

Serveur (restauration)

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Métiers apparentés

Commis de restaurant
Commis de salle
Demi-chef de rang
Garçon/Serveuse de restaurant
Hôte de table
Runner
Serveur (restauration)
Serveur de restaurant
Serveurs, commis de restaurant, garçons non qualifiés
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Chef de rang, employé, ouvrier qualifié
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Commis de restaurant, employé, ouvrier qualifié
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Commis de salle (restaurant), employé, ouvrier qualifié
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Garçon de café, de restaurant, employé, ouvrier qualifié
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Hôte/hôtesse (restaurant), employé, ouvrier qualifié
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Serveur (restaurant), employé, ouvrier qualifié
Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés / Serveur de restaurant, cantine, employé, ouvrier qualifié

Codes

- **CITP88** : 5123
- **PCS-ESE 2003** : 561b
- **PCS-ESE 2003** : 561c
- **PCS-ESE 2003** : 468a
- **ROME1999** : 13222
- **CITP2008** : 5131

DESRIPTIF

Réalise l'ensemble ou une partie de l'enchaînement des travaux nécessaires au service des repas en salle de restaurant, en liaison avec la cuisine.

Nettoie et met en place la salle de restaurant, dresse le couvert, accueille les clients, prend les commandes et traite les bons. Présente et effectue le service des plats aux clients, établit et peut encaisser les additions.

Peut confectionner des mets simples (hors-d'oeuvre, desserts). Peut aussi encadrer une petite équipe (commis, serveurs...).

(Source ROME).

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA PROFESSION

Aspects sociologiques :

Les serveurs sont classés parmi les «*employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie - restauration*»

400 000 employés en 2013

Age médian 32 ans en 2010-2012

64% de femmes en 2022 en 2010-2012

débutants (jeunes ayant achevés leurs études au cours des 4 années précédant l'enquête) : 16%

36% ont moins d'1 an d'ancienneté dans l'entreprise

2/3 travaillent le samedi la moitié travaille au moins: 2 dimanches par mois,

la moitié travaille soir entre 20 heures et 24 heures, 14 % la nuit entre minuit et 5 heures

Sources : FRANCE STRATEGIE, Synthèse.Stat'- DARES - N°11 - Avril 2015

Formation professionnelle :

Dans certains établissements : pas de formation prérequis.

Niveau V (CAP, BEP restaurant) ou une expérience confirmée dans le secteur ou un Certificat (CQP) de Qualification Professionnelle ou de Formation Professionnelle (CFP).

Evolution de carrière

Chef de rang.

Maître d'hôtel.

Barman.

Sommelier.

Installation hôtel-restaurant.




CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES

Lieux de travail







CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
salle de restaurant	bruit de fond 	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		réduire le bruit de fond			
			effets extra-auditifs du bruit 		
			effets extra-auditifs du bruit 		
	espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux	entretenir les escaliers			
		entretenir les sols			
		privilégier les sols anti-dérapants			
		signaler les dénivelés			
			autre chute d'un niveau à un autre		
			chute dans et d'un escalier et de marches		
terrasse de café restaurant					
cuisine 	- espace de travail avec sol glissant	installer des sols anti-dérapants			
		Nettoyer régulièrement les sols			


CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement		
	ambiance humide	adapter l'aération et la ventilation			
		prévoir une ventilation générale des locaux 			
			mycoses		
	éclairage insuffisant 	concevoir un éclairage adapté 			
		assurer la maintenance de l'éclairage			
			traumatisme lié à une chute de plain pied		
			lésions traumatiques de plusieurs parties du corps		
			fatigue visuelle		
	espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux	entretenir les escaliers			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		entretenir les sols			
		privilégier les sols anti-dérapants			
		signaler les dénivelés			
			autre chute d'un niveau à un autre		
			chute dans et d'un escalier et de marches		
	espace de travail sousdimensionné	optimiser le rangement	lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement		
	éclairage artificiel 	choisir des lampes sans risque photobiologique			
		concevoir un éclairage adapté 			
		assurer la maintenance de l'éclairage			
			fatigue visuelle		
	fumée de cuisine	capter au point d'émission 			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		aérer, ventiler, locaux à polluant à risque spécifique 			
		Porter un appareil de protection respiratoire adapté au risque chimique 			
			irritation voies aériennes supérieures		
			intoxication accidentelle par d'autres gaz et émanations et exposition à ces produits		
			irritation de l'oeil		
	espace de travail avec défaut de ventilation	adapter l'aération et la ventilation			
	température chaude intérieure 				recommandations pour la surveillance médicale du travail à la chaleur 
		isoler thermiquement les locaux 			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		organiser le travail en ambiance chaude 			
		limiter les durées d'exposition à la chaleur 			
		--porter des vêtements de travail adaptés à la chaleur			
		mettre à disposition de l'eau réfrigérée			
		informer les salariés (fortes chaleurs) 			
		aérer et ventiler les locaux			
		mettre en place la CAT face au coup de chaleur			
			inconfort thermique lié à la chaleur		
			épuisement dû à la chaleur, sans précision 		
cave en café-restaurant	éclairage insuffisant 	concevoir un éclairage adapté 			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		assurer la maintenance de l'éclairage			
			traumatisme lié à une chute de plain pied		
			lésions traumatiques de plusieurs parties du corps		
			fatigue visuelle		
	espace de travail avec défaut de ventilation	adapter l'aération et la ventilation			
	espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux	entretenir les escaliers			
		entretenir les sols			
		privilégier les sols anti-dérapants			
		signaler les dénivelés			
			autre chute d'un niveau à un autre		
			chute dans et d'un escalier et de marches		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
locaux exigus 	espace de travail sousdimensionné	optimiser le rangement	lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement		
	espace de travail inadapté à l'activité				


Organisation du travail

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
multiplicité des tâches	nuisances liées à la simultanéité des tâches				recherche d'une souffrance psychique
		planifier le travail			
		veiller à la gestion des volumes de travail			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		






CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
temps partiel imposé	employeurs multiples				recherche des effets sur la santé décrits
		veiller à la gestion des volumes de travail			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
			surmenage		
			majoration de la fatigue générale		
	amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h		fatigue [asthénie]		
			trouble du rythme veille- sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 		
coactivité	coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice 			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		bien organiser la coactivité			
	coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice 			
		bien organiser la coactivité			
travail le week-end	horaire générant une perturbation de la vie sociale		trouble de l'humeur [affectif], sans précision		
	nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés	limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés			
	amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h		fatigue [asthénie]		
			trouble du rythme veille- sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 		
contact avec les clients 	humeur des clients générant une charge mentale particulière 				recherche d'une souffrance psychique






CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
					recherche d'addictions
					recherche d'une prise de psychotropes
					recherche de troubles du sommeil
		former à la CAT face à des personnes différentes			
		former à la CAT face à des personnalités difficiles			
		former à la CAT face à une personne agressive			
			réaction aiguë à un facteur de stress		
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions				


CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
	coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice 			
		bien organiser la coactivité			
fluctuation saisonnière	rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale	séparer lieux de vie et lieux de travail	trouble de l'humeur [affectif], sans précision		
dépendance fonctionnelle ou hiérarchique	objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie 	informer sur le rôle des divers interlocuteurs			
		améliorer la communication et l'organisation			
			stress lié aux conflits d'objectifs		
			troubles névrotiques liés à un sentiment de dévalorisation		
	faible latitude de décision dans l'organisation de son travail				

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
	coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice 			
		bien organiser la coactivité			
travail au sein d'une équipe	contrainte relationnelle				recherche des effets sur la santé décrits
		faciliter la communication			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice 			
		bien organiser la coactivité			
coupure de travail > 3H	amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h		fatigue [asthénie]		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 		
très tard le soir 	amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h		fatigue [asthénie]		
			trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 		
repos < 48 H consécutives	repos hebdomadaire régulièrement inférieur à 48 h	privilégier les horaires favorisant la récupération	fatigue [asthénie]		
			troubles de la vigilance 		
horaire en extra	amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h		fatigue [asthénie]		
			trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
mode de rémunération du serveur 					
délais à respecter	travail sous contrainte de temps imposée (travail à la chaîne, cadence élevée, salaire au rendement,	veiller à la gestion des volumes de travail	troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
travail de nuit 	travail de nuit >270h/an 				recommandations HAS pour la surveillance des travailleurs postés et de nuit 
					recherche de troubles psychiatriques
					recherche de facteurs de risques cardio- vasculaires
					recherche de troubles du sommeil


CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
					recommandation pour la surveillance médico- professionnelles des femmes en travail de nuit
		limiter les organisations en horaires atypiques			
		privilégier le volontariat			
		respecter les temps de repos (travail de nuit) 			
		informer sur la chronobiologie 			
		conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés 			
			classement CIRC 2A (travail de nuit posté)		
			troubles du sommeil 		
			troubles de la vigilance 		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			facteur accidentogène		
			perturbation de la vie sociale		
	amplitude horaire de travail continue superieure a 10 h		fatigue [asthénie]		
			trouble du rythme veille- sommeil non dû à une cause organique		
			troubles de la vigilance 		


Tâches

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
dresser les couverts	nuisances du serveur				établir la fiche de poste du serveur

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
accueillir les clients	humeur des clients générant une charge mentale particulière 				recherche d'une souffrance psychique
					recherche d'addictions
					recherche d'une prise de psychotropes
					recherche de troubles du sommeil
		former à la CAT face à des personnes différentes			
		former à la CAT face à des personnalités difficiles			
		former à la CAT face à une personne agressive			
			réaction aiguë à un facteur de stress		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
prendre les commandes					
servir les plats et les vins commandés 	travail sous contrainte de temps imposée	planifier le travail	troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	nuisances liées à la simultanéité des tâches				recherche d'une souffrance psychique
		planifier le travail			
		veiller à la gestion des volumes de travail			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	travail sous contrainte de temps imposée (travail à la chaîne, cadence élevée, salaire au rendement,	veiller à la gestion des volumes de travail	troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
	contrainte relationnelle				recherche des effets sur la santé décrits
		faciliter la communication			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	bruit de fond 	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)			
		réduire le bruit de fond			
			effets extra-auditifs du bruit 		
			effets extra-auditifs du bruit 		
	contact avec des plats chauds	protéger mains et avant-bras			
		mettre en place la CAT devant une brûlure			
		mettre en place une protection de la main			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			brûlures		
	coactivité (plusieurs activités concomitantes dans un même lieu)	établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice 			
		bien organiser la coactivité			
	posture debout avec piétinement				recherche des effets sur la santé décrits
					recherche de troubles locomoteurs
					recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires
		conseils de prévention - insuffisance veineuse			
		conseils de prévention - insuffisance veineuse			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			troubles veineux		
			fatigue [asthénie]		
			signes fonctionnels d'insuffisance veineuse		
			arthropathies		
			RG 57 (attention : liste limitative)		
			rachialgies dorsales - Région dorso-lombaire		
			maladies du système ostéo- articulaire, des muscles et du tissu conjonctif		
	posture debout avec marche				recherche des effets sur la santé décrits
					recherche de troubles locomoteurs


CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
					recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires
		conseils de prévention - insuffisance veineuse			
			signes fonctionnels d'insuffisance veineuse		
			arthropathies		
			RG 57 (attention : liste limitative)		
			rachialgies dorsales - Région dorso-lombaire		
			maladies du système ostéo- articulaire, des muscles et du tissu conjonctif		
			chutes		
			glissades		


CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
desservir les couverts utilisés					
remettre la note (addition)					
débarrasser la table					
nettoyer la salle de restaurant					
aider à la manutention des caisses de boisson					
encaisser	manipulation d'argent et de valeurs	relever périodiquement des fonds			
	situation entrainant une charge mentale particuliere 	former à la CAT face à une personne agressive			
		former à la CAT face à des personnes différentes			
		former à la CAT face à des personnalités difficiles			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
	fonction a forte responsabilite assumee humaine, financiere ou de securite		troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	braquage, hold-up				



Outils et équipements

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
carnet de commande (serveur)					
linge de table					
vaisselle, couverts	objets coupants	mettre à disposition une trousse d'urgence			
		former SST			
		porter des gants adaptés			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			coupure		
tire-bouchon/décapsuleur					
plateau de service en brasserie					
contrôleur de chèques ou de billets	travail sous contrainte de temps imposée (travail à la chaîne, cadence élevée, salaire au rendement,	veiller à la gestion des volumes de travail	troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	contrainte relationnelle				recherche des effets sur la santé décrits
		faciliter la communication			
			troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
	situation entraînant une charge mentale particulière 	former à la CAT face à une personne agressive			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		former à la CAT face à des personnes différentes			
		former à la CAT face à des personnalités difficiles			
tiroir-caisse					
raclettes					
aspirateur					
chariot de nettoyage 					
torchons de service					
monte-charge					
balai					

Produits, matériaux et publics concernés

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
eau froide	eau < 10°	Porter des gants			
		conseils de prévention - protection cutanée 			
			engelures		
			syndrome de Raynaud		
déchets ménagers					
denrées alimentaires (serveur) 					
clientèle +/- agressive	agression physique	former à la CAT face à des personnalités difficiles			
		former à la CAT face à une personne agressive			
			lésions traumatiques d'une partie du corps non précisée		
			stress aigu traumatique		
			stress aigu traumatique		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			état de stress post-traumatique 		
	manque de respect dans la communication verbale	former à la CAT face à des personnalités difficiles			
		former à la CAT face à une personne agressive			
clientèle exigeante					
produits de nettoyage et désinfection en agroalimentaire 	nettoyant désinfectant alimentaire 				recherche de pathologie broncho-pulmonaire et/ou pleurale
					recherche d'une pathologie cutanée et/ou muqueuse
		porter des EPI			
		entretenir les EPI			
		informer sur l'allergie			
		conseils de prévention - protection cutanée 			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		Porter des gants			
		adapter l'aération et la ventilation			
		choisir les produits les moins dangereux et les moins volatils			
			dermite allergique de contact (RG 65)		
			dermite irritante de contact		
			RG 65 		
			maladies de l'appareil respiratoire		
			RG 66 (attention : liste limitative) 		
			RG 84 (attention : liste limitative) 		

Tenues de travail

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
veste blanche					
tablier					
tenues de travail fournies					
chaussures de ville					
tenue civile					

EN SAVOIR PLUS

Santé et travail

1. Afin de définir si un salarié bénéficie d'un Suivi Individuel Renforcé de son état de santé, il est nécessaire de vérifier s'il appartient à l'une des catégories suivantes des postes à risques particuliers (Art. R. 4624-23) :

- a) à l'amiante
- b) aux rayonnements ionisants
- c) au plomb dans les conditions prévues à l'art. R.4412-160
- d) au risque hyperbare
- e) aux agents biologiques des groupes 3 et 4
- f) aux agents cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction de catégories 1 A et 1B
- g) montage et démontage d'échafaudage

Présente également des risques particuliers tout poste pour lequel l'affectation sur celui-ci est conditionnée à un examen d'aptitude spécifique prévu par le présent code.

S'il le juge nécessaire, l'employeur complète la liste des postes entrant dans les catégories mentionnées au I. par des postes présentant des risques particuliers pour la santé ou la sécurité du travailleur ou pour celles de ses collègues ou des tiers évoluant dans l'environnement immédiat de travail mentionnés au premier alinéa de l'article L. 4624-2, après avis du ou des médecins concernés et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent, en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L. 4121-3 et, le cas échéant, la fiche d'entreprise prévue à l'article R. 4624-46. Cette liste est transmise au service de santé au travail, tenue à disposition du directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et des services de prévention des organismes de sécurité sociale et mise à jour tous les ans. L'employeur motive par écrit l'inscription de tout poste sur cette liste.

2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de risques professionnels** cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

3. Les différents **tableaux de maladies professionnelles** pouvant être concernés dans cette profession sont :

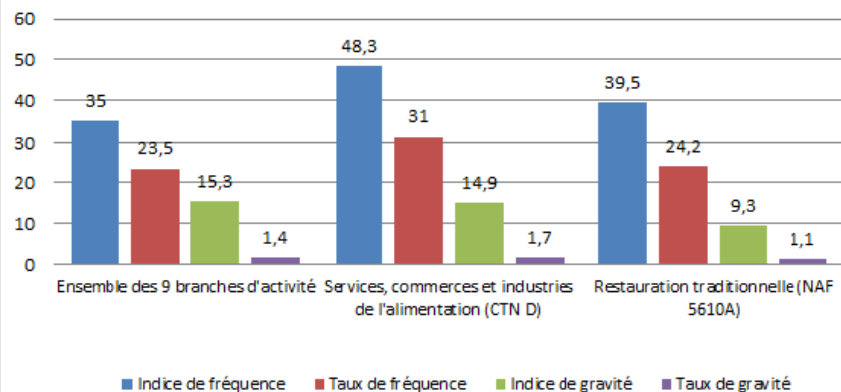
- **Tableau n°57 : Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail**

4. **Statistiques accidents du travail année 2012** "Restauration traditionnelle (NAF 5610A)" dont font partie les SERVEURS :

STATISTIQUES ACCIDENTS DU TRAVAIL - Année 2012

Source CNAMTS - Services, commerces et industries de l'alimentation (CTN D)

RESTAURATION TRADITIONNELLE (NAF 5610A)

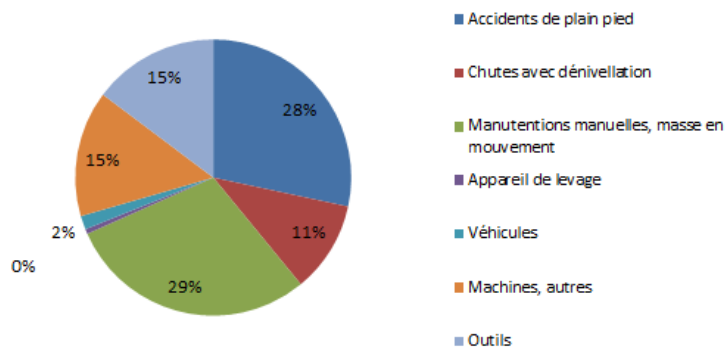


REPARTITION DES AT AVEC ARRET SUIVANT L'ELEMENT MATERIEL

Année 2012

Source CNAMTS - Services, commerces et industries de l'alimentation (CTN D)

Restauration traditionnelle (NAF 5610A) dont font partie les SERVEURS



Caractéristiques exceptionnelles

Les serveurs peuvent travailler au domicile de particuliers lors de mariage, ou dans des entreprises ou lieux publics tels des ambassades par exemple.

Glossaire métier

Coup de feu.

Faire les "vides" : remettre les bouteilles vides dans les caisses prévues à cet effet.

Faire la cave : remplir régulièrement les "frigos" du comptoir.

Conclusions

Le serveur doit avoir un bon relationnel car il est le lien entre la clientèle et la cuisine.

Afin de réduire les dangers existants dans cette profession, un travail lors de la conception des locaux est nécessaire ; ce qui est réalisé plus fréquemment dans les chaînes que dans les restaurants traditionnels où il existe, par contre, une plus grande autonomie.

Règlementation

[Brochure n° 3292](#) : Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) Etendue par arrêté du 3 décembre 1997 JORF 6 décembre 1997.

Références bibliographiques

- Alcouffe J. Gozlan M, Hays G., Tassel F., Maniller P. et Monteleon P.Y. "Vécu des serveurs en restauration : un lien avec l'organisation du travail." CAMIP1998-3 p.251/258.
- Andrieu F., Bonnefoy P., Bruneteau P., Expert C., Guinel P., Gunther-Martin E. et col. "Etude du poste de serveur en restauration le "coup de feu" : mythe ou réalité ?" CAMIP 1995-2 p.163/170.
- Jeancolas B. "Etude de la charge de travail d'un chef de rang en brasserie" Arch. Mal.Prof.,1995, vol 56,p.483/486.
- Jong-Yu Adol Chyuan, Chung-Li Du, Wen-Yu Yeh and Chung-Yi Li "Musculoskeletal disorders in hotel restaurant Workers. Occup.Med.2004 ; 54 p.55/57.
- Grimaud I. Henri Bonneville S. Richoux C. Le service à table dans la restauration : contraintes d'emploi et réflexions sur l'avenir d'une profession . DMT n°91 3ème trimestre 2002.
- La prévention en action : les hôtels, cafés, restaurants ; toska 06 <http://www.sante-securite-paca.org>
- La restauration traditionnelle : prévention des risques professionnels : ED 880 INRS
- Proposition d'une méthodologie et d'un outil Excel pour formaliser le DU dans les café hôtels, restaurants et discothèques. Pôle santé travail - Karinne Legrand Cattan : site internet www.chodevant.fr

ADRESSES UTILES

UMIH : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie.

Fiche métier FMP issue de la **FMP Serveur (restauration)** consultable sur <https://www.fmppresanse.fr>