

POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

Politique :	Émission :	2013-09-11
Directive :	Révision n° :	
Procédure : Gestion des risques en matière d'allergies alimentaires	Entrée en vigueur :	2013-09-11
Objet : Lignes directrices	Préparée par :	Dir. gén. École, Hôtel, Services alimentaires et aux., Secrétariat général
	Approuvée par :	Directeur général

PRÉAMBULE

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines. Pour la réalisation de ces objets, l'Institut administre et exploite un établissement d'hébergement hôtelier et deux restaurants à des fins pédagogiques.

Par ailleurs, la croissance des allergies et intolérances alimentaires parmi la population amène l'Institut à établir une procédure uniforme pour assurer la sécurité de ses clients au Restaurant de l'Institut, à la salle à manger Paul-Émile-Lévesque de même que pour les repas consommés lors des réunions ou événements à l'Hôtel.

Bien que l'ITHQ gère rigoureusement les règles en matière d'hygiène et de salubrité des aliments et que les recettes soient standardisées, il demeure un milieu d'apprentissage avec plusieurs étudiants en production alimentaire. De plus, quelques risques sont hors des contrôles de l'Institut notamment en ce qui concerne les matières premières provenant de fournisseurs externes qui pourraient comporter des risques de contamination croisée. Compte tenu de ces considérations, l'Institut ne peut pas garantir que les aliments servis sont sans allergènes à 100 %.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS :

Client : Premier responsable pour aviser l'Institut, lors de la réservation ou à son arrivée en salle à manger, de la teneur de ses allergies ou intolérances alimentaires.

Responsables - Pour le Restaurant de l'Institut (RDI), la Salle Paul-Émile-Lévesque (SPEL), la cafétéria et le secteur des réunions et événements à l'Hôtel. **1) En salle** : le maître d'hôtel ou le professeur en service de la restauration. **2) En cuisine** : le chef de cuisine, le professeur en cuisine ou le chef des Services alimentaires et auxiliaires.

Responsable en salle : S'assure que les étudiants ou le personnel connaissent cette procédure. Informe le client allergique qu'il fera un suivi auprès du responsable en cuisine.

Gestionnaires : Nomment un responsable en cuisine qui identifie les plats sans allergènes. S'assurent que les responsables sous sa responsabilité ont reçu les formations pertinentes.

Responsable en cuisine : Suite à la demande du responsable en salle, identifie rapidement les plats sans allergènes. S'assure du suivi auprès de ses étudiants ou de ses employés en cuisine et auprès du serveur ou de l'étudiant en service afin que le plat soit servi seul.

Serveur (inclut les serveurs de l'Hôtel, les étudiants en service de la restauration ou les étudiants rémunérés par l'AGEETHQ) : Doit aviser son professeur en service de la restauration ou le maître d'hôtel dès qu'un client l'informe de ses allergies.

Responsables des réservations (réceptionnistes, concierge ou étudiants affectés aux réservations) : Lors de la prise de réservation, si le client précise qu'il a des allergies ou une intolérance alimentaire, l'inscrit dans la section NOTE du module réservation.

POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

Politique :	Émission :	2013-09-11
Directive :	Révision n° :	
Procédure : Gestion des risques en matière d'allergies alimentaires	Entrée en vigueur :	2013-09-11
Objet : Lignes directrices	Préparée par :	Dir. gén. École, Hôtel, Services alimentaires et aux., Secrétariat général
	Approuvée par :	Directeur général

ÉTAPES À SUIVRE :

1. Lors de la prise de réservation, si le client précise qu'il a des allergies ou intolérances alimentaires, l'inscrire au module de réservation à la section Notes.
2. Lors de la rédaction des menus, le responsable doit ajouter la note suivante : Les personnes ayant des allergies ou intolérances alimentaires sont priées d'informer le maître d'hôtel ou le professeur en service avant de commander leurs plats.
3. Le responsable en salle doit rappeler aux serveurs et aux étudiants en service les lignes directrices de cette procédure. De même, lorsque le client a avisé l'Institut de ses allergies ou intolérances alimentaires lors de la réservation, il identifie à l'avance la table où sera assis le client allergique et en informe la brigade en service et le responsable en cuisine.
4. Le serveur ou l'étudiant en service qui est informé par le client d'une allergie ou d'une intolérance alimentaire doit aviser immédiatement le responsable en salle. Ce dernier informe le client qu'une vérification sera faite auprès du responsable en cuisine.
5. Le serveur ou l'étudiant en service précise le type d'allergies sur le bon de commande au logiciel Maître'D, et ce, pour toutes les étapes de commande : entrée, plat principal et dessert.
6. Le responsable en salle communique avec le responsable en cuisine afin de vérifier les ingrédients utilisés dans le plat choisi et apporte une attention particulière au bon de commande. Le responsable en cuisine informe les cuisiniers ou les étudiants en cuisine et s'assure que tous les ingrédients et équipements utilisés respectent les règles à appliquer en cas d'allergies.
7. Si le plat choisi par le client contient des allergènes, le responsable en salle ou le serveur ou l'étudiant en service retourne voir le client afin de lui proposer d'autres choix.
8. Au moment de sortir le plat de la cuisine, celui destiné au client allergique est identifié par le responsable en cuisine et le serveur ou étudiant en service doit servir uniquement ce plat. Il pourra se faire aider de ses collègues pour les autres assiettes. Il annoncera au client concerné qu'il s'agit bien de son plat exempt d'allergène.
9. Pour chaque plat servi et pour toute la durée du repas, tous les responsables portent une attention spéciale au client afin de reconnaître une réaction allergique et permettre une intervention rapide au besoin en appelant le Service de la sécurité au poste 5131.

La présente procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le directeur général.

Procédure approuvée à Montréal, le 11 septembre 2013

Original signé

Lucille Daoust
Directrice générale