuses, est absorbé plus rapidement. La présence de **gaz carbonique dans les boissons facilite l'évacuation de l'alcool hors de l'estomac, ce qui augmente son absorption**.

LES EFFETS DE L'ALCOOL

6. Les variations biologiques et les maladies du tube digestif

Le corps de chaque personne réagit différemment à l'alcool. Sans décrire le processus de dégradation de l'alcool de façon exhaustive, on peut affirmer que **certaines personnes et ethnies, comme les Japonais, les Chinois, les Coréens et, au Canada, 3,5% des individus, sont incapables de métaboliser normalement l'acétaldéhyde, premier produit de dégradation de l'alcool.**

On a aussi observé que **les personnes ayant subi une gastrectomie** (ablation d'une partie ou de la totalité de l'estomac) **absorbent l'alcool plus rapidement.** À l'inverse, les personnes souffrant du syndrome cœliaque (maladie qui affecte la muqueuse gastro-intestinale) absorbent l'alcool moins rapidement.

7. La tolérance à l'alcool

Les buveurs expérimentés développent une plus grande tolérance à l'alcool. Par habitude, le foie fonctionne plus efficacement et les cellules cérébrales deviennent moins sensibles à l'alcool. Ainsi, un client qui consomme beaucoup d'alcool régulièrement aura tendance à boire encore davantage pour ressentir les effets de l'alcool et finir par montrer des signes visibles d'intoxication. **Il peut donc atteindre un taux d'alcoolémie très élevé sans paraître affecté, même s'il est bel et bien intoxiqué.**

8. L'usage de drogues ou de médicaments

Lorsqu'ils sont combinés à l'alcool, **certains types de médicaments et certaines drogues illégales peuvent entraîner des effets dangereux pour la santé et la sécurité d'une personne,** en plus d'augmenter les effets de l'alcool.

LES ASPECTS PSYCHOLOGIQUES

L'état de santé, l'humeur, le degré de fatigue et de stress

Parce qu'ils ont une masse musculaire plus importante, moins de graisse et que leur foie travaille plus efficacement, les gens en bonne santé éliminent l'alcool plus rapidement. Par ailleurs, **la fatigue physique, mentale ou émotionnelle et le stress rendent une personne beaucoup plus vulnérable aux effets de l'alcool.** Ainsi, une personne déprimée le deviendra probablement davantage en buvant. Le bien-être ressenti au début de la consommation d'alcool ne sera que passager.

Un verre de trop... Quand doit-on s'arrêter ?

La concentration d'alcool dans le sang, ou taux d'alcoolémie, représente la quantité d'alcool dans le système sanguin. Au Québec, le seuil acceptable pour la conduite d'un véhicule s'établit à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang (0,08 g %). Même s'il est difficile d'évaluer la concentration d'alcool dans le sang d'un client sans utiliser un alcootest, certains repères permettent de prévenir l'intoxication. **Par exemple, l'expérience a démontré qu'il ne faut pas dépasser un certain nombre de consommations durant la première heure pour demeurer sous le seuil acceptable de 80 mg d'alcool par 100 ml de sang.**

NOMBRE MAXIMUM DE CONSOMMATIONS DURANT LA PREMIÈRE HEURE POUR DEMEURER SOUS LE SEUIL ACCEPTABLE

PRODUIT	PORTION	% D'ALC./ VOL.	NOMBRE DE CONSOMMATIONS	
			FEMME 57 kg/125 lb	HOMME 80 kg/175 lb
BIÈRE	341 ml	5 %	2	3
Bière légère	341 ml	4 %	2 1/2	4
Bière importée	341 ml	7 %	1 1/4	2 1/4
Bière en fût	200 ml	5 %	3 1/4	5 1/2
Vin	142 ml	12 %	2	3
Vin	142 ml	14 %	1 3/4	2 2/3
Spiritueux	43 ml	40 %	2	3
Cooler	355 ml	7 %	1 1/2	2 1/4
Vin apéritif	90 ml	15 %	2 1/2	4
Porto	85 ml	20 %	2	3

Équivalence : 30 ml = 1 oz

LES EFFETS DE L'ALCOOL

Une fois ce plafond atteint, vous pourriez **recommander au client de réduire sa consommation alcoolique pendant chacune des heures qui suivent**, et ce, afin que son taux d'alcoolémie demeure en deçà de la limite légale. Attention : si le poids du client semble inférieur à celui qui est indiqué dans le tableau, le seuil de 80 mg d'alcool par 100 ml de sang sera atteint après un nombre moindre de consommations.

Il y a autant d'alcool dans **un verre de bière** (341 ml à 5 % d'alcool) que dans **un verre de vin** (142 ml à 12 % d'alcool) ou que dans **un verre de spiritueux** (43 ml à 40 % d'alcool). C'est ce qu'on appelle une consommation standard.

Le tableau *Taux d'alcoolémie ne tenant pas compte du taux d'élimination de l'alcool*, qui est à la page suivante, fait la relation entre le poids du client et le nombre de consommations standard. Cela dit, **il est important de soustraire 15 mg d'alcool par heure à partir de la première consommation, car c'est approximativement à ce rythme que l'organisme élimine l'alcool**. Un foie en mauvais état fonctionne moins bien et moins vite et il ralentit le processus d'élimination. Une personne qui a des problèmes de santé devrait s'abstenir de consommer ou boire très modérément.

TAUX D'ALCOOLÉMIE NE TENANT PAS COMPTE
DU TAUX D'ÉLIMINATION DE L'ALCOOL

HOMME						
POIDS DU CLIENT kg lb		NOMBRE DE CONSOMMATIONS STANDARD				
		1	2	3	4	5
		TAUX D'ALCOOLÉMIE DANS LE SANG (mg %)				
45	100	43	87	130	174	217
57	125	34	69	103	139	173
68	150	29	58	87	116	145
80	175	25	50	75	100	125
91	200	22	43	65	87	108
102	225	19	39	58	78	97
113	250	17	35	52	70	87
		Continuez le service.		Recommandez au client de réduire sensiblement sa consommation.		Cessez de servir le client.

FEMME						
POIDS DE LA CLIENTE kg lb		NOMBRE DE CONSOMMATIONS STANDARD				
		1	2	3	4	5
		TAUX D'ALCOOLÉMIE DANS LE SANG (mg %)				
45	100	50	101	152	203	253
57	125	40	80	120	162	202
68	150	34	68	101	135	169
80	175	29	58	87	117	146
91	200	26	50	76	101	126
102	225	22	45	68	91	113
113	250	20	41	61	82	101
		Continuez le service.		Recommandez à la cliente de réduire sensiblement sa consommation.	Cessez de servir la cliente.	

Source : Tables de Widmark

LES EFFETS DE L'ALCOOL

Mythes et réalités Jeu-questionnaire

COCHEZ LA BONNE COLONNE.

	VRAI	FAUX
1. L'alcool est un stimulant.	☐	☐
2. Une bière ordinaire contient moins d'alcool qu'un verre de spiritueux.	☐	☐
3. Le spiritueux soûle davantage que la bière.	☐	☐
4. Ajouter du soda dans son whisky, c'est plus sûr.	☐	☐
5. Boire plusieurs cafés aide à dégriser.	☐	☐
6. Une douche froide aide à dégriser.	☐	☐
7. Une bonne marche, un bon exercice ou la danse aident à dégriser.	☐	☐
8. Manger retarde l'effet de l'alcool.	☐	☐
9. Il suffit d'une heure pour être de nouveau apte à conduire.	☐	☐

Réponses p. 55-56.



L'évolution des effets de l'alcool

Même si l'alcool est légèrement euphorisant, ce n'est pas un stimulant. C'est un déprimeur qui ralentit l'activité du cerveau et diminue les tensions. Les effets de l'alcool sont progressifs et se font sentir au fur et à mesure de la consommation. Vous devez apprendre à les reconnaître.

LES EFFETS DE L'ALCOOL	VERT 1 À 3 VERRES	JAUNE 4 À 6 VERRES	ROUGE 7 VERRES ET +
LE DISCOURS	• Débit normal. • Prononciation adéquate. • Conversation fluide et cohérente. • Ton approprié.	• Ralentissement progressif du débit. • Prononciation plus difficile, bouche pâteuse. • Moins grande vivacité d'esprit, les idées viennent moins vite. • Parle plus fort.	• Augmentation ou ralentissement du débit. • Difficulté à prononcer certains mots et à trouver les « mots pour le dire ». • Conversation incohérente, les idées s'embrouillent. • Parle très fort, ton inapproprié à la situation.
L'ALLURE PHYSIQUE	• Yeux vifs. • Pupilles non dilatées. • Ne transpire pas. • Respiration normale. • Tenue soignée. • Haleine normale.	• Yeux rouges et vitreux. • Pupilles dilatées. • Augmentation de la transpiration. • Modification du rythme de la respiration. • Haleine plus forte.	• Yeux presque fermés. • Clignotement ralenti des yeux. • Transpiration excessive, urine souvent. • Respiration de plus en plus rapide, très peu d'air entre et sort des poumons. • Tenue et apparence plus négligées. • Haleine très forte.
LES MANIFESTATIONS ÉMOTIVES	• Gêné. • Poli.	• Plus sociable, la gêne disparaît. • De plus en plus émotif. • Plus joyeux, danse et chante.	• Expression exagérée des sentiments d'amitié. • Sensible et irritable. • Augmentation de l'agressivité, déplaisant. • Accentuation des sentiments de tristesse.

LES EFFETS DE L'ALCOOL

LES EFFETS DE L'ALCOOL (suite)	VERT 1 À 3 VERRES	JAUNE 4 À 6 VERRES	ROUGE 7 VERRES ET +
LA COORDINATION ET LA DÉMARCHÉ	• Coordination normale. • Bons réflexes. • Dextérité adéquate. • Aucune perte d'équilibre. • Aucune difficulté à marcher en ligne droite.	• Réflexes au ralenti, ils commencent à faire défaut.	• Mauvaise coordination main-œil. • Réflexes très ralentis. • Manque de dextérité, manipulation difficile des petits objets comme la monnaie. • Perte d'équilibre, surtout en se penchant. • Difficulté à marcher en ligne droite et à rester debout sans se tenir. • Impossible de demeurer debout les yeux fermés sans perdre l'équilibre. • Tendance à tituber et à trébucher.
LA VIGILANCE ET LA SPONTANÉITÉ	• Moins grande vivacité d'esprit. • Diminution de la faculté de concentration.	• Jugement atteint, surestime ses capacités. • Concentration de plus en plus difficile.	• Moins vigilant. • Concentration ardue. • Manque de spontanéité dans les réponses aux questions. • Regard fixe, somnolence.

PARTIE 3 L'ALCOOL : LA ROUTE ET LA VIOLENCE

Notre société est **de plus en plus intolérante face à la consommation incontrôlée d'alcool, mais aussi face à la violence** causée par des personnes sous les effets de l'alcool. Malgré les efforts déployés et la diminution des décès entre les années 1990 et 2000, on constate que, depuis 2004, les accidents impliquant des personnes intoxiquées ont recommencé à augmenter.



L'abus d'alcool au volant : respecter les limites

Conduire un véhicule nécessite beaucoup d'attention de la part du conducteur. Afin de ne représenter aucun danger au volant, votre client doit être en pleine possession de ses moyens lorsqu'il prend la route. Avoir un bon jugement, des réflexes rapides, la capacité de prévoir certains événements et une parfaite coordination sont des préalables à une conduite efficace et responsable. Or, **l'alcool diminue l'aptitude à accomplir plusieurs choses en même temps**, à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'une

L'ALCOOL : LA ROUTE ET LA VIOLENCE

activité aussi complexe que la conduite d'un véhicule. Au fur et à mesure que la concentration d'alcool dans le sang augmente, **la personne éprouve des troubles de perception, de motricité et de concentration qui entravent sa capacité de conduire de façon sécuritaire**. Lorsqu'une personne est intoxiquée par l'alcool, **sa vision panoramique, sa perception auditive et sa capacité à évaluer les distances peuvent être affectées. Ses réflexes fonctionnent au ralenti** et elle pourrait avoir de la difficulté à réagir correctement devant un obstacle. L'alcool et le volant ne font pas bon ménage.

Bien sûr, intervenir auprès d'un client conducteur qui consomme de l'alcool peut s'avérer difficile pour un serveur et ne sera jamais agréable. Aussi, vous devriez **vous attarder à prévenir la consommation abusive** de boissons alcooliques, et ce, **en concentrant vos énergies sur les clients les plus « à risque », soit les hommes... et les jeunes!** Ces derniers n'ont ni l'habitude de boire ni celle de conduire. Il vaut mieux agir efficacement auprès de cette clientèle que de tenter d'intervenir auprès d'un maximum de personnes.

SAVIEZ-VOUS QUE...



Le risque d'accident mortel est multiplié par :

- 2 quand la concentration d'alcool se situe entre 50 et 79 mg %;
- 5 quand la concentration d'alcool se situe entre 80 et 99 mg %;
- 10 quand la concentration d'alcool se situe entre 100 et 149 mg %;
- 100 quand la concentration d'alcool se situe à 150 mg % et plus.

Le risque d'accident mortel selon l'alcoolémie chez les jeunes de 16-19 ans est :

- 9 fois plus élevé entre 50 et 79 mg %;
- 40 fois plus élevé entre 80 et 99 mg %;
- 100 fois plus élevé entre 100 et 149 mg %;
- 400 fois plus élevé de 150 mg % et plus.

Parce qu'ils n'ont pas **l'habitude de consommer de l'alcool**, les jeunes sont plus vulnérables que les personnes plus âgées. De plus, **l'inexpérience de la conduite** ainsi que leur tendance à prendre plus de risques les exposent davantage au danger d'avoir un accident mortel de la route.

Le serveur doit obligatoirement mettre un terme le plus rapidement possible à la consommation excessive d'alcool des clients, surtout ceux qui ont l'intention de prendre le volant. Soyez convaincants et habiles. **L'essentiel est d'éviter qu'ils conduisent en quittant l'établissement.** Comme nous l'avons vu précédemment, la loi prévoit que le titulaire de permis peut être sanctionné s'il contrevient aux lois qui gouvernent le secteur des alcools et qu'il peut être tenu responsable des agissements de ses employés en cas de mauvais service de boissons alcooliques. Vous avez donc tout à gagner à offrir un service responsable à vos clients : vous diminuerez les risques de poursuites lors d'un incident dans votre établissement ou lors d'un accident de la route impliquant l'un de vos clients.

Évidemment, convaincre un client intoxiqué de ne pas conduire sa voiture est un art. En mettant sur pied des mesures préventives en vue d'éviter la consommation excessive d'alcool au sein de son établissement, le titulaire de permis d'alcool contribue à protéger ses employés et sa clientèle. Il améliore aussi le climat général de son établissement en prévenant des incidents déplaisants ou des accidents inutiles. Dans la prochaine partie, vous trouverez différentes stratégies d'intervention pour y parvenir.

Quelques statistiques québécoises

- En 2004, l'alcool a causé **32 % des décès, 16 % des blessés graves et 5 % des blessés légers**, ce qui représente au Québec environ 200 décès, 1 000 blessés graves et 2 500 blessés légers.
- Près **d'un conducteur sur trois** ayant consommé de l'alcool et ayant été impliqué dans un accident de la route **sortait d'un établissement licencié**.
- En 2004, 32 % des décès où le taux d'alcoolémie du conducteur était au-dessus de 80 mg % sont survenus l'été (**juin, juillet, août**), comparativement à 26 % durant les mois de novembre, décembre et janvier.
- Environ **un conducteur sur cinq** (20 %) circulant sur la route après minuit a consommé de l'alcool, alors qu'un conducteur sur treize (7,7 %) dépasse la limite permise.
- Entre 2000 et 2004, 44 % des personnes décédées sur la route, qui avaient un taux d'alcoolémie dépassant 80 mg/100 ml de sang, ont eu un accident entre minuit et 6 heures.

L'ALCOOL : LA ROUTE ET LA VIOLENCE

DÉCÈS SELON L'HEURE OÙ L'ACCIDENT EST SURVENU CONDUCTEURS DÉPASSANT 80 mg/100 ml DE 2000 À 2004

HEURE	DÉCÈS		%
	Nbre	%	
6-9	19	4	9
9-12	11	2	
12-15	16	3	
15-18	54	11	44
18-21	79	16	
21-0	85	17	
0-3	119	24	44
3-6	101	20	
Non précisée	12	3	3
Total	496	100	100

Source : SAAQ

L'alcool et la violence

Certaines études confirment qu'il existe **un lien entre une forte consommation d'alcool et une augmentation de l'agressivité et de la violence conjugale**. Toutefois, si l'abus d'alcool et l'alcoolisme paraissent très souvent associés à des manifestations de violence, cette relation n'est pas encore clairement définie et s'avère complexe en raison des multiples facteurs (culturels, sociaux, familiaux, génétiques, biologiques, psychoaffectifs, etc.) impliqués dans l'expression d'un comportement agressif. Pour de nombreux auteurs, l'alcool faciliterait le passage à l'acte violent.

SAVIEZ-VOUS QUE...



- Une personne sur deux trouvée coupable d'un crime violent avait bu peu de temps avant de commettre son crime.
- L'alcool joue un rôle dans **le tiers des tentatives de suicide**.
- Dans **près de 44 % des disputes conjugales avec violence**, l'agresseur avait bu.

Voilà d'autres raisons importantes d'intervenir auprès d'un client intoxiqué. Rappelez-vous que vous contribuerez peut-être à diminuer une part de la violence conjugale tout en protégeant vos autres clients. Prévenez les incidents violents et inutiles, offrez un service responsable des boissons alcooliques.

PARTIE 4 LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Il ne sera jamais agréable de dire à un client qu'on ne peut plus le servir même si c'est pour sa sécurité, pour préserver des vies et pour minimiser les risques de poursuites. Les stratégies d'intervention ci-dessous sont des outils pratiques et utiles pour aider les employés et gestionnaires de service de restaurant et de bar à prévenir ce genre de situations et à mieux réagir quand elles se produisent. Aussi, chaque établissement peut facilement adapter ces stratégies à la réalité de son entreprise.

Les différentes stratégies d'intervention sont : définir une politique maison, contrôler la situation avec doigté, reconnaître les signes d'intoxication (observer, classer, intervenir), savoir agir pour mieux prévenir, intervenir avant que les clients deviennent intoxiqués, prévoir des services de raccompagnement, investir dans un alcootest, disposer d'un livre de bar et contrôler l'environnement.



Définir la politique maison

On se demande parfois en vertu de quelle logique un serveur ou un titulaire de permis d'alcool devrait cesser le service d'alcool à un client alors que celui-ci, au rythme où il consomme, devient de plus en plus payant. Si l'on considère que la bonne marche de l'établissement n'est due qu'à la quantité de consommations vendues, le contrôle du service d'alcool peut paraître menaçant.

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Toutefois, l'expérience prouve qu'il s'avère financièrement avantageux de **mettre l'accent sur la quantité de clients servis plutôt que sur la quantité de consommations vendues à chaque client**. En effet, vos clients seront fort probablement portés à revenir, puisqu'ils comprendront qu'en leur offrant un service responsable des boissons alcooliques vous assumez vos responsabilités et favorisez leur sécurité. De nombreux témoignages permettent même de dire qu'ils recommanderont votre établissement à des parents ou amis qui deviendront ainsi autant de clients potentiels.

Afin de maintenir une atmosphère sûre et agréable dans son établissement, le titulaire de permis **doit absolument adopter une politique maison**. En fait, il s'agit pour lui de définir les directives de l'établissement. Celles-ci dépendent des activités, du niveau de risque auquel les serveurs sont exposés et, bien sûr, du type de clientèle fréquentant l'établissement. Tout le personnel devrait participer à l'élaboration de cette politique. De cette manière, il se l'appropriera et la respectera plus facilement.

De même, **afficher la politique maison et en faire la promotion auprès de tous les employés et de tous les clients** s'avère une excellente idée. Ainsi, les menus, « les tentes de table », les sous-verres et les affiches peuvent servir à aviser les clients que l'établissement ne sert pas les gens intoxiqués et offre d'autres solutions telles que les boissons sans alcool ou à faible teneur en alcool. Cet affichage aidera tout le personnel à faire respecter la politique et montrera aux clients que le titulaire de permis d'alcool et ses employés prennent leurs responsabilités au sérieux. Lorsque le client connaît les règles du jeu dès le départ, il se soumet plus volontiers aux directives en vigueur et il apprécie même que des dispositions soient prises pour assurer sa protection.

Lors de l'élaboration de la politique maison, il est très important que chaque employé respecte les directives indiquées en plus de s'assurer qu'elles sont bien observées par les clients.

Pour être efficace et éviter qu'elle ne devienne inutile, votre politique maison doit faire l'objet d'un suivi régulier.

Le contenu de la politique maison

La politique maison doit **définir ce qui est acceptable et inacceptable** dans l'établissement en prenant bien soin de détailler le rôle de chacun, en termes de service responsable, et la manière dont les incidents doivent être enregistrés, dans un livre de bar, par exemple (voir p. 50). Elle peut spécifier les actions que peuvent poser les serveurs pour limiter la consommation des clients. Ainsi, **cette politique pourrait aviser les clients que le serveur peut, en tout temps, cesser le service d'alcool à tous les clients qui auraient trop consommé.** Elle peut également inclure certaines obligations envers vos clients. Par exemple, elle peut mettre en évidence les services que vous offrez au conducteur désigné ou indiquer que, lors du refus de servir un client, le personnel téléphone immédiatement à un taxi ou à un ami du client pour qu'il vienne le chercher.

En fait, votre politique maison devrait comprendre :

- un engagement à servir les clients de façon amicale, responsable et professionnelle;
- les critères d'admissibilité dans l'établissement (voir p. 43-44);
- les façons d'intervenir auprès des mineurs qui tentent d'entrer dans le bar et auprès des clients intoxiqués;
- le rôle que doit jouer le personnel (y compris le personnel de la sécurité) et ses limites d'intervention;
- le type d'aide offert aux clients intoxiqués (le taxi, la nourriture, les boissons non alcoolisées, etc.);
- la façon d'enregistrer les incidents dans un livre de bar, les refus de servir, les détails des bagarres ou autres problèmes, etc.;
- un engagement à ne fournir aux conducteurs désignés qu'une gamme variée de boissons à faible teneur en alcool ou sans alcool.

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Des exemples de
politique maison

EXEMPLE 1 Pour le personnel

À TOUS NOS EMPLOYÉS

Nous pouvons être tenus responsables des conséquences des actes des clients à qui nous servons de l'alcool. Cette responsabilité peut s'étendre à tout dommage, blessure ou décès survenant tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de notre établissement. Il y a également un risque que le permis d'alcool soit suspendu ou révoqué si nous servons de l'alcool à un client qu'on soupçonne d'être en état d'ébriété.

LA MAISON VOUS INVITE DONC :

- à éviter la vente sous pression et à attendre le signal du client;
- à ne tolérer aucune situation qui menace la sécurité de la clientèle;
- à ne jamais servir de l'alcool à un client intoxiqué;
- à aviser la direction ou le responsable si un client trop intoxiqué s'apprête à conduire afin que des démarches soient prises pour l'empêcher de prendre son véhicule;
- à ne jamais vendre d'alcool à une personne mineure;
- à ne jamais servir un adulte qui achète pour une personne mineure.

La direction

**ICI, NOUS SERVONS L'ALCOOL
DE FAÇON RESPONSABLE.**

EXEMPLE 2
Pour la clientèle

À TOUS NOS CLIENTS

Nous demandons une carte d'identité à tous nos clients qui ont la chance d'avoir l'air âgé de moins de 25 ans.

•

Nous encourageons les groupes à désigner un conducteur.

•

Nous servons des boissons sans alcool.

•

Nous cessons de servir tout client en état d'ébriété.

•

Nous invitons nos clients à vérifier leur taux d'alcoolémie avec l'appareil alcootest avant de conduire leur véhicule.

•

Nous pouvons leur offrir d'appeler un taxi à deux conducteurs.

•

**VOTRE SÉCURITÉ
NOUS TIENT À CŒUR.**

•

La direction

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Contrôler la situation avec doigté

Lorsque la politique maison est bien définie, il est **important qu'un contrôle soit exercé**. Dès l'arrivée des clients, vous devriez identifier les gens « indésirables », c'est-à-dire ceux qui ne correspondent pas aux critères d'admissibilité de la maison. Cette présélection pourrait être confiée à un portier, ce qui facilitera le travail du serveur lors du premier contact avec le client.

Toutefois, il peut être difficile de surveiller constamment tous les clients. Aussi, il importe de reconnaître si le client a consommé de l'alcool **avant d'entrer** dans votre établissement. Certaines personnes vous paraîtront également plus à risque que d'autres, notamment les personnes qui commandent plus fréquemment. Au moindre doute, tentez de confirmer vos soupçons. **Soyez attentifs, observez leurs agissements**, écoutez-les parler, discutez un peu avec elles, tâchez de savoir si elles conduisent, etc.

Comme il est illégal de servir ou de vendre de l'alcool aux personnes de moins de 18 ans, et comme les apparences sont souvent trompeuses, n'hésitez pas à vérifier l'identité de toute personne ayant l'air d'avoir moins de 25 ans. Si vous avez un doute sur l'âge d'un client, demandez-lui **deux pièces d'identité avec photo** avant de le servir. Généralement, les pièces acceptables sont le permis de conduire, la carte d'assurance maladie ou toute autre carte d'identité avec photo. Une fois les documents en votre possession, demandez au client de vous dire de vive voix sa date de naissance ou d'autres informations personnelles inscrites sur les cartes présentées. Vous pouvez également tâter la carte et l'examiner à la lumière pour déceler toute marque de changement : traces de gomme à effacer, chiffres mal alignés, etc. Comparez la personne devant vous à la photo en prêtant une attention particulière à la taille, au poids et à la description physique. **En cas de doute, ne servez pas le client et demandez lui de quitter les lieux.**

Ne servez jamais d'alcool à un client déjà intoxiqué. Bien qu'il semble difficile de lui **refuser le service, vous êtes dans l'obligation de le faire afin de respecter les lois**. Une bonne communication entre les employés est indispensable. Tous doivent suivre la règle établie. Refuser de servir un client doit se faire avec doigté. Cela représente un défi pour toute l'équipe.

Les buveurs invétérés, ceux qui sont intoxiqués sans en avoir l'air, sont plus difficiles à démasquer. **L'observation assidue de leur comportement** vous aidera à identifier et à prévenir les problèmes éventuels. Recherchez les signes précurseurs comme le fait de boire seul, le désintérêt par rapport à ce qui se passe et la perte de contrôle moteur. Ayez-les à l'œil et demeurez à l'affût du moindre changement.

N'oubliez pas que les lois existent aussi pour votre protection. Vous avez le droit de refuser l'entrée à un client susceptible de troubler la tranquillité des lieux. Refusez catégoriquement l'accès aux clients auteurs de troubles qui ont déjà dû être expulsés de l'établissement.

Reconnaitre les signes d'intoxication : observer, classifier, intervenir

Plus vite vous identifierez les clients à risque ou déjà intoxiqués, plus vite vous pourrez intervenir, plus ce sera facile et plus vous éviterez les complications. Afin de vous faciliter la tâche, classifiez les clients selon le niveau de risque qu'ils représentent et, le cas échéant, leur degré d'intoxication. Pour ce faire, le travail d'équipe est primordial. Les membres d'une équipe convenablement formée et motivée qui travaillent bien ensemble peuvent entreprendre une action appropriée au moment opportun – même lorsque le patron n'est pas là !

OBSERVATIONS		INTERVENTIONS
• Boit lentement. • Contrôle la quantité d'alcool qu'il consomme. • Ne présente pas de signes d'intoxication.		• Minimum de suivi. • Laissez le client contrôler sa consommation. • Demeurez à l'affût des changements de comportement.
• Boit de façon enthousiaste. • Ne compte pas les verres. • Présente quelques signes d'ébriété sans vraiment être intoxiqué, est plus bruyant et plus exubérant.		• Amenez le client à ralentir sa consommation. • Offrez-lui de la nourriture. • Discutez avec lui de la politique maison. • Suggérez-lui d'autres types de consommations. • Vérifiez s'il doit conduire.
• Boit rapidement. • Commande plus d'une consommation à la fois. • Présente plusieurs signes d'ébriété : – parle fort, perd le contrôle; – est tapageur et dérangement; – agressif ou déprimé. Client visiblement intoxiqué.		• Cessez le service d'alcool. • Empêchez le client de conduire. Tentez de lui retirer ses clés. • Assurez-vous que le client sera raccompagné en toute sécurité. • Inscrivez vos actions dans un livre de bar (voir exemple à la p. 50). • Protégez votre client. Ayez-le à l'œil. • Finalement, si rien n'y fait, appelez la police.

Souvenez-vous que votre but est d'essayer de tenir vos clients à l'écart de la ZONE ROUGE.

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Savoir agir pour mieux prévenir

Dans la prévention de l'intoxication, vous devez vous efforcer de réaliser les objectifs fixés dans votre politique maison.

Les suggestions suivantes peuvent vous y aider.

Observer les clients

- Apprenez à **reconnaître les premiers signes d'intoxication**.
- **Surveillez le client qui commande fréquemment** et tentez de ralentir le service s'il consomme trop rapidement.
- **Comptez le nombre de consommations prises** par certains clients, si possible.

Mieux servir

- Ne servez qu'**une seule consommation à la fois**.
- Faites la **promotion de boissons à faible teneur en alcool** et sans alcool. Suggérez-les et présentez-les de façon attrayante et à des prix inférieurs. Par exemple, vous pourriez fixer le prix selon le pourcentage d'alcool contenu dans la consommation.
- Fournissez des verres et des **pichets d'eau** à vos clients qui désirent diminuer leur consommation d'alcool ou à ceux qui doivent prendre le volant et, si nécessaire, faites alterner les consommations d'alcool et les consommations moins alcoolisées ou sans alcool.
- **Ajoutez de la nourriture ou des amuse-gueule au menu** : manger en même temps que l'on boit de l'alcool en ralentit l'absorption et en retarde les effets.
- Remplacez les promotions encourageant la consommation d'alcool par celles favorisant la modération. Ajustez vos prix pour encourager la modération plutôt que l'intoxication. Évitez l'utilisation des pichets dans le service de la bière. Favorisez la consommation de vin au verre, plutôt qu'à la bouteille, ou faites provision d'une vaste gamme de demi-bouteilles.
- **Suggérez des cocktails maison moins alcoolisés** : vos clients l'apprécieront et vous ne les incitez pas à la surconsommation.

Intervenir avant que le client devienne intoxiqué

LES MOTS POUR LE DIRE

Cesser de servir de l'alcool à un client intoxiqué n'est pas chose facile, car, souvent, il devient agressif. Néanmoins, nous vous le rappelons, certaines mesures peuvent être prises, comme celle d'afficher la politique maison à la vue des clients. Lorsque cette dernière stipule qu'**on arrêtera de servir tout client soupçonné d'être en état d'ébriété**, le consommateur se pliera plus volontiers à l'intervention. Par exemple, vous pouvez dire : **« Je ne peux plus vous apporter de boissons alcooliques, car c'est la politique maison. Si je vous en sers, je risque de perdre mon emploi. Par contre, il me fera plaisir de vous servir... »** À ce moment, vous pouvez proposer au client une boisson sans alcool en mentionnant que c'est la maison qui l'offre. Ne perdez surtout pas de temps à tenter de lui faire comprendre que vous avez raison, car, à ses yeux, vous aurez toujours tort et lui, toujours raison ! Surtout évitez d'indigner le client. Si cela vous est possible, amenez-le à l'écart pour lui parler.

Soyez ferme. Si vous avez décidé de cesser le service d'alcool à un client, maintenez cette décision et **avisez vos collègues** des actions que vous avez prises afin que personne d'autre ne lui en serve, sans quoi votre intervention aura été inutile. De là toute l'importance d'avoir un bon système de communication entre les employés.

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES POUR REFUSER LE SERVICE D'ALCOOL

- **Demeurez ferme sans être autoritaire** ou directif.
- **Soyez bref et clair.** Expliquez les raisons qui vous incitent à cesser le service. Montrez les affiches décrivant la politique maison.
- **Gardez un ton calme et évitez de discuter**, cela pourrait humilier le client.
- **Évitez la confrontation et retournez à vos autres clients.** Ayez l'air occupé même si vous ne l'êtes pas.
- **Ne portez jamais de jugement** comme « Vous avez trop bu », « Vous êtes ivre » ou « Vous devez retourner à la maison ». Faites-vous aider par un collègue, au besoin.
- Notez les incidents inhabituels dans un **livre de bar** et avisez un collègue ou la personne responsable.
- Essayez d'**obtenir les clés du client** et assurez-vous qu'il quitte les lieux de manière sécuritaire.
- Surtout, gardez votre sang-froid et votre sourire.



Prévoir des services de raccompagnement pour un retour sécuritaire

Il est important de prévoir des services particuliers pour le retour à la maison des clients qui ne peuvent rentrer seuls ou conduire leur véhicule. Par exemple, vous pouvez faire appel à une **entreprise de raccompagnement existante** ou **offrir l'exclusivité de vos clients à une entreprise de taxi** de la région ou du quartier et négocier avec elle des tarifs réduits ou fixes. Vous pouvez aussi demander le service de taxi à deux conducteurs. Pendant que le premier chauffeur conduit le taxi, le second transporte le client dans sa voiture.

Vous pouvez également mettre sur pied **votre propre service pour raccompagner vos clients**. Associez-vous à d'autres établissements et économisez sur les frais d'exploitation.

Mettez sur pied un projet de **conducteur désigné et proposez un service privilégié**. Vous favoriserez le retour sécuritaire de vos clients tout en minimisant les risques de poursuites légales, en cas d'accident. Pour ce faire, enregistrez les conducteurs désignés à leur arrivée et fournissez-leur un insigne récupérable (macaron, autocollant, etc.) pour les identifier. Cela permettra aux serveurs de les reconnaître facilement pendant la soirée. Offrez-leur de la nourriture gratuite; du même coup, les buveurs du groupe seront encouragés à en commander, ce qui diminuera la probabilité que chacun consomme à jeun. Certains établissements fournissent gratuitement et de façon illimitée des boissons sans alcool au conducteur désigné. Ce type de projet peut vous être très utile, car il n'est pas toujours facile de discuter avec quelqu'un qui a trop bu. Et qui est mieux placé qu'un ami sobre pour convaincre un ami ivre de ne pas causer de problèmes ou de ne pas conduire sa voiture? Par mesure de prudence, invitez le conducteur désigné à mesurer son taux d'alcoolémie à l'aide de l'alcootest.

Par ailleurs, ce n'est pas parce que vous offrez un service de raccompagnement ou un programme pour les conducteurs désignés que vous pouvez servir outre mesure les autres clients.

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Investir dans un alcootest

Grâce à cet appareil, les clients intéressés peuvent connaître leur taux d'alcoolémie à un coût minime. Les serveurs devraient inciter, avec diplomatie, certains clients à mesurer leur taux d'alcoolémie avant de prendre la route. Il est par ailleurs recommandé d'accompagner le client jusqu'à l'appareil pour lui en expliquer le fonctionnement. Si le mode d'emploi n'est pas suivi correctement, le résultat sera faussé. Il est important de mentionner au client qu'en aucun cas, vous êtes responsable du résultat obtenu.

Cela dit, il existe un certain nombre d'alcootests sur le marché approuvés en vertu du Code criminel. Parmi ceux-ci : l'Alcometer AE-D1, l'Alco-Sensor IV RBT IV, l'Alcootest 7110, le BAC Datamaster C, le Breathalyzer 800, le Breathalyzer 900, le Breathalyzer 900A, le Breathalyzer 900B, le Breathalyzer 7410-CDN avec imprimante, l'Intoxilyzer 1400, l'Intoxilyzer 40111 AS, l'Intoxilyzer 5000 C et l'Intoximeter Mark IV.

Disposer d'un livre de bar pour les clients récalcitrants

L'utilisation d'un livre de bar peut vous épargner bien des ennuis. Il suffit d'y inscrire les événements inhabituels. Ainsi, en décrivant le contexte, les caractéristiques du client récalcitrant (nom, sexe, âge approximatif, signes distinctifs, etc.), la nature de votre intervention, les résultats obtenus et les témoins présents, vous pourrez ensuite prouver avoir assumé vos responsabilités, en cas de poursuite découlant d'un incident malheureux. Ce rapport vous aidera également à identifier des problèmes persistants et vous encouragera à passer en revue votre politique maison de temps en temps.

Comme les poursuites surgissent souvent longtemps après les événements en question, il est pratiquement impossible de se rappeler avec exactitude les circonstances ainsi que les actions posées cette journée-là. Les renseignements précis consignés dans le livre de bar sont alors d'un secours inestimable.

Vous pouvez également tenir des réunions d'employés afin de discuter des problèmes rencontrés avec certains clients et de la façon dont vous les avez réglés. Cela vous permettra de trouver de nouvelles approches et des solutions plus efficaces, s'il y a lieu.

LIVRE DE BAR

NUMÉRO :

Date : Heure :

DESCRIPTION DE L'INCIDENT

- Qui :
- Quand :
- Comment :
- Où :
- Pourquoi :
- Autres commentaires :

PERSONNES IMPLIQUÉES

- Nom :
- Adresse :
- Ville Numéro de téléphone :
- Commentaires :
- Nom :
- Adresse :
- Ville Numéro de téléphone :
- Commentaires :

ACTIONS PRISES

.....

TÉMOINS

- Nom :
- Adresse :
- Ville Numéro de téléphone :
- Commentaires :
- Nom :
- Adresse :
- Ville Numéro de téléphone :
- Commentaires :

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

.....

.....

APPEL FAIT À LA POLICE

Par : Heure :

Numéro du rapport de police :

Signé par : Titre :

Contresigné par : Titre :

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

Contrôler l'environnement

Disposer d'une politique maison efficace ne règle pas tous les problèmes. Le prochain défi du titulaire de permis, et du serveur, consiste à prévenir l'intoxication des clients admis dans l'établissement.

L'environnement dans lequel l'alcool est consommé possède un effet certain sur le taux de consommation et le comportement des clients. Certains facteurs – ou tous les facteurs suivants – peuvent aider à empêcher la surconsommation et l'intoxication.

Le contrôle à la porte

Par ce type de contrôle, vous pouvez transmettre le message suivant : « Cet établissement se soucie de ses clients et de ce qu'ils font. »

Le code vestimentaire

L'application d'un code vestimentaire aide à créer une certaine image de l'établissement et du comportement attendu de la part des clients. Il peut agir comme une force de dissuasion à la consommation excessive. Les établissements qui disposent d'un code vestimentaire déclarent éprouver moins de problèmes avec des clients intoxiqués.

Une atmosphère professionnelle

Lorsque le personnel est courtois, plaisant et amical en servant les clients, cela favorise un climat calme et serein. **Créer la bonne atmosphère** est important – le laisser-aller peut encourager la violence et les comportements inadéquats. Vous devez gagner le respect de vos clients et viser le bon équilibre entre l'interaction sociale avec ceux-ci et l'autorité « détachée » dont vous devrez faire preuve pour vous faire bien comprendre si des problèmes surgissent. Par ailleurs, en ramassant régulièrement les verres et en essuyant les tables, vous effectuerez une certaine forme de surveillance qui pourrait dissuader les éventuels auteurs de troubles.

Il est conseillé d'interdire aux employés, aux superviseurs et au titulaire de permis d'alcool de boire des boissons alcooliques pendant les heures de travail.

L'éclairage

La pièce doit être suffisamment éclairée pour vous permettre de voir clairement vos clients et de créer une atmosphère positive et gaie. Les établissements qui possèdent un éclairage raisonnable déclarent avoir moins de problèmes de surconsommation que ceux dont l'éclairage est très bas.

La musique

La musique douce détend les mœurs et tend à encourager un comportement responsable.

La cohue

Il est illégal d'admettre, dans une pièce, plus de personnes que le nombre inscrit sur le permis d'alcool qui y est rattaché. Ne dépassez jamais le nombre permis dans aucune section de votre établissement. De plus, en étant entassés, les clients auront de la difficulté à se déplacer et à se faire servir. Ils pousseront et seront poussés en essayant de se mouvoir. Des verres se renverseront, des mains errantes pourront créer de la tension, de la frustration et des conflits que vous désirez éviter.

En admettant le nombre prescrit de clients dans une section, les serveurs disposent de plus de temps et d'une meilleure visibilité pour évaluer les niveaux d'intoxication des clients. Accordez une attention particulière aux endroits qui sont situés plus en retrait.

Un bon dosage de la clientèle

Des études récentes ont montré qu'un mélange de clientèle masculine et féminine favorise la socialisation et aide à modérer la consommation. Bien qu'il s'agisse d'un facteur plutôt incontrôlable, être conscient de ce phénomène peut vous aider à anticiper les problèmes pour être ensuite en mesure d'agir de façon préventive.

L'animation

Les clients viennent à votre établissement pour se divertir et pour consommer de l'alcool. Créez de l'ambiance en mettant de la musique et ajoutez de la nourriture à votre menu. En fait, essayez de leur vendre autre chose que de l'alcool pour prévenir l'intoxication.

LES STRATÉGIES D'INTERVENTION

RÉSUMÉ DES STRATÉGIES D'INTERVENTION

OBJECTIFS :

TENIR LES CLIENTS À L'ÉCART DE LA ZONE ROUGE.

RESPECTER LES LOIS EN CE QUI CONCERNE LES MINEURS ET LES PERSONNES EN ÉTAT D'ÉBRIÉTÉ.

PRÉVENIR

Personne mineure	• Demandez deux cartes d'identité avec photo (permis de conduire, carte d'assurance maladie ou passeport). • Refusez l'entrée dans un bar, une brasserie ou une taverne à une personne mineure. • Dans un restaurant, dès l'arrivée des clients à table, enlevez le verre à vin vide de la personne mineure ou que vous soupçonnez d'être mineure.
Comportement du client	• Évaluez ou vérifiez si le client a consommé de l'alcool avant d'arriver dans l'établissement. • Surveillez surtout les clients qui consomment davantage. • Dans certains cas, comptez le nombre de consommations prises par le client.
Politique maison	• Rédigez une politique maison avec les employés concernés. • Affichez le texte de la politique maison.
Service de raccompagnement	• Offrez un service de raccompagnement à deux conducteurs via : • une entreprise reconnue; • une entreprise de taxi; • votre propre service de raccompagnement.
Conducteur désigné	• Ayez une politique pour encourager les conducteurs désignés : • enregistrez ces clients dès leur arrivée; • offrez-leur des boissons sans alcool.
Service	• Ne servez jamais deux consommations à la fois.
Livre de bar	• Ayez un livre de bar aux pages numérotées et inscrivez-y les incidents qui sont survenus.

RÉAGIR

IL NE SERA JAMAIS AGRÉABLE DE DIRE À UN CLIENT QU'ON NE PEUT PLUS LUI SERVIR D'ALCOOL

Quand parler au client	• Avant qu'il ne soit dans la zone rouge.
Attitude	• Évitez de parler au client devant ses amis ou ses collègues. • Gardez votre sang-froid et votre sourire. • Soyez authentique.
Donner le choix au client	• Proposez-lui : • de consommer d'autres types de boissons comme une bière sans alcool que vous aurez pris soin, par exemple, d'apporter dans un verre plutôt que dans la bouteille; • de prendre un café; • de ne rien boire; • d'appeler un taxi.
Les raisons qui vous motivent	• Vous tenez à sa sécurité. • Vous désirez le revoir dans votre établissement. • Il est illégal de servir un client qu'on soupçonne d'être en état d'ébriété. • Votre établissement peut fermer et, par conséquent, vous pouvez perdre votre emploi et faire perdre l'emploi de vos collègues.
Réaction du client	• Le client a tendance à croire que c'est la personne qui le sert qui ne veut plus le servir et non que c'est illégal de continuer à le servir.
Quoi dire pour atténuer la réaction du client	• Désolé, mais je vous ai servi autant que je pouvais... • Nous pensons à votre sécurité... • Je ne dormirai pas tranquille si je vous sers un autre verre. • Désolé, mais si je vous sers un verre de plus, je risque de perdre mon emploi.
Demander l'aide d'un collègue	• Faites intervenir un collègue ou un responsable.
En cas d'incident	• Remplissez le livre de bar et faites-le contresigner par un témoin.
Cas extrême	• Appelez la police.

RÉPONSES AU JEU-QUESTIONNAIRE

- 1. Faux** L'alcool est un dépresseur qui ralentit l'activité du cerveau et diminue les tensions.
- 2. Faux** Chaque consommation standard, qu'il s'agisse d'une bière à 5 % d'alcool, d'une portion de vin à 12 % ou d'une portion de spiritueux à 40 %, contient la même quantité d'alcool. La seule différence réside dans le degré de dilution. Ainsi, comme l'alcool contenu dans une bière est plus dilué, ses effets sont plus longs à se faire sentir :
 - 30 minutes après avoir consommé une bière;
 - 20 minutes après la consommation de vin;
 - 10 minutes après avoir consommé un spiritueux.
- 3. Faux** De façon générale, plus l'alcool est concentré, plus son absorption et ses effets sont rapides. Toutes proportions gardées, le spiritueux ne soûle pas davantage que la bière ou le vin, il le fait seulement plus rapidement !
- 4. Faux** Ajouter du soda ou de l'eau ne modifie en rien le volume d'alcool pur contenu dans le verre.
- 5. Faux** Le café est un stimulant. Il tient éveillé, mais ne désintoxique pas. Toutefois, l'alcool continue de s'éliminer pendant que le client boit son café. Aucun liquide, quel qu'il soit, ne permet d'accélérer le taux d'absorption ou d'élimination de l'alcool.
- 6. Faux** Une douche froide ne parvient pas à dégriser une personne, seulement à la stimuler... pour quelques instants !
- 7. Faux** Courir, s'agiter sur une piste de danse ou faire des exercices violents ne sont pas des recettes efficaces. N'oublions pas que la transpiration élimine seulement 3 % de l'alcool. Seul le temps que le client prend pour faire l'une ou l'autre de ces activités contribue à l'élimination de l'alcool.

- 8. Vrai** La nourriture ralentit l'absorption de l'alcool. Mais, tôt ou tard, les boissons alcooliques feront leur chemin dans l'organisme et leurs effets se feront sentir. Les aliments riches en protéines, tels que le fromage et la viande, diminuent la vitesse d'absorption et retardent les effets de l'alcool. À l'inverse, lorsqu'un client boit à jeun, il s'intoxique plus rapidement. L'alcool qui aboutit dans un estomac vide est assimilé en moins de 30 minutes par l'intestin grêle. C'est la raison pour laquelle boire un verre d'alcool sans manger accélère l'état d'ébriété.
- 9. Faux** La limite de temps qu'on doit se fixer avant de prendre le volant dépend de la quantité d'alcool absorbée. Plus on boit, plus on doit attendre.

POUR ÉLIMINER
L'ALCOOL,
SEUL LE TEMPS
EST EFFICACE.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

BEN AMAR, Mohamed, MASSON, Richard et ROY, Sylvain L.
L'alcool : aspects scientifiques et juridiques,
Montréal, Éditions B.M.R., 1992.

LÉONARD, Louis et BEN AMAR, Mohamed.
Les psychotropes : pharmacologie et toxicomanie,
Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 2002.

MAYHEW et al.
Youth, Alcohol and Relative Risk of Crash Involvement,
Traffic Injury Research Foundation of Canada, 1986.

En ligne

Éduc'alcool, Boire Conduire Choisir (Septembre 2006)
www.educalcoool.qc.ca/fr/publications/boire-conduire-choisir/index.html

Éducaloi (Octobre 2006)
www.educaloi.qc.ca, La loi vos droits
www.educaloi.qc.ca/loi/automobilistes

Institut de recherche scientifique sur les boissons (Novembre 2006)
www.ireb.com/publication/lettres

Juristat – Centre canadien de la statistique juridique (Novembre 2006)
www.statcan.ca

Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques (Août 2006)
www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca, section Lois et règlements

Loi sur les permis d'alcool (Août 2006)
www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca, section Lois et règlements

Société de l'assurance automobile du Québec (Octobre 2006)
www.saaq.gouv.qc.ca

Textes de jugements québécois (Octobre 2006)
www.rejb.editionsyvonblais.com

REMERCIEMENTS

MOHAMED BEN AMAR, B.Pharm., D.B.C., M.Sc.

Professeur de pharmacologie
Université de Montréal

CLAUDE LÉTOURNEAU

Responsable du programme en toxicomanie
Faculté de l'Éducation permanente
Université de Montréal

CATHERINE PARADIS

Agente de recherche
Groupe de recherche sur les aspects sociaux de la santé
et de la prévention (GRASP)
Université de Montréal

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC (ITHQ)

Médiathèque

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX (RACJ)

Direction des affaires juridiques et direction des communications

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)

Division des politiques et programmes – Service des usagers de la route
Direction des communications

