

Les principales règles de conduite en bref

▶ Veillez à ce que les directives légales relatives à la protection des jeunes soient bien visibles dans votre restaurant, magasin ou stand de buvette. Attirez l'attention des jeunes sur ces directives.

▶ Ne vendez jamais d'alcool à des enfants ou à des jeunes qui n'ont pas encore l'âge légal pour être servis.

▶ Si vous avez un doute quant à l'âge d'un client ou d'une cliente, exigez systématiquement la présentation d'une pièce d'identité officielle.

▶ Mieux vaut demander une pièce officielle «pour rien», et il n'y a aucun mal à contrôler une personne de 19 ou 20 ans.

▶ En contrôlant l'âge de vos clients, vous faites ce qu'il faut, même si la personne que vous avez en face de vous voit les choses différemment.

▶ Vouvoyez les jeunes à partir de 16 ans pour qu'ils se sentent pris au sérieux.

▶ Gardez votre calme et restez objectif. Répondre à l'agressivité par de l'agressivité ne mène à rien.

▶ Ne vous laissez entraîner dans aucun débat. Votre réponse est claire: pas d'alcool sans pièce d'identité.

▶ Ne perdez pas votre calme, même si la situation est stressante.

▶ Demandez au client/à la cliente de faire preuve de compréhension par rapport à votre situation en lui rappelant que vous seriez soumis à une amende ou que, dans le pire des cas, votre employeur pourrait se voir retirer sa licence de vente de boissons alcoolisées, et vous, perdre votre emploi.

▶ Dans les situations difficiles (par ex. face à des clients au comportement agressif), allez chercher de l'aide auprès de votre supérieur hiérarchique ou d'un/une collègue.