

Guide de formation en sécurité du travail à l'intention des serveuses et des serveurs de l'industrie de la restauration

4^e édition



Avant-propos

L'Association des restaurateurs du Québec présente la quatrième édition du « Guide de formation en sécurité du travail à l'intention des serveuses et serveurs de l'industrie de la restauration ».

L'édition originale a été rédigée par Denis Gobeille, conseiller en santé et sécurité du travail, sous la supervision de la direction des affaires publiques et gouvernementales de l'ARQ. Ce guide a été réalisé dans le cadre d'un programme de prévention des accidents du travail financé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Outre ce présent guide, l'Association des restaurateurs du Québec a conçu une multitude d'outils de qualité destinés aux gestionnaires de restaurant visant la prévention des accidents du travail dans le secteur de la restauration. Nous vous invitons à les consulter au www.restaurateurs.ca sous la rubrique Santé et sécurité du travail.

Association des restaurateurs du Québec
6880, Louis-H.-La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2
Tél. : 514 527-9801
1 800 463-4237
Télec. : 514 527-3066
Courriel : arqc@arqc.qc.ca
www.restaurateurs.ca

Les risques du métier, la participation et la prévention

Ces dernières années, l'industrie de la restauration a connu une croissance phénoménale. En 2000, au Québec, on comptait 156 000 employés dans la restauration. En 2011, plus de 193 000 y travaillent. Bien que le nombre d'accidents dans le secteur ait diminué de plus de 30 % (de 2006 à 2010), sensibiliser et informer davantage les employeurs et les employés aux risques inhérents des métiers de la restauration demeure crucial dans cette industrie.

Les informations que nous vous présentons sous forme de fiches techniques proposent différentes mesures correctives visant à prévenir certains types d'accidents du travail fréquents dans le domaine de la restauration : ceci, afin de favoriser le maximum de sécurité au travail dans les salles à manger des restaurants.

Notre objectif est de vous aider à développer un environnement de travail exempt de danger et de permettre que la formation du personnel en matière de santé et de sécurité serve non seulement à toute l'industrie de la restauration, mais ait, de plus, un effet incitatif sur les futurs travailleurs de la restauration.

Les accidents de travail : on peut les prévenir!

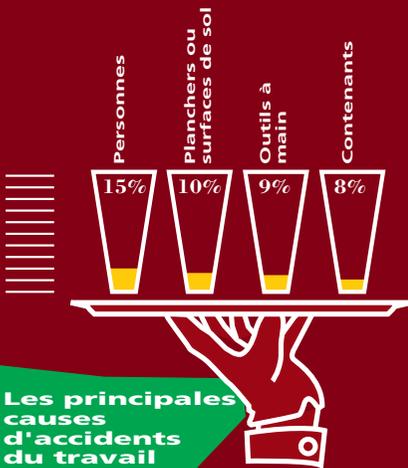
Illustrées ci-dessous, vous trouverez les causes principales des accidents et la nature des blessures qu'ils entraînent. Ces données sont tirées des statistiques de la CSST pour la période de 2000 à 2009.

Les accidents du travail qui ont lieu dans les restaurants sont dus aux structures et aux planchers glissants, aux personnes, aux outils à main en occurrence les couteaux ainsi qu'aux contenants tels que les assiettes et les chaudrons.

Évidemment, l'élimination des risques du métier dans les salles à manger commande une attention quotidienne et la participation de tout le personnel.

Bien que les choses nous apparaissent comme pouvant être facilement améliorées, de nombreux obstacles peuvent se présenter à ceux qui cherchent des solutions.

En prévention, une seule vérité existe : il faut surtout persévérer, se poser des questions, proposer des solutions et les tester. Sans cela, il est presque impossible de trouver la solution qui conviendra à l'ensemble des personnes impliquées dans un projet de prévention.



Les blessures affligeant le plus fréquemment les employés sont les foulures et entorses, les coupures, les plaies et contusions superficielles et les brûlures.

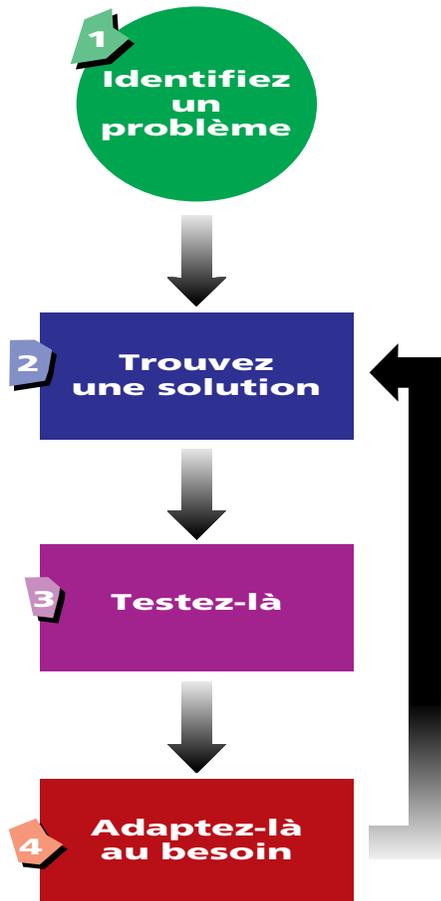


Un, deux, trois, on y va...

Au fil du temps, on ne remarque plus les risques de son métier. Pourtant, vous les connaissez sur le bout de vos doigts. En réfléchissant, vous pourrez facilement identifier une ou deux choses qui mériteraient d'être améliorées. Discutez-en en groupe. Développez ensemble un plan d'action qui permettrait d'améliorer votre milieu de travail.

Soyez ouvert au changement et persévérez. Avant de donner une forme définitive aux solutions envisagées, il vous faudra les tester et les adapter: cela peut prendre quelques semaines et même quelques mois.

1. Regroupez-vous et discutez ensemble des problèmes que vous avez identifiés.
2. Proposez des solutions et vérifiez avec vos collègues et la direction s'ils les trouvent acceptables.
3. Choisissez une solution acceptable pour tous, vous, vos collègues et la direction, et désignez une personne pour en faire l'implantation.
4. N'hésitez pas à faire appel à des ressources extérieures: en cas de besoin, elles sont qualifiées pour vous aider à trouver des solutions techniques.



Un plan de travail pour chaque tâche...

Pour être confortable en travaillant, la hauteur des comptoirs et des tablettes est très importante. Si, par exemple, la table de service est trop haute pour une personne, celle-ci devra, pour compenser, lever les épaules; de même, si la table de service est trop basse, la personne devra courber le dos pour y travailler.

1.

Pour déterminer la hauteur d'une surface de travail, il faut considérer les efforts que l'on fait.

2.

Pour une personne qui travaille debout, sans faire d'effort, la hauteur la plus appropriée d'un plan de travail est de 5 à 10 cm au-dessous du coude.

3.

Afin d'exécuter une tâche qui demande d'exercer une certaine force, le dessus du plan de travail peut être situé entre 15 cm et 30 cm au-dessous du niveau du coude, de manière à permettre à l'employé d'utiliser son poids dans l'exercice de son travail.

4.

Lorsque vous déterminez l'emplacement de tablettes et des autres surfaces de rangement, assurez-vous de pouvoir au moins regarder ce qu'il y a sur l'étagère,



afin de voir l'objet à saisir: bouteille, verre, récipient, etc. Dans ces conditions, les étagères les plus hautes ne devraient pas dépasser une hauteur de 170 cm. Au-delà de cette hauteur, certaines personnes devront s'étirer ou utiliser un marchepied.

En fait, il faut choisir la table qui correspond le mieux aux tâches que l'on fait: une table basse pour les tâches nécessitant des efforts musculaires et une table à hauteur des coudes pour les tâches légères et simples, de manière à ne pas pencher constamment la tête et les épaules en avant.

De pied ferme

Nos pieds nous supportent, peu importe ce que nous leur faisons endurer! Le choix de bonnes chaussures aide non seulement à les protéger, mais nous assure de plus une stabilité à chaque pas, tout en diminuant la fatigue et l'inconfort durant les heures de travail.

1.
Une chaussure de cuir qui permet une aération maximale des pieds, aidera ainsi à dissiper l'humidité et la chaleur.

3.
Une attache sur le cou-de-pied par laçage, qui donne plus de stabilité et permet des ajustements adéquats.



2.
Une semelle antidérapante souple de caoutchouc ou de polyuréthane assez épaisse pour absorber les impacts des pas sur le sol.

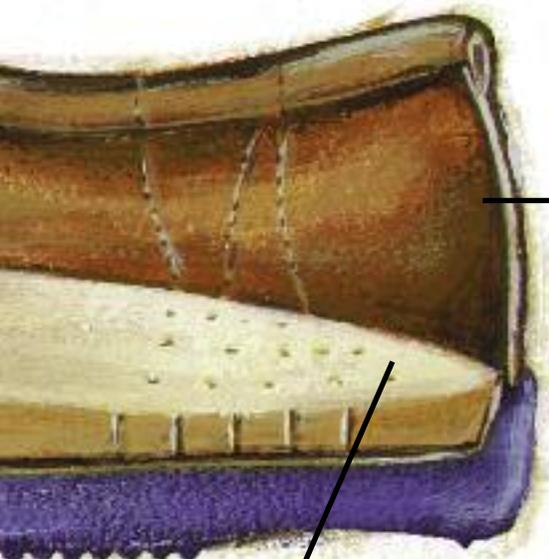
4.
Une empeigne (soufflet d'étanchéité) pleine qui protège le cou-de-pied contre les liquides chauds déversés accidentellement.



6.
Un talon bas et pleine largeur, qui augmente la surface de support de la chaussure sur le sol et donne un bon appui.

Un dernier conseil: la durée et la fiabilité des chaussures dépendent beaucoup de la qualité de la fabrication et du soin avec lequel elles sont entretenues. Une bonne chaussure s'use peu rapidement, assure un maintien ferme du pied, évitant les déboitements, irritations et autres inconforts.

5.
Un coussinet intérieur intégré à la chaussure qui améliore le confort et amortit les chocs à chaque pas.



Une place pour chaque chose...

L'aménagement des postes de travail constitue une des principales sources d'inconfort physique. Si, par exemple, les objets le plus fréquemment utilisés, comme les verres, les assiettes, les ustensiles, vous demandent d'étirer le bras en avant, d'allonger tout votre corps ou de faire de nombreuses flexions du tronc pour les prendre, il est peut-être le temps de remédier à la situation.

1. La fréquence d'utilisation des objets et le poids de ces derniers déterminent leur disposition autant dans les réfrigérateurs que sur les tables de travail. Les objets les plus utilisés doivent toujours être placés à la portée du bras, sans que l'on ait à fléchir le tronc ou les genoux.

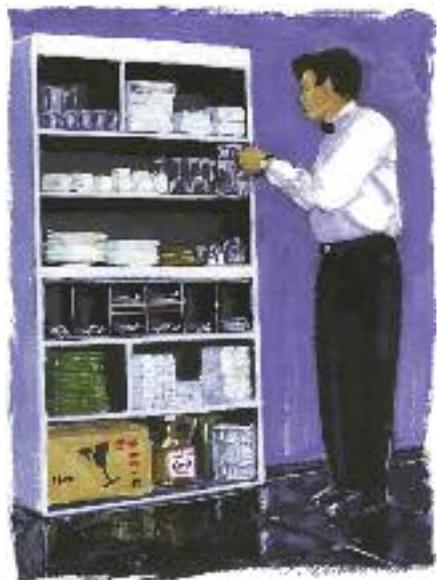
2. Les objets que l'on prend fréquemment, par exemple, à chaque fois que l'on sert des clients, devraient être placés sur l'une des deux principales zones d'accessibilité, soit le dessus d'un comptoir, ou encore sur des tablettes qu'on aura fixées en deçà du niveau des épaules.

3. Les autres objets légers, dont on n'a besoin qu'occasionnellement, peuvent être placés dans des endroits de

rangement situés en hauteur, par exemple, sur des tablettes fixées au-dessus du niveau des épaules.

4. Le reste des objets moins utiles à votre travail doit être rangé dans des espaces secondaires qui vous obligent à fléchir les genoux et le dos. N'omettez pas de placer les choses faciles à manipuler sur les tablettes les plus basses.

5. Les objets lourds doivent, de préférence, être rangés à la hauteur des genoux dans un lieu facilement accessible, même si cela implique quelques pas de plus. En effet, le risque d'avoir des maux de dos diminue lorsque l'on n'a pas à courber le dos afin de soulever un poids.



Le chaud, le brûlant, les brûlures et les premiers soins

Les brûlures sont courantes chez les serveurs. Elles peuvent être causées par la manipulation d'assiettes trop chaudes, par les réchauds, les brûleurs et les liquides chauds.



1.
La manipulation d'assiettes chaudes commande l'utilisation d'un linge fait de coton résistant assez épais pour protéger la main contre la chaleur: ce linge ne doit surtout pas être humide, car, dans ce dernier cas, la chaleur serait immédiatement conduite jusqu'à votre main.



2.
Les brûleurs à alcool et les réchauds présentent de grands risques d'accident. Il faut choisir un

brûleur froid qui n'a pas encore servi.

Si un brûleur s'éteint durant son emploi, il faut changer de brûleur, sinon l'alcool risque de s'enflammer spontanément au contact de la chaleur.



3.
Il faut toujours prendre soin d'essuyer l'alcool sur le pourtour du réchaud et de tenir le contenant d'alcool loin des flammes vives.

Par mesure de prévention, il est recommandé de toujours utiliser des allumettes et jamais un briquet.

Les premiers soins: une brûlure importante demande d'être immergée dans l'eau tiède, sans enlever le vêtement.

Sur les brûlures du premier degré, il suffit de calmer la douleur en baignant la lésion sous l'eau, et de la couvrir d'une gaze propre.

Les glissades et les planchers

Les glissades peuvent être causées par la nature des sols et leur manque d'entretien. La moindre salissure (sauce, huile, épiluchures, eau, etc.) sur un plancher peut provoquer une glissade ou une perte d'équilibre dont les conséquences sur la santé peuvent être imprévisibles.



1.
Les salissures doivent être ramassées immédiatement, même en période de pointe de travail. Rien ne doit vous détourner de cet objectif, car le risque qu'un collègue ou que vous vous blessiez est trop grand.



2.
Prenez un essuie-tout ou tout autre linge lavable pour nettoyer le plancher et, si cela est

nécessaire, utilisez aussi un détergent afin de bien éliminer les graisses sur le plancher.



3.
Les glaçons qui tombent sur le sol près des machines à glace représentent un danger majeur. Prévenir les glissades est assez simple : il suffit d'étaler un tapis plastifié près de ces machines à glace afin de capter l'eau des glaçons tombés et de prendre soin de ramasser ceux qui restent.

Des chaussures bien choisies permettront d'éviter quelques glissades mais elles ne sont pas une solution définitive : l'entretien reste l'ultime moyen de prévenir les glissades.

Le verre, la porcelaine et les coupures

La prévention des coupures causées par la manipulation et la mise au rebut de vaisselle, de verre et de bouteilles cassées est particulièrement importante dans les salles à manger ainsi que dans les cuisines, car les coupures représentent un grand nombre des accidents du travail dans ces lieux.



1.
Les assiettes et verres défectueux doivent être mis à part dans un récipient réservé à cet effet afin que personne ne s'y blesse par inadvertance, mais aussi pour éliminer tout risque de contamination des aliments.



2.
Le verre cassé doit être ramassé à l'aide d'un balai et d'un porte-poussière: surtout pas

avec les doigts!
Les petites particules peuvent être enlevées avec un essuie-tout mouillé.



3.
Les débris de verre, de bouteilles et de vaisselle doivent être déposés dans des poubelles destinées à cet usage seulement; jamais dans les corbeilles à papier ou les sacs à rebuts ordinaires. Ceci permet d'éviter les coupures lors de la manipulation des sacs à rebuts.

Ces petits gestes du quotidien diminuent les risques de coupures pour les plongeurs et maintiennent de hauts standards de qualité dans le service à la clientèle.

Les clients et l'espace de travail



Le client peut, à maintes occasions, présenter un risque à la fois pour vous et pour sa propre sécurité: pensons aux enfants courants dans les allées, aux ganses des sacs, aux cartables et aux manteaux obstruant le passage entre les tables, ce dernier étant souvent très étroit.

Même si le dicton dit que le client a toujours raison, on se doit d'agir pour prévenir tout accident.

1.
Préciser au client le motif de votre intervention.

« Madame, vous serait-il possible de ranger votre sac sous votre chaise, car je pourrais trébucher. »

2.
Prenez l'initiative. Proposez-lui de ranger son parapluie, de mettre son manteau sur un cintre, etc.

« Monsieur, puis-je mettre votre manteau au vestiaire ? »

Généralement, les gens acquiescent volontiers et collaborent facilement.



Association des restaurateurs du Québec

Association des restaurateurs du Québec
6880, Louis-H.-La Fontaine, Montréal (Québec) H1M 2T2
Tél. : 514 527-9801 1 800 463-4237 Téléc. : 514 527-3066
Courriel : arqc@arqc.qc.ca
www.restaurateurs.ca