

C'EST UN TRAVAIL DIFFICILE...



LIVRET POUR LE
PERSONNEL DE BAR :
FACILITER LA TÂCHE

...et c'est votre *job*.

ÊTES-VOUS UN(E) EMPLOYÉ(E) DE BAR ZÉLÉ(E)?



VRAI OU FAUX

- Vous devez interdire l'entrée à toute personne ivre.



Vrai



Faux

(voir page 3)

- Servez seulement des breuvages non alcoolisés ou à faible teneur en alcool aux clients qui démontrent 3 signes d'ivresse.



Vrai



Faux

(voir page 5)

- En Ontario, les clients âgés de moins de 19 ans ne sont pas autorisés à avoir de l'alcool.



Vrai



Faux

(voir page 8)

- Expliquer les règlements de l'établissement aux clients ivres est une bonne stratégie pour prévenir des objections.



Vrai



Faux

(voir page 6)

CONNAISSEZ LA LOI

- Vous devez interdire l'entrée à toute personne ivre.
- Vous pouvez interdire l'entrée à toute personne bruyante.
- Si vous servez de l'alcool à des clients, vous êtes responsable de leur comportement jusqu'à ce qu'ils soient sobres même après leur départ.

AU BOUT DU COMPTE

- Parlez un peu aux clients avant de les servir.
- Vérifiez s'ils semblent avoir consommé de la boisson avant d'arriver.
- Vérifiez s'ils ont mangé. Offrez-leur de la nourriture.
- Remarquez le poids et le sexe de la personne.
- Établissez un taux de consommation
- Sachez évaluer le degré d'ivresse
- Offrez des consommations à faible teneur en alcool.



LES SIGNES D'IVRESSE

1 verre
régulier

=

12 oz de
bière (5%)

=

5 oz de
vin (12%)

=

1,5 oz de liqueur
fine (40%)



=



OU



OU



- perte de coordination motrice (difficulté à ramasser sa monnaie, difficulté à sortir ses cartes de son porte-monnaie, etc.)
- parler trop fort ou au contraire trop doucement
- parler vite, puis lentement, puis vite à nouveau
- bredouillement (paroles confuses)
- avoir les yeux rouges
- être le seul à transpirer
- avoir un air endormi, ne pas être alerte (répond lentement quand questionné)
- souffrir d'un manque de contrôle moteur (trébucher, se cogner contre les autres)
- respiration plus lente et plus légère que celle des autres
- s'endormir



LIGNES DIRECTRICES POUR LE PERSONNEL DE BAR

QUELLE QUANTITÉ SERVIR

1 ou 2 signes d'ivresse :

- soyez aux aguets pour d'autres signes
- offrez des consommations non alcoolisées ou à faible teneur en alcool.
- offrez de la nourriture si possible



3 signes d'ivresse ou plus :

- servez seulement des consommations non alcoolisées ou à faible teneur en alcool
- ne servez plus d'alcool si le client conduit

4 signes d'ivresse ou plus :

- ne servez pas d'alcool sous aucun prétexte
- veillez à la sécurité du client



COMMENT S'Y PRENDRE AVEC LES BUVEURS



Malgré tous vos efforts, il peut arriver que des clients s'enivrent. Permettre l'ivresse et les émeutes dans l'établissement constitue une infraction à la *Loi sur les permis d'alcool*. Vous devez donc adopter une stratégie qui vous permettra de limiter les dommages.

Chercher à convaincre

- Regardez la personne : n'agissez pas de façon évasive; montrez-lui que vous vous faites du souci à son sujet.
- Dites-lui que vous regrettez, mais les règlements de l'établissement et la loi ne vous permettent pas de lui servir de l'alcool.
- Minimisez le problème et offrez-lui une ou deux solutions de rechange. Réduisez la tension en lui servant de la nourriture ou une boisson non alcoolisée.

AU BOUT DU COMPTE

Les personnes ivres n'aiment pas admettre qu'elles le sont. Il est très difficile de les convaincre qu'elles sont en état d'ébriété et qu'elles devraient cesser de boire et choisir un moyen de transport sécuritaire pour rentrer à la maison.

Maîtriser la situation

- Ne discutez pas avec la personne. Utilisez des énoncés fermés pour prévenir les objections. (« Je n'y peux rien. Je vais perdre mon emploi si je vous sers de l'alcool. ») Offrez de nouveau une ou deux solutions de rechange.
- Offrez de recourir à une autorité supérieure. Demandez à la personne si elle veut parler au gérant.

L'EMPLOI DE LA FORCE



Vous travaillez dans le secteur de l'accueil. Vous aimez voir à ce que vos clients soient à l'aise et heureux, et à ce qu'ils le demeurent. Quand les gens atteignent leur limite, il est difficile d'intervenir et d'interrompre la fête. Mais selon la *Loi sur les permis d'alcool de l'Ontario*, cela fait aussi partie de votre travail.

Faites tout votre possible pour résoudre les conflits sans recourir à la force. Agissez comme si l'on vous observait constamment, parce que c'est probablement le cas.

Demander poliment

- Demandez d'abord à la personne dont le comportement est inacceptable de quitter les lieux.
- Donnez-lui la chance de partir calmement.
- Ne réagissez pas aux injures par la violence.

Si la personne ne se conforme pas à votre demande — vous pouvez la conduire à la porte.



REGARDEZ LA PERSONNE.

MINIMISEZ LE PROBLÈME.

DITES-LUI QUE VOUS REGRETTEZ.

LA BOISSON N'EST PAS UN JEU D'ENFANT



Cartes d'identité acceptables :

- Permis de conduire avec photo de l'Ontario
- Passeport canadien
- Carte de citoyenneté canadienne avec photo
- Carte-photo (BYID) de la Régie des alcools de l'Ontario
- Carte d'identification avec photo des Forces armées canadiennes

AU BOUT DU COMPTE

- Demandez toujours aux clients de présenter une preuve de leur âge;
- Demandez aux clients qui semblent être mineurs de produire d'autres pièces d'identité si vous avez des doutes au sujet de leur âge ou de l'authenticité de la carte présentée.

EN ONTARIO
LES CLIENTS
ÂGÉS DE
MOINS DE
19 ANS

NE SONT PAS
AUTORISÉS À :

- ✗ acheter de l'alcool
- ✗ avoir de l'alcool
- ✗ obtenir de l'alcool
- ✗ consommer de l'alcool