

RECONNAÎTRE L'IVRESSE

FICHE DE RENSEIGNEMENTS PRÉPARÉE PAR LA COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO



Bien que les réactions individuelles à l'alcool, au cannabis et à d'autres drogues puissent varier, les gens ont tendance à présenter certains signes lorsqu'ils deviennent intoxiqués. Cette fiche de conseils décrit les principaux signes qui indiquent que votre client peut commencer à montrer des signes d'intoxication par l'alcool, le cannabis, d'autres

substances ou une combinaison des trois. Les clients devraient être surveillés au fil du temps, car ces signes peuvent apparaître dans n'importe quel ordre ou être regroupés, selon la personne. Il est important de noter qu'il est illégal pour une personne de fumer ou de vapoter du cannabis dans des lieux publics ou de travail fermés et d'autres endroits sans fumée. Ceci inclut les établissements licenciés par la CAJO.

Volume de la voix inapproprié :

Les personnes qui montrent des signes d'intoxication parlent souvent dans des volumes inappropriés à la situation. Ils crient quand ce n'est pas nécessaire, chuchotent quand ce qu'ils disent n'est pas un secret. La voix peut passer du grave à l'aigu (ou vice versa) lorsqu'il n'y a aucune raison de penser qu'un changement de volume est nécessaire.

Perte de motricité fine :

Les personnes qui montrent des signes d'intoxication ont de la difficulté à exécuter des tâches nécessitant une motricité fine précise (coordination œil-main). Les clients en état d'intoxication peuvent tâtonner avec des articles de tous les jours comme les journaux, les téléphones cellulaires ou avoir de la difficulté à ramasser de la monnaie. Au fur et à mesure que leur coordination diminue, les gens se trompent aussi sur les distances. Ils peuvent avoir des problèmes avec leur perception de la profondeur.

Cadence de la parole :

Les personnes qui montrent des signes d'intoxication peuvent changer le rythme de leur parole, alterner entre le débit rapide et le débit lent, ou parler constamment lentement ou rapidement.

Diminution de la vigilance :

Les personnes qui montrent des signes d'intoxication mettent plus de temps à répondre aux questions ou à réagir aux événements. Il se peut qu'ils ne soient pas capables de comprendre ou de prêter attention à ce que vous dites. Ils peuvent facilement s'embrouiller et vous obliger à répéter des questions ou des demandes simples avant de répondre.

Transpiration abondante :

Les personnes qui montrent des signes d'intoxication peuvent transpirer plus que la normale compte tenu de la température, des conditions ou de la situation environnantes.

Yeux rouges :

Prenez note si les yeux d'un client sont injectés de sang à quelque degré que ce soit. Les personnes intoxiquées par le cannabis peuvent également présenter des tremblements des paupières et des pupilles dilatées.

Perte de motricité globale :

L'alcool et le cannabis altèrent également les habiletés nécessitant une coordination motrice globale. Les clients qui montrent des signes d'intoxication peuvent avoir de la difficulté à se tenir debout ou à marcher en ligne droite. Ils peuvent avoir un retard dans leur réaction ou dans leur compréhension, tituber, faire des faux pas ou trébucher, peut-être heurter d'autres personnes ou des meubles. Pour compenser, ils peuvent tendre les mains sur les côtés pour se soutenir ou s'équilibrer.

Mauvaise prononciation, discours empâté :

L'alcool et le cannabis ont la capacité de détendre les muscles, y compris ceux de la bouche, ce qui rend difficile la communication

claire et distincte. Une personne qui montre des signes d'intoxication peut commettre une seule erreur - trébucher à répétition sur un mot - ou combiner plusieurs mots ensemble.

Respiration visiblement superficielle :

Voyez-vous une différence marquée entre votre respiration et celle d'un client ? Une personne ivre peut respirer beaucoup plus lentement ou avoir le souffle court; sa respiration est faible et peu d'air est inspiré ou expiré.

Fatigue :

L'alcool et le cannabis sont des déprimeurs. Lorsque les gens deviennent intoxiqués, ils montrent des signes de fatigue ou de somnolence. Leurs yeux peuvent être lourds ou fermés, ou ils peuvent avoir un regard placide ou fixe.

STRATÉGIES POUR LES CLIENTS EN ÉTAT D'ÉBRIÉTÉ

Voici quelques stratégies pour traiter avec les clients qui montrent des signes d'intoxication :

1 signe

- Surveillez si d'autres signes se manifestent (un seul signe n'est pas nécessairement lié à une intoxication).
- Offrez des options « à faible risque » pour ralentir la consommation d'alcool. Par exemple, offrez de la nourriture ou des boissons à faible teneur en alcool.

2 signes

- Surveillez attentivement le client.
- Servez-lui des boissons à faible teneur en alcool ou sans alcool.
- Si possible, servez de la nourriture pour diminuer sa consommation.

3 signes ou plus

- Ne servez plus d'alcool à ce client en aucune circonstance.
- Utilisez des techniques de « gestion de

l'intoxication » pour réduire les risques de blessures et de dommages. Par exemple, assurez-vous que le client dispose d'un moyen de transport sûr pour rentrer chez lui. Si nécessaire, appelez la police.

- N'oubliez pas que vous avez l'obligation de ne pas permettre que l'ivresse ou une conduite tumultueuse, querelleuse, violente ou désordonnée se produise sur les lieux licenciés ou dans les zones sous votre contrôle.

PRÉVENTION DES INTOXICATIONS

Ces stratégies peuvent vous aider à réduire le risque d'intoxication de vos clients :

Boissons alternatives :

Faites une promotion dynamique des boissons sans alcool ou à faible teneur en alcool auprès de vos clients. Créez d'intéressants « mocktails » sans alcool. Des noms exotiques et des ingrédients frais rendront ces produits attrayants pour vos clients. Proposez des boissons de remplacement en les offrant à des prix concurrentiels par rapport aux produits alcoolisés réguliers. Offrez une grande variété de produits à faible teneur en alcool ou sans alcool et assurez-vous que vos clients savent que ces produits sont disponibles. Annoncez-les sur vos menus et vos chevalets sur les tables.

Nourriture :

Servir de la nourriture est l'une des meilleures façons de réduire le risque que vos clients deviennent intoxiqués par l'alcool. Non seulement les aliments retardent l'absorption de l'alcool dans le sang, mais les clients boivent moins vite lorsqu'ils mangent en même temps. Offrez des hors-d'œuvre gratuits ou à bas prix pour les clients après le travail. Ces personnes peuvent courir un risque particulièrement élevé d'intoxication parce qu'elles sont susceptibles d'avoir l'estomac vide. Essayez une promotion « l'heure de la

bouffe » avec deux collations pour le prix d'une. Montrez à vos serveurs comment promouvoir la nourriture et récompensez ceux qui augmentent leurs ventes de nourriture.

Évaluez la situation :

Parlez avec vos clients avant de prendre leur commande. Informez-vous s'ils ont mangé ou pris un verre ailleurs. Bien entendu, vous devez aborder les clients qui ont pris quelques verres, différemment de ceux qui n'ont pas encore bu. Il vous faut d'abord déterminer si vous leur servirez un verre, puis surveiller l'apparition de signes d'ivresse.

Converser et évaluer :

Discutez avec vos clients avant de prendre leur commande. Ont-ils mangé ? Ont-ils bu ailleurs ou consommé du cannabis avant d'arriver dans votre établissement ? Il vous incombe de ne pas permettre l'intoxication dans vos locaux licenciés. Vous devez prendre la décision de servir ou non les clients et vous avez la responsabilité de les surveiller pour déceler les signes d'intoxication.

N'attirez pas les ennuis :

Montrez aux portiers à reconnaître les signes d'intoxication et dites-leur de refuser l'accès à quiconque semble intoxiqué.

Politique de la maison :

Rédigez, affichez et appliquez une politique interne sur l'intoxication. Il est important de noter qu'il incombe au titulaire de permis de s'assurer que tous les gérants et toutes les personnes participant à la vente ou au service d'alcool ont suivi avec succès un cours de formation des serveur (c.-à-d. Smart Serve). De plus, les titulaires de permis ne doivent pas servir les clients jusqu'à l'intoxication ni tolérer l'ivresse dans un établissement.

Tous les gérants, les membres du personnel de sécurité titulaires d'un permis et les employés qui manipulent de l'alcool doivent suivre un cours de formation des serveurs approuvé par la CAJO. Pour plus d'information sur la formation des serveurs, veuillez vous rendre

sur le site Web de la CAJO à www.agco.ca/fr

Pour en savoir plus, appelez le Service à la clientèle de la CAJO au 416 326-8700 ou au 1 800 522-2876 (sans frais en Ontario), ou visitez notre site Web au www.agco.ca/fr.