Fiche résumée : Serveur (restauration)

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** : 468a ; 561b ; 561c **ROME1999** : 13222 **CITP2008** : 5131

Descriptif

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 Médico-professionnelles

Lieux de travail

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **salle de restaurant** (bruit environnant de faible intensité, espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux)
  - **terrasse de café restaurant**
  - **cuisine** (espace de travail avec sol glissant, ambiance humide, éclairage insuffisant, espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux, espace de travail sousdimensionné, éclairage artificiel, fumee de cuisine, espace de travail avec défaut de ventilation, température chaude intérieure)
  - **cave en café-restaurant** (éclairage insuffisant, espace de travail avec défaut de ventilation, espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux)
  - **locaux exigus** (espace de travail sousdimensionné, espace de travail inadapté à l'activité)
- Nuisances (préventions)
  - **bruit environnant de faible intensité**
    - effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)

    - réduire le bruit de fond
  - **espace de travail avec circulation sur plusieurs niveaux**
    - entretenir les escaliers
    - entretenir les sols
    - privilégier les sols anti-dérapants
    - signaler les dénivelés
  - **espace de travail avec sol glissant**
    - installer des sols anti-dérapants
    - Nettoyer régulièrement les sols
  - **ambiance humide**
    - adapter l'aération et la ventilation
    - prévoir une ventilation générale des locaux
  - **éclairage insuffisant**
    - concevoir un éclairage adapté
    - assurer la maintenance de l'éclairage
  - **espace de travail sousdimensionné**
    - optimiser le rangement
  - **éclairage artificiel**
    - choisir des lampes sans risque photobiologique
    - concevoir un éclairage adapté
    - assurer la maintenance de l'éclairage
  - **fumee de cuisine**
  - **espace de travail avec défaut de ventilation**
    - adapter l'aération et la ventilation
  - **température chaude intérieure**
    - isoler thermiquement les locaux
    - organiser le travail en ambiance chaude
    - limiter les durées d'exposition à la chaleur
    - conseil au salarié : 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
  - **espace de travail inadapté à l'activité**
- Effets sur la santé
  - **effets extra-auditifs du bruit**
  - **conséquence du bruit sur l'oreille interne**
  - **maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif**
  - **arthropathies**
  - **RG 32**
  - **autre chute d'un niveau à un autre**
  - **chute dans et d'un escalier et de marches**
  - **lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement**
  - **mycoses**
  - **traumatisme lié à une chute de plain pied**
  - **lésions traumatiques de plusieurs parties du corps**
  - **fatigue visuelle**
  - **irritation voies aériennes supérieures**
  - **irritation de l'oeil**
  - **syndrome psycho-organique des solvants**
  - **infections de la peau et du tissu cellulaire sous-cutané**
  - **dermatoses et eczémas**
  - **urticaire et érythème**

- **dermite irritante de contact due aux solvants**
- **effet toxique de solvants organiques**
- **allergie**
- **maladies de l'appareil respiratoire**
- **affections aiguës des voies respiratoires supérieures**
- **autres maladies de l'appareil respiratoire**
- **inconfort thermique lié à la chaleur**
- **épuisement dû à la chaleur, sans précision**

Organisation du travail

- Caractéristiques (nuisances possibles)
  - **multiplicité des tâches** (nuisances liées à la simultanéité des tâches)
  - **temps partiel imposé** (employeurs multiples)
  - **coactivité** (coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu))
  - **travail le week-end** (horaire generant une perturbation de la vie sociale, nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés)
  - **contact avec les clients** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions)
  - **fluctuation saisonnière** (rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale)
  - **dépendance fonctionnelle ou hiérarchique** (objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie, faible latitude de decision dans l'organisation de son travail)
  - **travail au sein d'une équipe** (contrainte relationnelle)
  - **coupure de travail > 3H**
  - **très tard le soir**
  - **repos < 48 H consécutives** (repos hebdomadaire regulierement inferieur a 48 h)
  - **horaire en extra**
  - **mode de rémunération du serveur**
  - **délais à respecter** (travail sous contrainte de temps imposee (travail a la chaine, cadence elevee, salaire au rendement,)
  - **travail de nuit** (travail de nuit >270h/an)
- Nuisances (préventions)
  - **nuisances liées à la simultanéité des tâches**
    - planifier le travail
    - veiller à la gestion des volumes de travail
  - **employeurs multiples**
    - veiller à la gestion des volumes de travail
  - **coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu)**
    - établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice
  - **horaire generant une perturbation de la vie sociale**
  - **nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés**
    - limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés
  - **humeur des clients générant une charge mentale particulière**
    - 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
  - **travail imposant un contrôle permanent ou excessif des émotions**
  - **rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale**
    - séparer lieux de vie et lieux de travail
  - **objectifs divergents et logiques différentes avec la hiérarchie**
    - informer sur le rôle des divers interlocuteurs
    - améliorer la communication et l'organisation
  - **faible latitude de decision dans l'organisation de son travail**

    - **contrainte relationnelle**
        - faciliter la communication
    - **repos hebdomadaire regulierement inferieur a 48 h**
        - privilégier les horaires favorisant la récupération
    - **travail sous contrainte de temps imposee (travail a la chaine, cadence elevee, salaire au rendement,**
        - veiller à la gestion des volumes de travail
    - **travail de nuit >270h/an**
        - 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
- Effets sur la santé
    - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
    - **surmenage**
    - **majoration de la fatigue générale**
    - **épisodes dépressifs**
    - **autres troubles de l'humeur [affectifs]**
    - **autres troubles anxieux**
    - **troubles somatoformes**
    - **trouble de l'humeur [affectif], sans précision**
    - **réaction aiguë à un facteur de stress**
    - **stress lié aux conflits d'objectifs**
    - **troubles névrotiques liés à un sentiment de dévalorisation**
    - **fatigue [asthénie]**
    - **troubles de la vigilance**
    - **classement CIRC 2A (travail de nuit posté)**
    - **troubles du sommeil**
    - **facteur accidentogène**
    - **perturbation de la vie sociale**

Tâches

- Caractéristiques (nuisances possibles)
    - **dresser les couverts** (nuisances du serveur)
    - **accueillir les clients** (humeur des clients générant une charge mentale particulière)
    - **prendre les commandes**
    - **servir les plats et les vins commandés** (travail sous contrainte de temps imposee, nuisances liées à la simultanéité des tâches, travail sous contrainte de temps imposee (travail a la chaine, cadence elevee, salaire au rendement,, contact avec des plats chauds, coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu), posture debout avec piétinement, posture debout avec marche)
    - **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, situation entrainant une charge mentale particuliere, fonction a forte responsabilite assumee humaine, financiere ou de securite, braquage, hold-up)
- Nuisances (préventions)
    - **nuisances du serveur**
    - **humeur des clients générant une charge mentale particulière**
        - 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
    - **travail sous contrainte de temps imposee**
        - planifier le travail
    - **nuisances liées à la simultanéité des tâches**
        - planifier le travail
        - veiller à la gestion des volumes de travail
    - **travail sous contrainte de temps imposee (travail a la chaine, cadence elevee, salaire au rendement,**
        - veiller à la gestion des volumes de travail
    - **contact avec des plats chauds**
        - protéger mains et avant-bras
        - mettre en place la CAT devant une brûlure
    - **coactivite (plusieurs activites concomitantes dans un meme lieu)**
        - établir un plan de prévention entre entreprise intervenante et utilisatrice
    - **posture debout avec piétinement**
        - conseils de prévention - insuffisance veineuse
    - **posture debout avec marche**
    - **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
    - **fonction a forte responsabilite assumee humaine, financiere ou de securite**
    - **braquage, hold-up**
- Effets sur la santé
    - **réaction aiguë à un facteur de stress**
    - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
    - **brûlures**
    - **troubles veineux**
    - **fatigue [asthénie]**
    - **signes fonctionnels d'insuffisance veineuse**
    - **rachialgies dorsales - Région dorso-lombaire**
    - **arthropathies**
    - **maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif**
    - **RG 57 (attention : liste limitative)**
    - **chutes**
    - **glissades**

Outils et équipements

- Caractéristiques (nuisances possibles)
    - **carnet de commande (serveur)**
    - **linge de table**
    - **vaisselle, couverts** (objets coupants)
    - **tire-bouchon/décapsuleur**
    - **plateau de service en brasserie**
    - **contrôleur de chèques ou de billets**
    - **tiroir-caisse**
    - **raclettes**
    - **aspirateur**
    - **chariot de nettoyage**
    - **torchons de service**
    - **monte-charge**

    - **balai**
- Nuisances (préventions)
    - **objets coupants**
        - mettre à disposition une trousse d'urgence
        - former SST
        - porter des gants adaptés
- Effets sur la santé
    - **coupure**

Produits, matériaux et publics concernés

- Caractéristiques (nuisances possibles)
    - **eau froide** (eau < 10°)
    - **déchets ménagers**
    - **denrées alimentaires (serveur)**
    - **clientèle +/- agressive** (agression physique, manque de respect dans la communication verbale)
    - **clientèle exigeante**
    - **produits de nettoyage et désinfection en agroalimentaire** (nettoyant desinfectant alimentaire)
- Nuisances (préventions)
    - **eau < 10°**
        - Porter des gants
        - conseils de prévention - protection cutanée
    - **agression physique**
        - former à la CAT face à des personnalités difficiles
        - former à la CAT face à une personne agressive
    - **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
    - **nettoyant desinfectant alimentaire**
        - porter des EPI
        - entretenir les EPI
        - informer sur l'allergie
        - conseils de prévention - protection cutanée
        - Porter des gants
        - adapter l'aération et la ventilation
- Effets sur la santé
    - **engelures**
    - **syndrome de Raynaud**
    - **lésions traumatiques d'une partie du corps non précisée**
    - **stress aigu traumatique**
    - **état de stress post-traumatique**
    - **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 (nuisances possibles)
    - **veste blanche**

- **tablier**
- **tenues de travail fournies**
- **chaussures de ville**
- **tenue civile**

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 cancérogènes, 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.

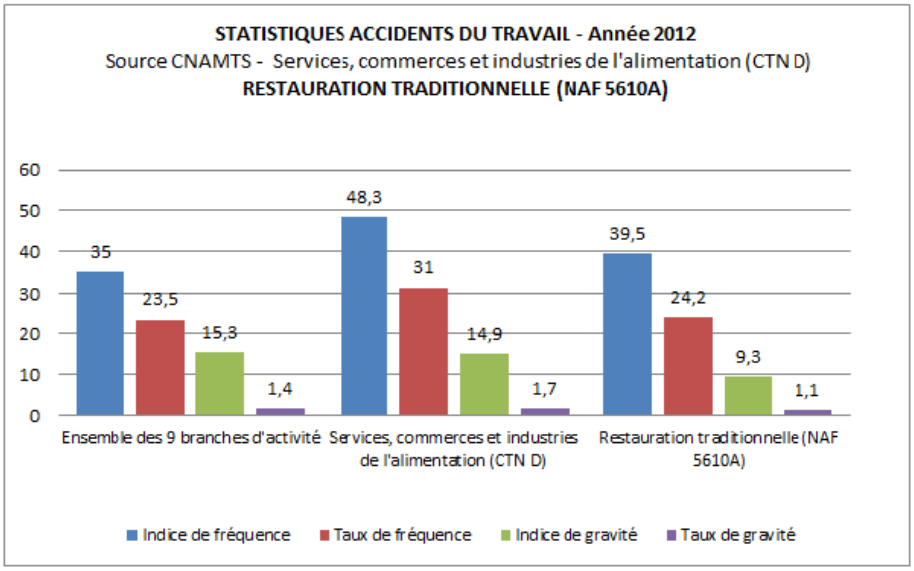
2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme **des facteurs de risques professionnels** cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

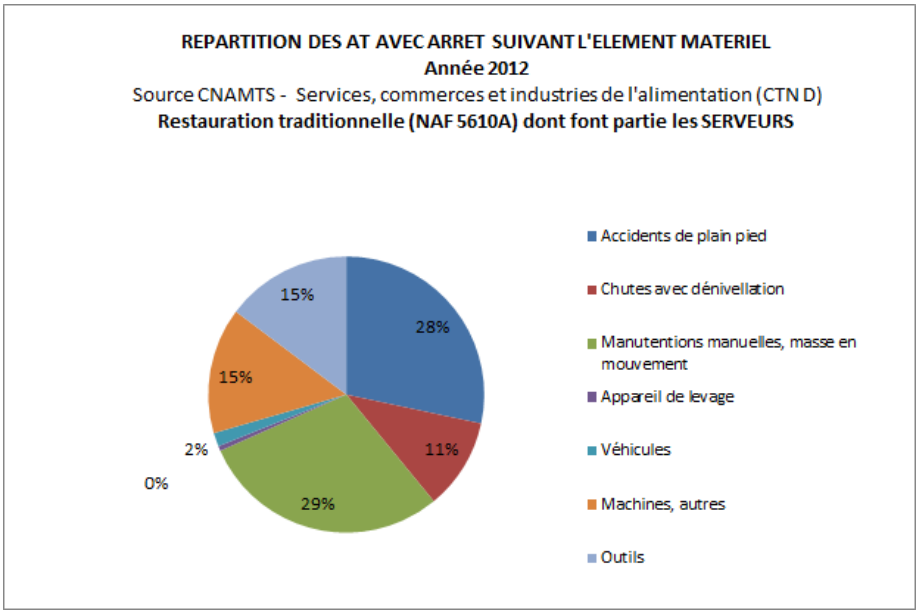
- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

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 :





Conclusion

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.

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