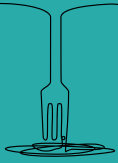




Avec la collaboration de :





# TÂCHE 30 | Gérer les pourboires

## Situation

- En emploi

## Intentions de communication

- **Compréhension écrite (niveau 5)**
  - ✓ S'informer sur la gestion des pourboires
- **Production orale (niveaux 4 à 6)**
  - ✓ Donner de l'information sur la gestion des pourboires
- **Production écrite (niveau 4)**
  - ✓ Rédiger une courte convention de partage des pourboires

## Niveaux visés

- Niveaux 4 à 6

## Durée proposée

- 6 heures

## Support



- Texte : Pour une saine gestion des pourboires : ce que vous devez savoir! Morais, Brigitte, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (septembre 2016). Pour une saine gestion des pourboires : ce que vous devez savoir! Magazine ARQ Info, page 10.

## Éléments langagiers

- Le vocabulaire
- Les adverbes en « ment »



# L'AMUSE-BOUCHE



# ANTICIPATION



1. Après le repas au restaurant, donnez-vous de l'argent au serveur?
2. Quel montant d'argent donnez-vous?
3. Dans votre pays d'origine, est-il de mise de donner du pourboire? Quel pourcentage? À qui?
4. Dans votre travail, avez-vous déjà reçu un pourboire? Élaborez votre réponse.

**5. Comment est géré le pourboire dans le restaurant où vous travaillez?**

**6. Que veut dire l'expression « salaire minimum »?**

**7. Le salaire minimum est-il le même pour tous les travailleurs?**

**8. Quel est le salaire minimum au Québec?**

**9. Au Québec, quels sont les travailleurs susceptibles de recevoir un pourboire?**



## Le clin d'œil gourmand

Une rumeur circule disant que le mot anglais « *tip* » (traduction de « pourboire ») vient d'un propriétaire de pub anglais. Ce dernier aurait installé sur le comptoir de son établissement un contenant visant à recueillir des pièces de monnaie avec l'inscription « *To insure promptness* » TIP pour assurer un service rapide. En français, on utilise « pourboire », qui signifie littéralement « pour boire ».

L'idée est de souligner le service en offrant un verre à la personne qui a offert le service. Celle-ci peut bien sûr utiliser cet argent comme bon lui semble.

Au Québec, le terme anglais « *tips* » est encore très utilisé pour remplacer le mot « pourboire ». On retrouve également le verbe « tipper », qui signifie « laisser un pourboire ». Il est possible de laisser le pourboire sur la table, de l'ajouter au montant sur le terminal de paiement si l'on paie par carte ou de l'indiquer au serveur si l'on paie comptant.





**L'ENTRÉE**



# COMPRÉHENSION GLOBALE



## 1. Lisez l'article et répondez aux questions.

a. Quel est le but de cet article?

b. Quelle information importante apprend-on grâce à la pastille noire dans le coin droit supérieur du texte?

c. Complétez le tableau avec les informations manquantes.

Titre	
Introduction	
Sous-titre 1	
Sous-titre 2	
Sous-titre 3	
Conclusion	

d. Nommez les façons mentionnées dans l'article pour gérer le pourboire.



**LE PLAT PRINCIPAL**



# ÉLÉMENTS LANGAGIERS

## VOCABULAIRE

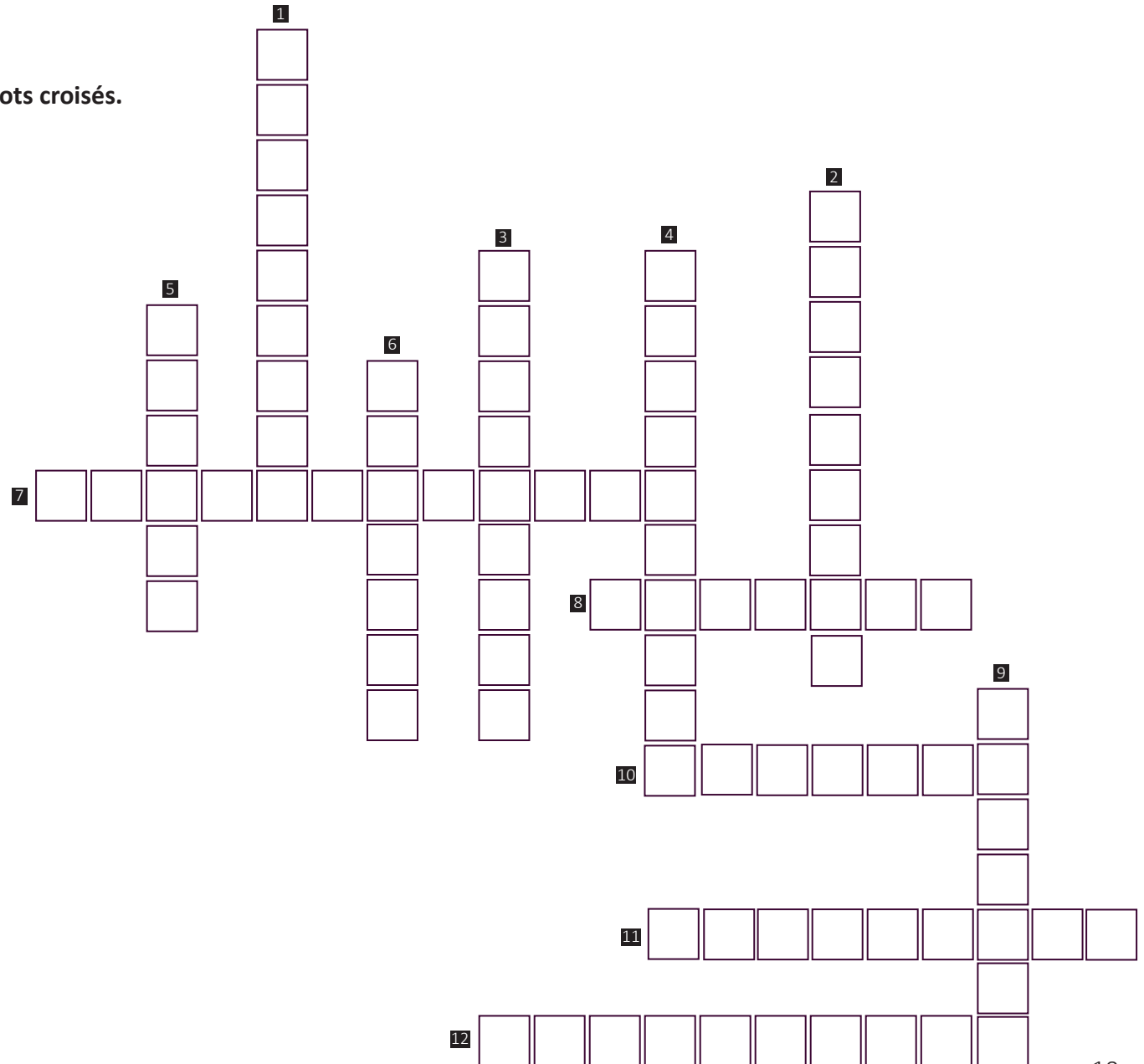
1. Lisez les définitions pour compléter les mots croisés.

### HORIZONTAL

- 7. Somme d'argent que l'on reçoit pour un travail
- 8. Personne qui reçoit un salaire
- 10. Accord
- 11. Somme d'argent qui s'ajoute au salaire d'un travailleur
- 12. Accord entre plusieurs personnes

### VERTICAL

- 1. Le fait de mettre fin à quelque chose
- 2. Argent donné à un serveur par un client pour le service
- 3. Juste
- 4. Qui est fait librement
- 5. Ensemble de règles ou de règlements
- 6. Division de quelque chose en plusieurs parts
- 9. Action de gérer ou d'administrer



2. Donnez le synonyme du verbe en caractères gras. Choisissez dans la liste.

- Accumuler    ■ Enlever    ■ Garder    ■ Participer    ■ Payer    ■ S'emparer    ■ Soulever

	Énoncés	Réponses
a.	La gestion des pourboires <b>suscite</b> souvent des questions.	
b.	L'employeur doit toujours <b>verser</b> au salarié le salaire qui lui est dû.	
c.	Il doit le faire sans tenir compte des pourboires qu'il a <b>amassés</b> .	
d.	Le restaurateur ne doit en aucun cas <b>retrancher</b> du salaire ou des pourboires du salarié les frais associés à l'utilisation [...] d'une carte bancaire ou de crédit.	
e.	Chaque salarié peut <b>conserver</b> les pourboires qu'il a reçus.	
f.	L'employeur ne doit pas <b>intervenir</b> dans la mise en place de la convention.	
g.	L'employeur ne peut pas <b>s'approprier</b> une partie des pourboires.	



**3. Identifiez les quatre types d'établissement nommés dans la première partie du texte.**

- a. Entreprise qui vend, livre ou sert des repas pour consommation à l'extérieur.
- b. Établissement qui offre, contre rémunération, de l'hébergement à des touristes.
- c. Local où des boissons alcoolisées sont vendues pour consommation sur place.
- d. Restauration rapide



# GRAMMAIRE

## Les adverbes en « ment »

Les adverbes en « ment » sont généralement formés à partir de l'adjectif au féminin.

Adjectifs au masculin	Adjectifs au féminin	Adverbes en « ment »
lent	lente	lentement
actif	active	activement
heureux	heureuse	heureusement
rapide	rapide	rapidement



1. Trouvez les adverbes selon les divisions du texte. Aidez-vous du dictionnaire au besoin

	Adverbes	Adverbes en « ment »
Introduction et Section 1		
Section 2		
Section 3		
Conclusion		



## 2. Identifiez et surlignez les adverbes en « ment ».

- a. Un salarié au pourboire reçoit habituellement des pourboires et travaille dans un restaurant qui n'est pas un établissement de restauration rapide.
- b. Selon le Règlement sur les normes du travail, le pourboire appartient entièrement au salarié qui a rendu le service.
- c. Le gouvernement est strict : le pourboire qui n'est pas remis directement au salarié lui appartient quand même.
- d. Les salariés s'entendent pour redistribuer équitablement les pourboires avec les autres salariés du centre d'hébergement.
- e. Il faut également retenir que tous les employés doivent donner leur consentement pour le partage des pourboires.

## 3. Indiquez les formes masculines et féminines des adjectifs à partir desquels les adverbes de l'exercice précédent sont formés.

	Adjectifs au masculin	Adjectifs au féminin
a.		
b.		
c.		
d.		
e.		

**4. Formez des adverbes à partir des adjectifs soulignés.**

- a. Tu es rapide; tu es partie hier soir!
- b. Sandra est nerveuse; elle a réagi à la blague de Francisco.
- c. Ce client est régulier; il vient au restaurant.
- d. La serveuse est calme; elle a agi devant ce client impatient.
- e. Alfonso est discret; il sert les clients.





# LES FROMAGES



# COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Lisez de nouveau le texte et répondez aux questions.

## 1. Identifiez les thèmes abordés dans cet article.

Les employés considérés à pourboire

Le pourcentage qu'on doit remettre en pourboire.

La Loi sur les normes du travail concernant les pourboires.

Les façons d'augmenter le pourboire.

Les façons de distribuer les pourboires.

## 2. Indiquez la section de l'article où vous pouvez retrouver les informations.

	Informations
a.	Les employés de la cuisine ne sont pas considérés comme des salariés au pourboire.
b.	Une convention de partage doit être faite entre les salariés.
c.	Le salarié reçoit son pourboire au complet, peu importe la manière de le percevoir.
d.	En plus de son pourboire, le salarié reçoit un salaire, versé par l'employeur, pour les heures travaillées.
e.	Il est possible d'obtenir le formulaire de la convention de partage des pourboires en consultant le site de la CNESST.
f.	Il est défendu au restaurateur de retirer les frais associés à l'utilisation de cartes de crédit sur le pourboire de l'employé.
g.	Un employé en restauration rapide ne reçoit pas de pourboire.

Sections	Qui peut être considéré comme un salarié à pourboire?	Que dit la Loi sur les normes du travail au sujet des pourboires?	De quelles façons sont distribués les pourboires?
Réponses			

### 3. Cochez les catégories d'employés pouvant être considérés comme travailleurs à pourboire?

Un salarié qui travaille dans un établissement de restauration rapide.

Un employé de cuisine qui n'a aucun contact direct avec les clients.

Un serveur dans un bistro

Un employé sur un terrain de camping

### 4. Selon vous, quels sont les rôles de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)?

Superviser l'embauche de nouveaux employés.

Faire respecter les lois du travail au Québec.

Évaluer la propreté et la salubrité des restaurants.

Promouvoir les lois du travail auprès des employés et des employeurs.



5. Complétez les phrases avec les mots suivants.

- |            |              |                |            |                |
|------------|--------------|----------------|------------|----------------|
| ■ accepter | ■ convention | ■ garde        | ■ majorité | ■ redistribuer |
| ■ commun   | ■ deux       | ■ individuelle | ■ partage  | ■ répartir     |

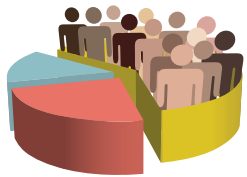
Il est possible de répartir les pourboires de deux façons.



C'est la méthode .  
Chaque salarié ses pourboires.



C'est la de des pourboires.



La des salariés doit librement et  
volontairement de mettre les pourboires en .



Il faut équitablement les pourboires entre eux.

**6. Indiquez à quelle méthode correspond chaque énoncé.**

Énoncés	Méthode individuelle	Convention de partage
Le serveur conserve les pourboires qui lui ont été remis par les clients.		
Les pourboires sont partagés entre les serveurs et les autres employés de l'établissement.		
Il existe une entente écrite pour la distribution des pourboires.		
Les pourboires sont remis au patron pour une redistribution selon ses règles à la demande des employés.		



**7. Indiquez si les énoncés sont vrais ou faux. Si l'énoncé est faux, donnez l'énoncé correct.**

	Énoncés	Vrai	Faux
a.	L'employeur peut réduire le salaire d'un employé qui amasse beaucoup de pourboires.		
b.	Le pourboire appartient en partie à l'employeur.		
c.	Les frais d'utilisation d'une carte de crédit ne peuvent pas être déduits de la paie d'un salarié.		
d.	La convention de partage est obligatoire entre les employés.		
e.	Les pourboires sont partagés de façon égale entre les employés et le patron.		
f.	Le patron peut intervenir dans la convention de partage seulement si les employés lui en font la demande.		
g.	Le patron doit calculer les vacances et les congés pour raison familiale en fonction du salaire et des pourboires.		

8. Qu'est-ce que cet article vous a permis d'apprendre de nouveau?





**LE DESSERT**



# PRODUCTION ORALE

## Pour ou contre la convention de partage des pourboires?

### Mise en situation

Des employés du restaurant où vous travaillez souhaitent établir une convention de partage des pourboires afin que le travail de chacun soit reconnu à sa juste valeur. Lisez la fiche qui vous a été assignée et discutez des avantages et des inconvénients d'un tel partage avec l'ensemble du personnel du restaurant. Vous devez décider de quelle manière les pourboires seront gérés : de façon individuelle ou avec une convention de partage. Exprimez-vous à tour de rôle. Évidemment, vous voulez que la bonne entente règne entre vous tous!





### **LA PLONGEUSE OU LE PLONGEUR**

C'est un poste essentiel au bon fonctionnement d'un restaurant puisque la propreté d'un restaurant, y compris celle des couverts, des assiettes et des verres, a une conséquence directe sur sa réputation. Comme le titre du poste l'indique, la plongeuse ou le plongeur lave la vaisselle et s'assure qu'elle est disponible pendant le service. Cette personne travaille généralement à temps partiel, soit pendant le quart de midi ou pendant le quart du soir. Son supérieur peut lui demander d'effectuer des tâches de cuisine simples pour aider l'équipe : éplucher et laver les légumes, par exemple.



### **LA COMMIS-DÉBARRASSEUSE OU LE COMMIS-DÉBARRASSEUR**

Le commis-débarrasseur est responsable de la mise en place et du nettoyage des tables. Il remplit les verres d'eau une fois les clients assis. Il doit s'assurer que les récipients à condiments sont propres et remplis. Il travaille en équipe avec les serveurs. En règle générale, le commis-débarrasseur est un employé à temps partiel qui travaille pendant les périodes achalandées. Le commis-débarrasseur gagne le salaire minimum plus une partie des pourboires offerts par les serveurs qu'il aide.



### **LE MAITRE D'HÔTEL, L'HÔTESSE OU LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'ACCUEIL**

Le maitre d'hôtel joue un rôle de première ligne dans l'expérience client; il est donc essentiel qu'il soit aimable et poli. Il est responsable de l'accueil et agit comme ambassadeur du restaurant puisqu'il est le premier contact avec les clients. En plus d'accueillir les clients et de les accompagner à leur table, il coordonne et supervise le travail des serveurs et d'autres membres du personnel assurant un excellent service à la clientèle. Il peut également répondre aux plaintes- en faisant preuve de diplomatie - et prendre les réservations.



### **LA CHEFFE OU LE CHEF**

C'est le chef d'orchestre en cuisine. Il supervise l'ensemble de la préparation des plats et les membres de l'équipe. Il planifie les menus, commande les produits nécessaires, gère le budget, fait appliquer les règles de santé et d'hygiène. Il s'assure de la qualité des plats avant qu'ils soient servis. Il doit savoir tout cuisiner, des mises en bouche en passant par le poisson, la viande, les sauces et jusqu'à la boulangerie et la pâtisserie. Le chef de cuisine subit beaucoup de pression et ne compte pas ses heures.



### **LA SERVEUSE OU LE SERVEUR**

Le serveur accueille et sert la clientèle. Il joue un rôle clé dans un restaurant; il fait le lien entre la salle et la cuisine. C'est pourquoi il doit posséder de bonnes qualités relationnelles tout en sachant gérer un travail stressant. Il connaît les plats sur le bout des doigts (les plats les plus rentables, les nouvelles recettes à faire découvrir, la liste des allergènes, etc.). Il doit soutenir un rythme de travail parfois effréné et enchaîner les services tout en demeurant calme et positif, peu importe la situation.



### **LA SOMMELIÈRE OU LE SOMMELIER**

Il est le responsable du secteur « vins » du restaurant; il élabore la carte des vins et conseille la clientèle dans ses choix et prend la commande des vins. Il connaît le menu par cœur et il travaille en étroite collaboration avec le chef de cuisine pour proposer les meilleurs accords. Il joue un rôle financier très important au sein de l'équipe puisque les ventes de bouteilles de vin sont très rentables pour le restaurant.



## **LA CUISINIÈRE OU LE CUISINIER**

Le cuisinier participe à toutes les étapes de la préparation des plats. Il débute le processus en nettoyant et en coupant les produits. Il réalise ensuite les plats qui seront servis aux clients tout en soignant leur présentation. A la fin du service, il doit s'assurer que l'aire de préparation des aliments et la cuisine sont nettoyées et désinfectées. Il maintient les inventaires et entrepose adéquatement les aliments. Le cuisinier travaille régulièrement sous pression, debout et dans la chaleur.



■ Fiche à remplir lors des discussions « Pour ou contre la convention de partage des pourboires »

<b>POUR LA CONVENTION</b>	<b>CONTRE LA CONVENTION</b>



# PRODUCTION ÉCRITE

Après discussion, votre équipe a décidé d'établir une convention de partage des pourboires.  
Complétez le document, en indiquant le pourcentage versé à chaque employé.





## CONVENTION DE PARTAGE DES POURBOIRES

Nous, personnes salariées au pourboire, consentons librement et volontairement à la convention de partage des pourboires suivante :

1. Chaque personne salariée verse chaque (jour, semaine, paye) un montant équivalent à (indiquer le %) % des pourboires reçus des clients.

2. Chaque (jour, semaine, paye), le partage des pourboires est fait de la façon suivante :

- |  |  |
|--|--|
| - % à<br>(indiquer le %) Préciser la fonction de la personne (ex. : cuisinier) | - % à<br>(indiquer le %) Préciser la fonction de la personne (ex. : cuisinier) |
| - % à  | - % à  |
| - % à  | - % à  |

3. Cette convention est d'une durée de (Indiquer la période) à compter de la date de sa signature.

4. Fait à (Indiquer la ville) le (Indiquer la date) .



# Activités d'autoapprentissage



## 30 - Gérer les pourboires

### Adverbes en « ment »

**1. Complétez les phrases en transformant les adjectifs en adverbes en « ment ». N'oubliez pas : on forme l'adverbe en ajoutant le suffixe « ment » au féminin de l'adjectif.**

- a. Le travail est parfait. Il a été \_\_\_\_\_ réalisé.
- b. Les serveurs comptent les pourboires de façon précise. Ils doivent tout calculer \_\_\_\_\_.
- c. Les explications du serveur sur la gestion des pourboires ont été longues. Il a parlé \_\_\_\_\_.
- d. Je vais être franc avec vous. Je vais vous parler \_\_\_\_\_.
- e. Le pourboire habituel est entre 10 et 15%. Enfin, c'est ce que nous recevons \_\_\_\_\_.
- f. Nous allons répartir les pourboires de façon équitable. Les pourboires seront donc répartis \_\_\_\_\_.
- g. La cliente m'a parlé sur un ton très froid; elle m'a parlé \_\_\_\_\_.
- h. Le serveur est très clair; il explique \_\_\_\_\_ les règles de partage.

**On continue.**



**2. Complétez les phrases avec l'adverbe, à partir de l'adjectif entre parenthèses.**

- a. L'équipe a réfléchi \_\_\_\_\_ mais elle a agi \_\_\_\_\_. (long, rapide)
- b. Le gérant est d'accord. Il va séparer les pourboires et nous les remettre \_\_\_\_\_. (intégral)
- c. Nous sommes \_\_\_\_\_ satisfaits de cette solution. (entier)
- d. La rencontre était \_\_\_\_\_ réussie! (parfait)
- e. Le client a été \_\_\_\_\_ surpris par le service et il a donné un pourboire généreux. (agréable)
- f. \_\_\_\_\_, peu de personnes ont rejeté l'entente. (curieux)
- g. Dans la restauration rapide, le serveur ne reçoit \_\_\_\_\_ pas de pourboire. (normal)





**Au plaisir de vous revoir!**



Avec la collaboration de :



Québec 