

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 ou de tabac 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 et pas de tabac 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.