



**l'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France



MÉMOPREV

RESTAURATION COLLECTIVE

SERVICE EN SALLE

DTE 286-4

SOMMAIRE

01

P. 4 LES RISQUES MAJEURS

LE RISQUE TMS

LE RISQUE DE BRÛLURES

LE RISQUE LIÉ AUX AMBIANCES PHYSIQUES

02

P. 7 MESURES DE PRÉVENTION

ÉVITER LE RISQUE TMS

ÉVITER LE RISQUE DE BRÛLURES

RÉDUIRE L'EXPOSITION AUX AMBIANCES THERMIQUES

LIMITER LA FATIGUE AUDITIVE

01

**LES RISQUES
MAJEURS**



DESCRIPTIF DE L'ACTIVITÉ

Le service en salle s'organise autour de quatre grandes activités :

- l'approvisionnement et la mise en place des denrées préparées en cuisine ;
- le service à table ou en self avec notamment des corners ou un espace café ;
- l'encaissement ;
- le nettoyage de l'espace de restauration.

OBJECTIFS DE PRÉVENTION

- Limiter le port de charges, les postures contraignantes et le travail répétitif.
- Supprimer le risque de brûlures.
- Supprimer le risque lié aux ambiances physiques.
- Supprimer les chutes de plain-pied (cf. fiche transverse).
- Supprimer l'exposition aux produits chimiques (cf. fiche transverse).



© Fabrice Dimier pour l'INRS



© kali9 pour iStock



© Fabrice Dimier pour l'INRS



© Fabrice Dimier pour l'INRS



LES RISQUES MAJEURS



LE RISQUE DE TMS

En plus des sollicitations physiques observables avant et après le service, les salariés sont exposés à de multiples situations à risque de TMS (troubles musculosquelettiques) dans le cadre de leurs activités en salle.

Les TMS sont le résultat de la combinaison de multiples causes liées en particulier au poste de travail, à son environnement et à l'organisation en place.



PORT DE CHARGES LOURDES

- Le personnel est amené à porter des charges lourdes, notamment des casiers à verres, des piles de plateaux, des bacs gastronormes, des récipients d'huile de friture usagée ou encore des chaises lors du nettoyage de la salle. Cette contrainte peut être accentuée par des déplacements récurrents et longs. C'est le cas, par exemple, lorsque les salariés acheminent des piles d'assiettes ou des bacs remplis de couverts depuis les placards de rangement jusqu'aux présentoirs dans l'espace de restauration.
- La manutention de plats chauds ou de contenants gras oblige aussi les salariés à éloigner la charge de leur corps pour éviter de se brûler ou de se salir ; ce qui est contraignant pour le dos.



POSTURES CONTRAIGNANTES

- Le personnel est soumis à des postures sollicitantes, répétées et/ou prolongées dans le temps. Il est, par exemple, contraint de se pencher pour nettoyer sous les tables, récupérer les plateaux d'entrées placés sur le bas d'une échelle, ou encore lors de la dépose de ramequins dans la vitrine réfrigérée alors que la rampe glisse-plateaux l'éloigne des étagères. Les sollicitations induites par la flexion sont plus marquées encore lorsque la charge est lourde et/ou éloignée du corps. Le salarié est notamment confronté à ce genre de situation quand il place un bac gastro rempli, particulièrement lourd, sur un meuble bain-marie profond.



© Philippe Castano pour l'INRS

- Durant le service, les salariés sont régulièrement amenés à effectuer des mouvements de rotation, c'est-à-dire que des torsions du dos apparaissent tandis que les pieds (ou le bassin, en position assise) restent immobiles. Ainsi notamment, le caissier effectue bien souvent à de multiples reprises des mouvements de torsion entre le poste d'encaissement et les plateaux à facturer, tout comme le salarié, devant le meuble chaud, qui de façon répétée saisit les assiettes d'un côté et se tourne de l'autre pour les remplir.
- Le travail statique est également reconnu comme facteur de risque de TMS. Cette posture s'observe par exemple lorsque le salarié, debout devant le comptoir, dresse les assiettes du plat principal. La même configuration apparaît aussi quand le poste d'encaissement est dépourvu de siège.
- Une vigilance particulière est à apporter au poste d'encaissement, dans la mesure où, bien souvent, le mobilier induit des contraintes posturales (impossibilité en position assise de placer ses jambes sous la caisse, extension du cou pour lire l'écran placé trop haut, etc.).

> EFFORTS DE TIRER/POUSSER

- La problématique du tirer/pousser se pose lorsque la charge manipulée (poids du chariot et des préparations) est conséquente, les roues du chariot sont abîmées, le sol est dégradé ou présente des dénivelés, l'espace est exigü, etc. En effet un effort physique est nécessaire, par exemple, lors du transfert des bacs gastro en échelles. Cette difficulté est plus marquée encore si, en plus, le personnel ne dispose pas d'une visibilité suffisante pour pousser le chariot (du fait notamment de son encombrement) et qu'il se voit obligé de le tirer.

> GESTES RÉPÉTITIFS

- La répétition d'opérations identiques induit des sollicitations des membres supérieurs, qui peuvent être délétères pour le corps humain. C'est le cas par exemple au moment de déposer les verres un à un dans les rayonnages d'exposition, lors de l'assemblage des couverts dans une serviette en papier ou encore lorsqu'il s'agit de nettoyer les tables.
- Dans les espaces café équipés d'une machine expresso manuelle, les salariés exercent, après chaque commande client, des efforts physiques répétés pour fixer le porte-filtre, le retirer puis le vider de son marc de café compacté. À la longue, ces sollicitations peuvent entraîner des atteintes du membre supérieur.



© Gael Kerbaol pour l'INRS

> STRESS

- Au-delà des facteurs biomécaniques, les salariés sont confrontés aussi à des situations de tensions qui augmentent le risque de survenue de TMS. En effet le travail sous pression lors du « coup de feu » des heures de repas, des demandes conflictuelles de clients pressés ou insatisfaits, voire violents (gestes ou propos déplacés) peuvent induire, à la longue, un stress.

LE RISQUE DE BRÛLURES

À l'heure du service, le personnel des corners peut être amené à préparer, avec un rythme soutenu, grillades, frites, pizzas, etc. Les situations de tensions induites par l'afflux de clientèle et le temps contraint pour servir augmentent le risque de brûlures au niveau des points chauds, d'autant plus lorsque l'espace de travail est restreint.

LE RISQUE LIÉ AUX AMBIANCES PHYSIQUES

Le bruit ambiant provoqué en particulier par le choc des couverts/vaisselle, les déplacements de chaises, les discussions entre convives, peut également provoquer stress et fatigue.

Avec l'utilisation de planchas, friteuses, fours à pizzas, les salariés des corners, travaillent le plus souvent en ambiance chaude. Cela peut provoquer un inconfort et être une source supplémentaire de fatigue, voire générer des atteintes à la santé (malaises, par exemple) et à la sécurité.

02

MESURES DE
PRÉVENTION





MESURES DE PRÉVENTION



ÉVITER LE RISQUE DE TMS



MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL

- Réduire prioritairement le poids des charges manipulées en choisissant de préférence des matériaux allégés (assiettes, plateaux, chaises, etc.) et des contenants de tailles réduites (bacs gastro, bacs à couverts, etc.).
- Fournir des équipements adaptés (par exemple : chariots, passe-plats) de manière à supprimer le port de charges lors des déplacements. Il s'entend que pour les phases de chargement/déchargement et d'acheminement, une attention sera portée de façon à limiter les sollicitations dorsales.
- Concernant ces chariots, leurs caractéristiques devront être étudiées précisément (poids, roues, maniabilité, poignée, hauteur(s) d'entreposage, etc.). L'option des chariots à niveau constant sera à privilégier, par exemple, pour le transfert des plateaux, assiettes ou verres, dans le but de limiter les postures contraignantes. S'agissant de l'approvisionnement des hors-d'œuvre et desserts, les glissières des échelles seront comprises entre 40 et 180 cm afin de limiter les flexions et extensions répétées du personnel.
- Ces différents équipements feront l'objet d'une maintenance régulière, afin de garantir leur bon fonctionnement. Dans l'idéal, un équipement supplémentaire sera prévu pour pallier une défaillance au cours du service.



© Fabrice Dimier pour l'INRS



MOBILIERS SELF ET ENCAISSEMENT

- Présentoirs des ustensiles pour les convives

- Ne pas limiter l'utilisation des chariots uniquement au transfert des charges (piles de plateaux, caisses de verres, etc.) depuis la plonge jusqu'à l'entrée de la salle de restauration mais les utiliser aussi comme présentoir, de manière à réduire les manutentions de charges lourdes et/ou répétées. Dans le même ordre d'idées, privilégier, dans la mesure du possible, l'utilisation des mêmes bacs à couverts depuis la phase de tri de la vaisselle sale jusqu'aux présentoirs en salle de restauration.



© Gael Kerbaol pour l'INRS

- Présentoirs à hors-d'œuvre et desserts

- Intégrer dans le cahier des charges des vitrines réfrigérées différents paramètres comme la hauteur, la profondeur des rayonnages, l'espace libre en partie basse pour les pieds : se référer à la norme NF EN ISO 14738 ; l'idée étant de prendre en compte la réalité du travail lors du choix de ces équipements. Dans le cadre de cette réflexion notamment, plutôt que d'opter pour des présentoirs uniquement « ouverts » du côté des convives, privilégier les armoires réfrigérées à double entrée permettant un accès direct à la fois par l'avant (côté convives) et par l'arrière (côté office). Avec ce type d'équipement en effet, le salarié peut choisir le côté de chargement lors de la phase de préparation de service et donc limiter ses déplacements. Autre atout : le personnel n'est pas perturbé par la présence des convives aux heures de repas et est donc moins soumis aux contraintes temporelles et spatiales pour réapprovisionner les étagères lors du « coup de feu ».
- Prévoir des rampes glisse-plateaux (ou tout au moins des portions de rampes) basculantes afin de donner la possibilité au personnel de se rapprocher au plus près du présentoir réfrigéré et ainsi ne plus maintenir une posture fléchie en avant lors du chargement ou du nettoyage du linéaire.
- Pour la mise en place des hors-d'œuvre et desserts dans les présentoirs, privilégier la dépose des plateaux (avec l'ensemble des portions individuelles) sur l'étagère, tout en veillant au poids manutentionné à chaque prise ; l'objectif étant de réduire les gestes répétitifs particulièrement sollicitants.



© Martin-dm pour iStock

- Comptoir chaud pour le service à l'assiette

- Afin de limiter les situations de flexion vers l'avant au niveau des meubles self, prévoir à l'arrière un dégagement suffisant pour pouvoir glisser les pieds sous le mobilier.
- Il est important de veiller à ce que la profondeur du mobilier de maintien au chaud et les caractéristiques de l'éventuelle tablette de service permettent la remise de l'assiette au convive sans contrainte excessive pour les membres supérieurs et le dos. De même une attention doit être portée sur la hauteur et la profondeur du plan de travail, afin de limiter les contraintes dorsales lors de la dépose/retrait des bacs gastro et lors de la prise des aliments au fond du contenant chaud. Cette réflexion va évidemment de pair avec l'utilisation de bacs gastro de capacité réduite.



© Philippe Castano pour l'INRS

- Friteuse

- Afin de réduire la fréquence de vidage des huiles de friture, il est préférable de privilégier des équipements fonctionnant en circuit fermé. Plus précisément, la friteuse sera dotée d'un filtre et d'une pompe permettant de réutiliser les huiles dépourvues de résidus de cuisson, sans avoir besoin de transvaser à chaque fois ces liquides. Ce type de dispositif présente un autre avantage : limiter le risque de déversement de ces éléments gras.
- En complément de cette filtration, il est essentiel de tester le niveau de détérioration de ces liquides. La consommation d'huile peut ainsi être optimisée et les manutentions limitées.
- Au moment de changer l'huile de friture, l'utilisation d'un dispositif d'aspiration automatique (pompe) est préconisée pour évacuer le liquide altéré directement vers des bacs de recyclage.
- Il s'entend que, pour réduire les contraintes physiques, chacun des contenants utilisés (huiles neuves et usagées) sera déplacé à l'aide d'un chariot adapté.



© Kondor83 pour iStock

- Machine à café

- L'acquisition d'une machine à café automatique est indispensable afin de supprimer les efforts répétés, habituellement observés avec l'utilisation du porte-filtre des machines traditionnelles. Avec ce type de matériel en effet, à chaque tasse servie, l'alimentation en café moulu et l'évacuation du marc sont réalisées mécaniquement.
- Une vigilance doit néanmoins être apportée sur la hauteur de l'installation afin que le réapprovisionnement de la réserve en grains, située en partie haute de la machine, soit facilité pour le salarié.



© Jacoblund pour iStock

- Caisse

- Donner la possibilité au personnel affecté à la caisse d'alterner les postures. Dans ce cadre notamment, un espace suffisant doit être prévu sous le poste d'encaissement pour les jambes et les pieds de façon à ce que le salarié puisse rester assis sans être gêné et, à l'arrière, pour qu'il puisse reculer son siège s'il souhaite travailler debout. De plus, la hauteur du mobilier sera définie afin de pouvoir assurer le service dans de bonnes conditions tant en position assise que debout.
- L'implantation des équipements (lecteur optique, clavier, imprimante ticket, etc.) nécessite aussi d'être intégrée dans la réflexion en amont. Par exemple, l'écran de caisse doit pouvoir, en particulier s'il est tactile, s'ajuster à la taille du salarié. Se référer à l'[ED 6080](#) de l'INRS «Conception des meubles d'encaissement - Cahier des charges intégrant les critères de confort, de sécurité et d'efficacité au travail».



© Philippe Castano pour l'INRS

> AMÉNAGEMENT DES ESPACES POUR LE PERSONNEL ET LES CONVIVES

- Lors de la réflexion sur l'aménagement des espaces, une vigilance est à porter sur les proximités nécessaires entre les différentes zones de travail de manière à limiter les déplacements avec port de charges. À titre d'exemple, la distance entre la plonge, les espaces de stockage et les présentoirs en salle de restauration doit être prise en compte dès la conception du projet. De même, un éloignement réduit est recommandé entre les zones de préparation et les étagères de présentation dans la salle de service.
- En plus de fournir un nombre suffisant de chariots adaptés, il est essentiel de prévoir suffisamment d'espace pour, d'une part, faire circuler aisément ces équipements de manutention et, d'autre part, pouvoir les rapprocher au plus près des postes de travail. En complément aussi, une zone de rangement leur sera dédiée pour éviter tout encombrement de l'espace lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Dans la salle de restauration, un espace libre suffisant est à prévoir à l'arrière des présentoirs dynamiques de vaisselle de manière à pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de ce type d'équipement, et en particulier pouvoir glisser facilement les verres dans leur logement.
- Les flux des clients sont à prendre en compte au même titre que ceux des salariés. Ainsi, une simulation sur plans apparaît nécessaire pour vérifier l'implantation des différents espaces (points de desserte des hors-d'œuvre, coins grillades, caisses, etc.) et s'assurer de la fluidité du service aux pics d'affluence. Cette approche par anticipation est un moyen de limiter les tensions possibles entre convives et de créer un cadre plus serein pour le personnel. Concrètement, pour guider les convives dans la préparation de leur plateau, différentes options sont à étudier, telle que l'intégration d'une continuité au niveau des rampes-plateaux ou la matérialisation physique des cheminements (claustras, murets, parois, etc.).



© Philippe Castano pour l'INRS



ÉVITER LE RISQUE DE BRÛLURES

- Diminuer les points chauds directement accessibles en favorisant par exemple les modes de cuisson à induction.
- Un espace suffisant est à prévoir à proximité des points chauds (en particulier friteuse, plancha) afin de réduire le risque de heurts pendant le service.



RÉDUIRE L'EXPOSITION AUX AMBIANCES THERMIQUES

- Afin d'avoir un confort thermique suffisant, l'air ambiant de la cuisine doit être compris entre 18 et 26° C avec 30 à 65 % d'humidité relative.
- Dans les corners, les fumées émises doivent être captées au voisinage de leur émission par des hottes installées au-dessus des appareils de cuisson. L'air extrait doit être compensé par l'introduction d'air neuf filtré (cf. fiche MémoPrev Restauration collective - Préparation chaude et froide).



LIMITER LA FATIGUE AUDITIVE

- Prévoir, dans la salle de restauration, une surface au sol suffisante de manière à pouvoir espacer les tables. De la sorte, il n'y a pas « compétition » entre les conversations des uns et des autres et l'escalade sonore qui en découle habituellement est évitée. À côté de cela, il est à noter aussi que, compte tenu de la problématique de réverbération des sons sur les parois, plus le local est vaste, plus le risque d'avoir une salle bruyante est important. Il s'agit donc de limiter le volume du local, en portant une attention toute particulière à la hauteur sous plafond.
- En complément, il est important de prévoir un traitement acoustique des surfaces à l'aide de matériaux absorbants ou du local grâce à des dispositifs absorbants (panneaux mobiles, etc.).

Dans la même collection, liste des autres fiches consultables :

- Contexte (DTE 286-1)
- Réception et stockage (DTE 286-2)
- Préparations chaude et froide (DTE 286-3)
- Plonge (DTE 286-5)
- Zone d'allotissement, répartition et expédition (DTE 286-6)
- Préparation et service dans les satellites (DTE 286-7)
- Assemblage des plateaux (DTE 286-8)
- Risques transverses (DTE 286-9)





Pour en savoir plus, rendez-vous sur
cramif.fr

Fiche Mémoprev - Restauration collective - Service en salle - DTE 286-4
Cramif - Direction de la communication - Décembre 2023

Cramif - Direction de la communication - 21123 - Décembre 2023 - ©INRS - Photos de couverture et 1^{er} de couverture : © Philippe Castano pour l'INRS



**l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS

Caisse régionale
Île-de-France