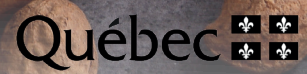
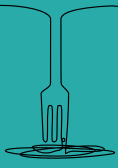




Avec la collaboration de :





TÂCHE 39 | S'informer sur les besoins spéciaux des clients allergiques

Situation

Intentions de communication

- En emploi
- **Compréhension écrite (niveau 5)**
 - ✓ Comprendre des informations sur les allergies alimentaires
 - ✓ S'informer sur la gestion des allergies alimentaires
 - ✓ Comprendre les ingrédients allergènes d'un menu
- **Production orale (niveau 4 et 5)**
 - ✓ Donner des renseignements sur les ingrédients allergènes au client
 - ✓ Informer des ingrédients allergènes auprès d'un cuisinier
- **Production écrite (niveaux 3 et 4)**
 - ✓ Remplir la fiche mémoire sur les allergènes et leurs dérivés
 - ✓ Informer des ingrédients allergènes auprès d'un cuisinier

Niveaux visés


- Niveaux 3 à 5

Durée proposée

- 6 heures

Supports



-  Vidéo : Démo de Gestion des allergies alimentaires pour les restaurants Allergies Québec (19 mars 2018). Démo de Gestion des allergies alimentaires pour les restaurants [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=OsL7vdbyoFQ&feature=youtu.be>
- Texte : Allergies alimentaires
Bastien, Yves (septembre 2017). Allergies alimentaires. Magazine ARQ info, page 45.

Éléments langagiers

- Le vocabulaire
- Le pronom « en »



L'AMUSE-BOUCHE



ANTICIPATION



1. Quel lien établissez-vous entre ces deux images?

2. Dans le restaurant où vous travaillez, est-ce que des précautions ou mesures sont prises en cuisine pour protéger les clients allergiques? Lesquelles?

3. Avez-vous des allergies alimentaires ou connaissez-vous quelqu'un qui en a? Comment se manifestent-elles?

4. Quels sont les aliments allergènes les plus courants de votre clientèle?

5. Connaissez-vous les symptômes d'une allergie alimentaire?

6. Savez-vous quoi faire lorsqu'une ou un de vos clients fait une réaction allergique?

7. Les restaurants de votre pays d'origine prennent-ils des précautions en ce qui concerne les allergies alimentaires?


8. Malgré toutes les précautions, avez-vous déjà fait des erreurs en cuisine? Lesquelles?

Allergies Alimentaires Canada

RÉACTIONS ALLERGIQUES

Pourriez-VOUS sauver une vie?
Une personne à risque d'anaphylaxie peut présenter n'importe lequel des symptômes suivants après avoir mangé ou s'être fait piquer par un insecte.

Pensez **VITE**...



Visage
Urticaire, démangeaisons, rougeur, enflure du visage, des lèvres ou de la langue.

Respiration
Difficulté à respirer, à avaler ou à parler, congestion nasale, éternuements

Estomac
Douleurs, vomissements, diarrhée

Sensation générale
Urticaire, démangeaisons, enflure, faiblesse, étourdissements, sentiment de détresse, perte de connaissance

Administrez de l'épinephrine

- Administrez de l'épinephrine (p. ex. EpiPen™) au premier signe de réaction.
- Les premiers signes peuvent être bénins, mais les symptômes peuvent s'aggraver rapidement.
- Administrez de nouveau aussi rapidement que 5 minutes plus tard si les symptômes ne s'améliorent pas.

Appelez le 9-1-1


- Demandez que la personne soit transportée à l'hôpital le plus proche, même si les symptômes semblent légers ou disparus.

passer ensuite à **L'ACTION...**

Visitez le allergiesalimentairescanada.ca ou téléphonez au 1 866 785-5660 pour obtenir du soutien

Concept Pensez VITE créé par Allergies Alimentaires Canada et appuyé par :

© 2000-2018 Allergies Alimentaires Canada





L'ENTRÉE



COMPRÉHENSION GLOBALE



Lisez l'article et répondez aux questions.

1. Quel est le but de cet article?

- Informar le client sur les dangers des aliments allergènes dans un restaurant.
- Informar sur les responsabilités du restaurateur et du client au sujet des allergies alimentaires.
- Informar sur les recours juridiques du client en cas d'une réaction allergique dans un restaurant.
- Informar sur les aliments allergènes qui peuvent se retrouver dans le menu d'un restaurant.

2. Qui est l'auteur du texte?

3. Quels sujets sont aussi abordés dans cet article?

- La responsabilité du client en cas d'allergie alimentaire
- Des suggestions pour éviter les réactions allergiques
- La responsabilité du restaurateur en cas d'allergie alimentaire
- La responsabilité des serveurs et serveurs en cas d'allergie alimentaire





LE PLAT PRINCIPAL



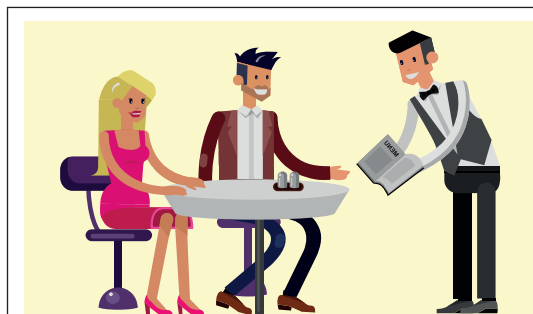
ÉLÉMENTS LANGAGIERS

VOCABULAIRE

Répondez aux questions suivantes.

1. Associez chaque mot à son image et à sa définition.

- Des dommages et intérêts
- La jurisprudence
- La représentation
- Une poursuite
- Un préjudice
- Le tribunal



Explication donnée par une personne (une serveuse ou un serveur)



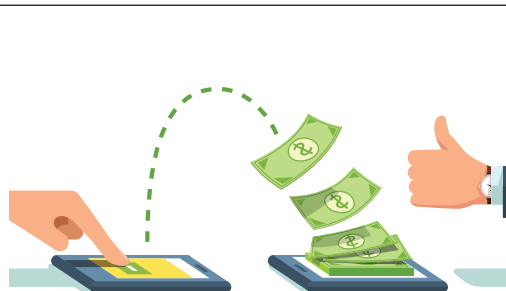
Domage ou désavantage subi par une personne



Plainte ou procès



Organisme qui prend une décision dans un procès



Somme d'argent remise à une personne qui a subi un préjudice



Ensemble des décisions des tribunaux

2. Associez les verbes à leur synonyme dans un contexte légal.

- | | | | |
|--------------|------------|--------------|-------------|
| ■ Contracter | ■ Présumer | ■ Relater | ■ S'engager |
| ■ Honorer | ■ Réclamer | ■ S'apprêter | ■ Subir |

| | Verbes | Synonymes |
|----|-----------------------------------|-----------|
| a. | Demander | |
| b. | Respecter | |
| c. | Raconter | |
| d. | S'engager par contrat | |
| e. | Prendre part ou participer | |
| f. | Vivre une chose déplaisante | |
| g. | Croire, supposer | |
| h. | Se préparer à faire quelque chose | |



3. Associez les adjectifs à leur définition.

- | | | | |
|------------------|-----------|---------------|--------------|
| ■ Allergène | ■ Clair | ■ Exempt | ■ Judiciaire |
| ■ Anaphylactique | ■ Éclairé | ■ Exponentiel | ■ Trompeur |

| | Adjectifs | Définitions |
|----|-----------|--|
| a. | | Qui ne contient pas, qui est dépourvu de quelque chose. |
| b. | | Qualifie un aliment qui provoque une réaction allergique. |
| c. | | Qui est mensonger. |
| d. | | Une réaction du corps survenant après une exposition à un allergène. |
| e. | | Précis et sans équivoque. |
| f. | | Lié à la justice. |
| g. | | Se dit d'un acte bien réfléchi, en toute connaissance de cause. |
| h. | | Avec une croissance rapide. |

4. Qu'est-ce qu'une preuve?

Une confirmation ou une attestation qu'une chose est vraie.

Une hypothèse, quelque chose qu'on imagine.

Une opinion vraisemblable.

5. Que signifie « répondre erronément »? Justifiez votre réponse.

Donner des réponses incorrectes

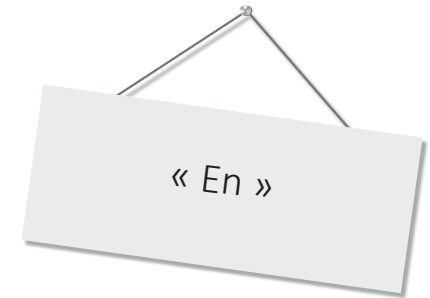
Donner des réponses correctes



GRAMMAIRE

Le pronom « en » remplace un complément qui commence

- par « du », « de la », « de l' », « des » pour exprimer une quantité indéterminée.
 - ✓ Tu veux du café? Oui, j'**en** veux.
 - ✓ Elle prépare de la salade? Oui, elle **en** prépare.
 - ✓ Vous avez des enfants? Oui, j'**en** ai.
- par un déterminant indéfini : « un », « une », « des ».
 - ✓ Vous avez un couteau? Oui, j'**en** ai un.
 - ✓ Vous voulez des serviettes? En effet, j'**en** prendrais deux.
- par une expression de quantité. Dans ce cas, il faut garder l'expression de quantité.
 - ✓ Vous voulez un kilo d'oranges? Oui, nous **en** voulons un kilo. Oui, nous **en** voulons un.
 - ✓ Il a deux soeurs? Oui, il **en** a deux.
 - ✓ Vous avez beaucoup de travail en cuisine? Oui, j'**en** ai beaucoup.
- par la préposition « de ».
 - ✓ Vous parlez souvent de votre travail? Je n'**en** parle pas.
 - ✓ Vous avez besoin de cette planche tous les jours? Oui, j'**en** ai besoin tous les jours.
 - ✓ Il est fier de ses réalisations. Il **en** est fier.



1. Que remplace le pronom « en » ? Plusieurs réponses sont possibles.

| | | |
|----|--|--|
| a. | On en met dans la salade. | |
| b. | On en met sur la table. | |
| c. | On en boit tous les matins. | |
| d. | Les employés en ont besoin. | |
| e. | On en achète à la fruiterie. | |
| f. | Les végétaliens n'en mangent pas. | |
| g. | On en met dans le café. | |
| h. | Les personnes allergiques évitent d'en manger. | |
| i. | On en achète à la boulangerie. | |
| j. | Le propriétaire en veut toujours plus. | |



LES FROMAGES



COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Relisez l'article et répondez aux questions.

1. Associez l'expression en caractères gras à sa définition.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ À ce sujet ■ Affirmant que, disant que ■ Être responsable, prendre la responsabilité ■ Geste ou comportement faux, trompeur ■ Ignorer quelque chose | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nécessité de fournir un produit conforme à la demande du client ■ Par contre ■ Réaction allergique grave ■ Devoir répondre des conséquences ■ Respecter ses engagements, ses promesses |
|---|--|

| | Énoncés | Définitions |
|----|--|-------------|
| a. | Des représentations précises à l'effet que l'établissement peut garantir des aliments exempts d'allergènes. | |
| b. | Victime d'un choc anaphylactique | |
| c. | Il existe peu de jurisprudence au Québec en cette matière. | |
| d. | Un restaurateur ne pourra pas engager sa responsabilité. | |
| e. | En revanche, il proposera des aliments sans allergènes. | |
| f. | Le restaurateur fait fi. | |
| g. | Le restaurateur doit honorer ses engagements. | |
| h. | Le restaurateur a une obligation de résultat. | |
| i. | Le restaurateur a fait des représentations trompeuses. | |
| j. | Le restaurateur est tenu responsable. | |

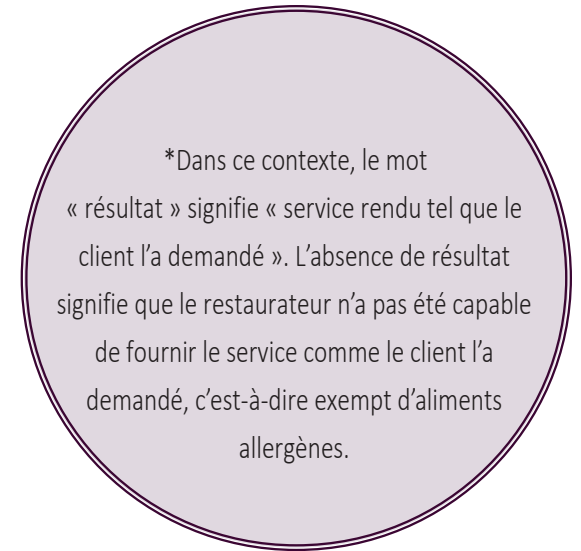
2. Indiquez si l'énoncé est vrai ou faux. Si l'énoncé est faux, écrivez l'énoncé correct.

| | Énoncés | Vrai | Faux |
|----|--|------|------|
| a. | Les clients peuvent porter plainte après avoir consommé des aliments allergènes ayant provoqué une réaction allergique. | | |
| b. | Dans tous les cas de réaction allergique, c'est le client qui est responsable. | | |
| c. | Selon la loi, si le restaurateur fournit une fausse information sur la présence d'ingrédients allergènes dans la nourriture, sa responsabilité est engagée. | | |
| d. | Un serveur est le seul responsable en cas d'oubli de mention à un client de la présence d'aliments allergènes dans la nourriture. | | |
| e. | Lorsqu'il s'avère impossible pour un restaurateur de garantir à un client l'absence d'ingrédients allergènes dans la nourriture, il ne peut pas être tenu responsable. | | |
| f. | Si le restaurateur ne peut pas garantir l'absence d'aliments allergènes, il doit interdire certains plats aux clients allergiques à certains aliments. | | |

5. Associez chaque situation à son terme juridique. Au besoin, revoyez le vocabulaire et les expressions des exercices précédents.

Termes juridiques :

- obligation de résultat*
- engagement contractuel (contrat) entre le restaurateur et le client
- absence de résultat
- représentation trompeuse



| | |
|--|---|
| <p>Situation 1 Le restaurateur garantit un repas sans aliments allergènes.</p> | <p>Situation 2 Le restaurateur affirme qu’il n’y a pas d’aliments allergènes alors que c’est faux.</p> |
| <p>Terme juridique :</p> | <p>Terme juridique :</p> |
| <p>Situation 3 Le restaurateur doit servir de la nourriture conforme à la demande du client, c’est-à-dire sans aliments allergènes.</p> | <p>Situation 4 Le client est victime d’une réaction allergique parce que sa nourriture contenait un aliment allergène.</p> |
| <p>Terme juridique :</p> | <p>Terme juridique :</p> |



Parler pour parler...



Parler pour parler

 Regardez la vidéo *Démo de Gestion des allergies alimentaires pour les restaurants*, puis répondez aux questions.

- Que doit faire le cuisinier pour éviter les allergies alimentaires des clients?
- Que doit faire le serveur pour éviter les allergies alimentaires des clients?
- Que doit faire le restaurateur pour éviter les allergies alimentaires des clients?
- Quelle est la responsabilité du serveur en cas d'allergies alimentaires?
- En cas d'allergie alimentaire au restaurant qui doit endosser l'entière responsabilité? Le restaurateur, le serveur, le cuisinier ou le client?
- Peut-on partager les responsabilités? Donnez des exemples.
- Quel est le sujet de la formation de la vidéo?
- Cette formation vous intéresse-t-elle? Pourquoi?
- Croyez-vous qu'il soit nécessaire de suivre la formation suggérée dans la vidéo? Justifiez votre réponse.
- Quels sont les frais pour suivre cette formation?





LE DESSERT



PRODUCTION ÉCRITE

En équipe, complétez la fiche « Les allergènes prioritaires ». Pour cela, vous devez:

a. Consulter les sites pour trouver l'information :

✓ <https://allergies-alimentaires.org/>

✓ <https://allergiesalimentairescanada.ca>

b. Identifier les allergènes prioritaires;

c. Identifier les produits dérivés. Par exemple : les arachides dans l'huile d'arachide.

Pour de plus amples informations

NOS COORDONNÉES

Allergies Québec
1600, avenue de Lorimier bureau 330 B
Montréal (Québec) H2K 3W5
T. 514 990 2575
F. 514 255 4180
Sans Frais : 1 800 990 2575

Allergies Québec
Manger sans crainte

L'association
Services
Urgence
Recettes allergies alimentaires
Adhésion gratuite Allergies Québec
Faire un don
Outils
Rappel des aliments

Nous contacter
Allergies Québec
1600, avenue de Lorimier, Bureau 330 B
Montréal (Québec) H2K 3W5
Tél. 514 990 2575
Fax 514 255 4180
Sans Frais : 1 800 990 2575

Envoyez-nous un courriel

Nom et prénom






Courriel

Téléphone

Votre message

SOUMETTRE

Suivez-nous sur

© 2020 Allergies Québec Tous droits réservés.



Les allergènes prioritaires

| Liste des aliments allergènes | | |
|-------------------------------|-----------------|---|
| | Nom | Produits connexes |
| Exemple | <i>Arachide</i> | <i>beurre d'arachide, huile d'arachide, farine d'arachide</i> |
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |
| 6. | | |
| 7. | | |
| 8. | | |



PRODUCTION ORALE

Jeux de rôle

- Dans un restaurant, une serveuse ou un serveur prend les commandes des clients à table.
- Les clients informent la serveuse ou le serveur sur leurs allergies alimentaires.
- La serveuse ou le serveur pose des questions à chaque client afin d'assurer leur sécurité.
- La serveuse ou le serveur donne ensuite les consignes à la cuisinière ou au cuisinier.
- Pour réaliser cette activité, utilisez le menu qui vous a été remis et la liste des aliments allergènes.

Gestes à poser pour assurer la sécurité de la clientèle en restauration :

1. Faire preuve de politesse et de courtoisie.
2. Avoir une attitude positive et professionnelle.
3. Être à l'écoute de la clientèle.
4. Poser des questions à la cliente ou au client sur ses allergies.
5. Bien connaître le menu pour s'assurer que la cliente ou le client ne commande pas un plat contenant un aliment allergène.
6. S'assurer que le message soit bien transmis en cuisine.
7. La cuisinière ou le cuisinier doit s'assurer de connaître la liste des aliments allergènes.
8. La cuisinière ou le cuisinier doit faire attention de ne pas contaminer le plat d'un client allergique.
9. Après le service, la serveuse ou le serveur doit s'assurer de bien nettoyer la table, les chaises, les pots à condiments, etc.



Restaurant Au coffret local

Menu du jour

Entrées

Potage de fenouil aux agrumes

Gravlax aux parfums d'Orient

Calmars frits

Plats principaux

Filet de doré amandine

Rôti de veau sauce à la Dijonnaise

Pennes à la courge et au cheddar

Burger végétarien et sa mayonnaise maison

Salade de chèvre chaud et sa garniture de fruits saisonniers

Desserts

Crème brûlée au chocolat

Coupe de sorbet

Gâteau Reine-Élisabeth



Le clin d'œil gourmand

Il n'y a pas de loi au Québec pour encadrer les mesures de sécurité concernant les réactions allergiques dans les écoles. Les écoles et les services de garde du Québec développent leurs propres consignes. Plusieurs établissements interdisent strictement la présence de noix et d'arachides dans les collations ou les lunches.

Certaines écoles vont jusqu'à créer une zone « sans allergie » dans leur cafétéria pour y accueillir les élèves allergiques et assurer leur sécurité pendant l'heure du midi.





Activités d'autoapprentissage



39 - S'informer sur les besoins spéciaux des clients allergiques

Le pronom « en »

1. Cochez le groupe de mots que le pronom « en » remplace.

| | |
|--|--|
| a. Tu n'en gardes pas sur toi. Un EpiPen La carte d'assurance-maladie | b. Elle en prépare sans gluten. Le thé Des gâteaux |
| c. Je vais en garantir l'absence. La salubrité des lieux Des produits laitiers | d. Parlez-en. De l'importance de s'informer auprès du client La question des allergies |
| e. Elle n'en mange plus. Des noix Les fruits de mer | f. Nous en sommes avertis. Du danger des allergies Les recours juridiques du client |
| g. Nous en avons beaucoup. Les malaises Des réactions allergiques | h. J'en pose souvent. Des questions aux clients Les commandes du client |



2. Répondez négativement en utilisant le pronom « en ». Observez l'exemple.

Ex. : Tu prépares une affiche pour rappeler aux serveurs de faire attention aux allergies?

Non, je n'en prépare pas.

a. Vous prenez des précautions au restaurant où vous travaillez?

b. Vous connaissez des associations qui s'occupent des allergies?

c. Avez-vous des allergies alimentaires?

d. Connaissez-vous des symptômes d'allergies alimentaires?

e. Voyez-vous des avertissements dans les menus?

f. Fait-elle des erreurs de temps en temps?

g. Nous informons le client de la présence de produits allergènes?

h. Voulez-vous des arachides avec votre crème glacée?

Vérifiez vos réponses dans le corrigé.





Au plaisir de vous revoir!



Avec la collaboration de :



Québec 