

Acquis en fin d'étude

# Hygiène sociale pour les entreprises de restauration et les débits de boissons

**Date de prise d'effet : le 5 septembre 2016**

## Acquis en hygiène sociale pour les entreprises de restauration et les débits de boissons

Lorsque la législation relative à l'hygiène sociale est mentionnée dans les acquis en fin d'étude, il s'agit de la législation en vigueur.

<b>Acquis 1 : Hygiène sociale</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
1.1	Le candidat a connaissance de la Loi sur les boissons alcoolisées et les hôtels, restaurants et cafés et d'autres réglementations relatives à l'alcool et à l'introduction de l'hygiène sociale.
1.2	Le candidat a connaissance et comprend le concept d'hygiène sociale et sait ce que l'on entend par comportement social.
1.3	Le candidat a connaissance des exigences imposées par Loi sur les boissons alcoolisées et les hôtels, restaurants et cafés aux responsables, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ce qu'on entend par responsable ;</li> <li>• quelles conditions légales un responsable doit respecter.</li> </ul>
1.4	Le candidat a connaissance des exigences énoncées aux articles 1 et 2 de la Loi sur les boissons alcoolisées et les hôtels, restaurants et cafés dans les domaines de l'hygiène sociale et des connaissances pour les responsables.
1.5	Le candidat a une connaissance des différents groupes cibles du marché, des caractéristiques comportementales de ces groupes cibles et peut prendre des dispositions pour un groupe cible spécifique.
1.6	Le candidat a une connaissance et une compréhension des différentes formules d'entreprise et formules d'hospitalité, et de l'influence que ces dernières peuvent avoir sur le recrutement ou l'exclusion de certains groupes cibles.
1.7	Le candidat a des connaissances sur la façon de formuler une politique d'hygiène sociale et sur sa mise en œuvre.
1.8	Le candidat connaît les articles pertinents de la Loi sur les conditions de travail, comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sécurité, santé et bien-être ;</li> <li>• information, instruction, surveillance et réunion de travail.</li> </ul> <p>Le candidat sait comment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il doit donner forme à l'information et à l'instruction ;</li> <li>• veiller au respect des instructions ;</li> <li>• organiser des réunions de travail ;</li> <li>• et connaît les responsabilités imposées par la Loi sur les conditions de travail aux employés et aux employeurs.</li> </ul>
1.9	Le candidat peut donner une description du marché des négociants en alcools/vins et des fournisseurs figurant sur ce marché. Les formules que le candidat doit distinguer sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• chaînes de débits de boissons ;</li> <li>• débits de boisson indépendant / en franchise ;</li> <li>• épiceries ;</li> <li>• boutiques spécialisées en alcools/bières/vins.</li> </ul>

<b>Acquis 2 : Fixer des limites en termes de comportement</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
2.1	Le candidat a une connaissance des règles et sait rédiger un règlement intérieur.
2.2	Le candidat a des connaissances et un aperçu quant au respect des règles (légales) et du règlement intérieur, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrôler ;</li> <li>• rectifier ;</li> <li>• sanctionner.</li> </ul>
2.3	Le candidat a connaissance de la politique en matière d'accès à la porte et des critères de sélection légalement acceptés.
2.4	Le candidat a des connaissances et un aperçu sur la coopération efficace avec d'autres parties, telles que la commune, la police, les collègues entrepreneurs et les responsables de l'application de la Loi sur les boissons alcoolisées et les hôtels, restaurants et cafés.
2.5	Le candidat a des connaissances et un aperçu en matière de prévention et de traitement de la violation de domicile.
2.6	Le candidat a des connaissances et un aperçu en termes de prévention et de traitement de la discrimination.

<b>Acquis 3 : Aptitudes au dialogue</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
3.1	Le candidat possède des connaissances sur certains aspects de la théorie de la communication, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'échange d'informations ;</li> <li>• le contenu et le respect ;</li> <li>• établir le contact.</li> </ul>
3.2	Le candidat a un aperçu du processus de communication et reconnaît les influences positives et négatives sur le processus de communication.
3.3	Le candidat a une idée des effets d'une orientation bonne et inadéquate des hôtes.
3.4	Le candidat a des connaissances en matière de coopération avec des collègues en cas de conflit (imminent) avec des hôtes, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• demander de l'aide ;</li> <li>• s'en occuper ;</li> <li>• séparer les parties.</li> </ul>
3.5	Le candidat sait quand et comment se déroule la coopération avec des collègues lors de conflits (imminents) avec des hôtes.

<b>Acquis 4 : Comportement à risque en matière d'application des règles</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
4.1	Le candidat a connaissance de divers types de comportement à risque des hôtes, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• comportement s'exprimant dans l'opposition ;</li> <li>• agression et violence ;</li> <li>• comportement de groupe ;</li> <li>• criminalité.</li> </ul>
4.2	Le candidat a un aperçu des diverses causes des comportements à risque et de la façon dont il doit s'en occuper.

<b>Acquis 5 : Modèles d'entretien</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
5.1	Le candidat a la connaissance et la compréhension voulues pour pouvoir appliquer le modèle d'entretien « Nous ne pouvons satisfaire à votre demande ».
5.2	Le candidat a la connaissance et la compréhension voulues pour pouvoir appliquer le modèle d'entretien « Violation des règles en public ».
5.3	Le candidat a les connaissances et la perspicacité voulues pour appliquer le modèle d'entretien « Violation des règles de façon cachée ».
5.4	Le candidat a la connaissance et la compréhension voulues pour pouvoir appliquer le modèle d'entretien « Agression et violence ».
5.5	Le candidat a une connaissance et la compréhension pour pouvoir appliquer le modèle d'entretien « Traitement des réclamations ».

<b>Acquis 6 : Alcool</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
6.1	Le candidat a des connaissances sur l'alcool, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'information sur l'alcool (la matière) ;</li> <li>• le taux d'alcool dans le sang ;</li> <li>• les effets de l'alcool sur le corps et l'esprit ;</li> <li>• une consommation d'alcool responsable</li> <li>• l'abus d'alcool</li> <li>• la Loi sur les boissons alcoolisées et les hôtels, restaurants et cafés</li> <li>• la Loi sur la circulation routière ;</li> <li>• le Code pénal</li> <li>• la consommation d'alcool en combinaison avec des drogues ou des médicaments ;</li> <li>• le Code sur les boissons alcoolisées.</li> </ul>

6.2	Le candidat sait comment promouvoir une consommation responsable d'alcool et peut en prévenir ou limiter l'abus.
6.3	Le candidat sait comment appliquer efficacement la Loi sur les boissons alcoolisées et les hôtels, restaurants et cafés.

<b>Acquis 7 : Drogues</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
7.1	Le candidat a des connaissances sur les drogues, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• information sur les drogues douces et divers types de drogues dures (la matière) et les effets des drogues sur le corps et l'esprit ;</li> <li>• la manière dont les drogues sont utilisées ;</li> <li>• la Loi sur l'opium et la politique de tolérance.</li> </ul>
7.2	Le candidat sait comment prévenir l'utilisation des drogues le commerce de la drogue.
7.3	Le candidat sait comment appliquer efficacement la Loi sur l'opium et la politique de tolérance.

<b>Acquis 8 : Tabac</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
8.1	Le candidat a des connaissances sur le tabac, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• informations sur le tabac (matière) et les effets du tabac sur le corps et l'esprit ;</li> <li>• la Loi sur le tabac et la politique de gestion du tabagisme.</li> </ul>
8.2	Le candidat a une connaissance des exigences légales en ce qui concerne les espaces réservés aux fumeurs.
8.3	Le candidat sait comment appliquer efficacement la Loi sur le tabac.

<b>Acquis 9 : Jeux d'argent</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
9.1	Le candidat a connaissance des jeux d'argent, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• informations sur les machines de jeux comme outil de jeu et les effets problématiques des paris sur le corps et l'esprit ;</li> <li>• la Loi relative aux jeux de hasard</li> </ul>
9.2	Le candidat sait reconnaître le comportement problématique de jeu et l'aborder.
9.3	Le candidat sait comment appliquer efficacement la Loi relative aux jeux de hasard.

<b>Acquis 10 : Dispositifs de sécurité</b>	
<b>Niveau de l'épreuve</b>	
10.1	Le candidat a connaissance des exigences de construction imposées à un établissement de restauration, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• surface du sol ;</li> <li>• la hauteur des locaux ;</li> <li>• les équipements de ventilation et les installations sanitaires ;</li> </ul>
10.2	Le candidat a des connaissances sur la nécessité d'installations spatiales, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la transparence ;</li> <li>• l'éclairage.</li> </ul>
10.3	Le candidat sait comment utiliser de façon adéquate les installations spatiales.
10.4	Le candidat a connaissance des exigences imposées aux installations techniques dans un établissement de restauration, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• coffres-forts ;</li> <li>• systèmes de vidéosurveillance ;</li> <li>• systèmes d'alarme ;</li> <li>• systèmes de contrôle.</li> </ul>
10.5	Le candidat sait comment utiliser de façon adéquate les installations techniques.
10.6	Le candidat a connaissance des règles en matière de sécurité incendie, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une autorisation environnementale ;</li> <li>• la naissance du feu et ses causes ;</li> <li>• les obligations et tâches des services d'urgence internes.</li> </ul>
10.7	Le candidat sait comment exécuter de façon adéquate les alarmes incendie et appliquer les contrôles en matière d'incendie.
10.8	Le candidat sait comment les personnels sont utilisés de manière adéquate pour la supervision et le contrôle de la sécurité, comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les veilleurs de nuit ;</li> <li>• les portiers dans les restaurants, cafés et bars.</li> </ul>