ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC

POUR L'EMPLOYÉ

GUIDE D'INTÉGRATION

Tous les ingrédients pour assurer intégration, formation et supervision en matière de santé et de sécurité du travail.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT ▼

TABLE DES MATIÈRES

03 Guide de l'employé

03 Identification de l'employé

04 Présentation de l'établissement
Mot de bienvenue

05

1er INGRÉDIENT :
Le restaurant

07

2e INGRÉDIENT :
Le fonctionnement du restaurant

12

3e INGRÉDIENT :
Les méthodes de travail

VOUS ÊTES CUISINIER...

13 Planification, organisation, supervision

15 Règles d'hygiène et de salubrité

17 Le service à la clientèle

VOUS ÊTES SERVEUR...

18 Préparation à la tâche

20 Règles d'hygiène et de salubrité

21 Le service à la clientèle

26

4e INGRÉDIENT :
La santé et la sécurité du travail

27 Droits et obligations du travailleur et de l'employeur

30 Procédure en cas d'accident

33 La santé et la sécurité du travail au sein de l'établissement

38 Formulaire d'engagement

39 Tableau de suivi

42 Documents de référence

Ce guide a été produit dans le cadre d'un programme de prévention des accidents du travail financé par la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).
Nous tenons à remercier Solutions mieux-être LifeWorks – pour sa collaboration à la révision de la section « santé et sécurité du travail » de ce guide.

GUIDE DE L'EMPLOYÉ

Ce Guide de l'employé regroupe toutes les informations pratiques nécessaires pour faciliter votre intégration dans votre nouvel emploi et assurer votre bien-être et votre sécurité. N'hésitez pas à l'utiliser aussi souvent que nécessaire et à vous renseigner auprès de votre compagnon d'intégration pour toute question.

Prénom et nom de l'employé :

Titre du poste occupé par le nouvel employé :

Votre supérieur immédiat est (Nom de la personne) :

Date d'accueil (Jour/mois/année) :

Votre compagnon d'intégration est (Nom de la personne) :

Note : dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

BIENVENUE CHEZ :

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein de notre équipe de travail. Afin que votre arrivée se fasse dans les règles de l'art et en toute sécurité, nous vous proposons ce guide qui traitera des modes de fonctionnement et politiques de notre établissement, des tâches que vous aurez à accomplir, des règles de santé et sécurité à suivre et des différents documents auxquels vous pourrez vous référer par la suite.

En tant que nouvel employé, il est requis que vous lisiez ce guide et que vous vous conformiez aux règles établies dans notre établissement. Veuillez, svp, remplir la grille d'auto-évaluation qui vous est proposée à la page 41. Un suivi sera effectué par qui vous accompagnera et appréciera votre performance jusqu'à ce que vous ayez atteint votre pleine autonomie.

Pourquoi nous vous demandons d'y accorder autant d'importance?

Tout comme on doit choisir les meilleurs ingrédients pour réaliser une recette, ces informations sont à la base d'une saine opération, d'un bon climat de travail et d'une meilleure gestion du personnel possible, en visant à assurer votre santé et sécurité au travail, mais aussi celle de vos collègues de travail et de la clientèle.

En compagnie de (Nom de la personne responsable de son intégration) vous aurez l'occasion de faire un retour sur les différents points abordés dans ce guide afin de lui démontrer que vous maîtrisez bien les notions transmises.

Débutons notre recette!

1er INGRÉDIENT

LE RESTAURANT

Pour que vous puissiez bien vous intégrer à notre équipe et à notre mode de fonctionnement, voici quelques renseignements qui vous permettront de bien comprendre l'environnement de travail et les gens qui vous entourent.

Ingrédient 1

Q. La caractéristique distinctive du restaurant, c'est-à-dire ce que nous souhaitons que le client retienne de son expérience, est :

Q. La clientèle qui fréquente habituellement le restaurant a le profil suivant :

Q. Nos principales attentes envers vous sont :

Q. Les clients apprécient particulièrement de notre établissement :

2e

INGRÉDIENT

LE FONCTIONNEMENT DU RESTAURANT

Afin d'éviter toute confusion au sujet du fonctionnement de notre établissement, voici quelques réponses aux questions que vous vous posez probablement.

Q. Quelles sont les heures d'ouverture?

Q. De quelle façon j'obtiens mon horaire? À quel gestionnaire je dois me référer?

Q. L'heure d'arrivée et de départ, ainsi que le nombre d'heures travaillées sont contrôlées de quelle façon?

Q. Les échanges d'horaire ou de quart de travail sont-ils permis? Si oui, quelles conditions?

Q. Comment fonctionne ma rémunération?

Votre salaire de départ sera de :

Les pourboires sont gérés ainsi :

Q. Si je mange ici, au restaurant, à l'heure convenue pendant ma journée de travail, dois-je payer entièrement le repas commandé?

Q. Je suis jumelé à un collègue pour faciliter mon intégration au travail, comment fonctionne ce jumelage et que fera cette personne pour m'aider?

Si vous êtes cuisinier…

Si vous êtes serveur…

Q. Si je suis fumeur, est-ce que je peux sortir fumer pendant mon quart de travail et, si oui, à quel moment?

Q. Y a-t-il un endroit désigné pour les fumeurs à l'extérieur? Mentionnez la notion du 9 mètres de distance de tout portes ou fenêtres.

Q. Quelle est la politique entourant la consommation d'alcool et de drogues?

Q. Puis-je utiliser mon téléphone cellulaire durant mon quart de travail?

3e INGRÉDIENT

LES MÉTHODES DE TRAVAIL

Que vous soyez cuisinier ou serveur, vous aurez des tâches à accomplir dans un ordre précis tout en appliquant une façon de faire conforme aux façons de faire et politiques de notre établissement. L'objectif commun à toute notre équipe est de satisfaire pleinement la clientèle et, pour y contribuer, vous devez exécuter votre travail de la meilleure façon possible en toute sécurité.

Si vous êtes cuisinier, vous trouverez ci-dessous les modalités de travail particulières à votre fonction.

Vous êtes serveur? Passez à la page 18 pour y trouver les modalités qui vous concernent.

VOUS ÊTES CUISINIER…

Voici des réponses à vos interrogations sur les tâches à effectuer et d'autres éléments importants. Pour les tâches en lien avec la santé et sécurité du travail, vous trouverez plus de détails dans la section : *La santé et la sécurité du travail.*

Q. Quelles sont les attentes à mon égard?

Ma planification

- [ ] J'ai élaboré le menu du jour
- [ ] J'ai vérifié la disponibilité des ingrédients nécessaires à mon menu
- [ ] J'ai estimé la quantité des aliments nécessaires pour satisfaire la demande

Mon organisation

- [ ] J'ai tous les outils nécessaires pour bien fonctionner
- [ ] Mes équipements de travail sont en bon état et propres
- [ ] Mon plan de travail est bien rangé et fonctionnel
- [ ] L'hygiène de mon plan de travail et de mon environnement est impeccable
- [ ] Je suis correctement habillé, équipé et bien installé
- [ ] Mon environnement de travail est sécuritaire

Note : en cochant cet aide-mémoire une fois la tâche réalisée, vous pourrez éviter les oublis.

Ma supervision dans la cuisine

- [ ] J'ai analysé et planifié le travail à faire
- [ ] J'ai préparé les aliments qui serviront aux recettes du jour
- [ ] J'ai contrôlé la qualité des plats avant leur sortie de la cuisine

Q. Quelle est la procédure de gestion de l'inventaire, des achats et de la réception des commandes?

Q. Quelle méthode de travail est privilégiée pour sortir les commandes d'une même table en même temps?

Q. Comment dois-je procéder pour assurer la sécurité d'un client souffrant d'allergies alimentaires?

Q. Quelles tâches dois-je effectuer avant la fin de mon quart de travail? Que dois-je faire durant un temps mort?

- [ ] Nettoyer et désinfecter mon plan de travail
- [ ] Remettre mon plan de travail en ordre
- [ ] Faire un inventaire des ingrédients manquants et restants
- [ ] Ranger les aliments et ingrédients restants
- [ ] Nettoyer les équipements que j'ai utilisés
- [ ] Préparer certains aliments pour le prochain quart de travail
- [ ] Nettoyer ce qui me semble requis pour se conformer aux normes de salubrité

Rappelez-vous que l'entretien, l'hygiène et la salubrité de votre milieu de travail sont primordiaux pour le bien-être et la sécurité de tous.

Voici les principales règles d'hygiène personnelle à respecter :

- [ ] Porter un tablier propre et le changer lorsqu'il est sale
- [ ] Porter des souliers fermés, confortables, propres et sécuritaires
- [ ] Laver mes mains régulièrement entre chaque changement de manipulation d'un aliment à un autre
- [ ] Porter un filet sur ma tête et, s'il y a lieu, sur ma barbe
- [ ] Attacher mes cheveux s'ils sont longs
- [ ] Éviter de porter mes doigts à ma bouche
- [ ] Si je suis enrhumé, porter un masque
- [ ] Si je me coupe, je vais changer mon uniforme pour éviter une contamination

Ingrédient

3

Q. Quelle est la procédure pour la conservation des aliments?

Q. Quelle est la routine d'entretien des cuisines?

Q. Quelle est la procédure pour l'entretien des équipements?

Q. Certains équipements ont-ils des particularités que je dois connaître pour bien les utiliser?

Ingrédient
3

La satisfaction des clients est notre priorité.

Q. Comment dois-je traiter les demandes spéciales des clients?

Q. Que dois-je faire lorsqu'un client retourne son assiette?

- [ ] Recueillir les commentaires du serveur
- [ ] Refaire sa commande ou son nouveau choix rapidement
- [ ] Faire part de ses commentaires au chef cuisinier ou à l'équipe
- [ ] Valider si des changements doivent être apportés pour le prochain service

Q. Que dois-je faire si je me sens très stressé?

VOUS ÊTES SERVEUR…

Voici des réponses à vos interrogations sur les tâches à effectuer et d'autres éléments importants. Pour les tâches en lien avec la santé et la sécurité du travail, vous trouverez plus de détails dans la section *La santé et la sécurité du travail.*

Je débute mon quart de travail. Comment dois-je me préparer?

C'est moi qui ouvre le restaurant…

Q. Que dois-je faire pour préparer la salle avant l'arrivée des clients?

- [ ] Prendre connaissance des réservations et des cas spéciaux de la journée
- [ ] Prendre connaissance du menu et de ses spécificités
- [ ] M'assurer que je dispose du matériel pour monter ma salle ou ma section de travail
- [ ] Aménager la salle en fonction des réservations de la journée
- [ ] Dresser les tables et veiller à ce que tout soit propre
- [ ] Effectuer la mise en place dans les aires de service
- [ ] Procéder à l'ouverture de la caisse

Note : en cochant cet aide-mémoire une fois la tâche réalisée, vous pourrez éviter les oublis.

Ingrédient 3

Je débute mon quart de travail en cours de journée.

Q. Que dois-je faire pour m'intégrer au rythme déjà en marche?

- [ ] Prendre connaissance du plan de salle établi
- [ ] Demander au responsable en place de m'indiquer la section dont j'aurai la responsabilité
- [ ] Lui demander de me résumer les informations nécessaires au bon fonctionnement de la salle
- [ ] Vérifier les réservations et les demandes spéciales
- [ ] Prendre connaissance du menu et de ses spécificités
- [ ] M'assurer que les tables soient bien montées et propres
- [ ] Voir à ce que les aires de service soient bien montées, propres et prêtes pour débuter mon service

Q. Comment puis-je prendre connaissance du menu du jour, des spéciaux de la semaine ou des spécialités du restaurant?

Q. À qui puis-je me référer si j'ai des questions sur les différents produits que l'on vend?

Q. À qui puis-je me référer concernant la réglementation entourant la vente et le service d'alcool?

Je fais la fermeture du restaurant à la fin de la journée.

Q. Quel est mon rôle?

- [ ] Faire la mise en place de la salle selon les besoins du lendemain
- [ ] Monter les tables et m'assurer que tout soit propre
- [ ] Monter les aires de service et m'assurer que tout soit propre
- [ ] Balancer les factures et répartir les pourboires
- [ ] Faire un retour sur la journée pour analyser ce qui a bien et moins bien fonctionné
- [ ] Veiller à ce que l'environnement soit impeccable avant de fermer à clé

Q. Que dois-je faire pendant un temps mort?

- [ ] Replacer la salle pour le prochain quart de travail
- [ ] Remettre en place les aires de service
- [ ] Veiller à ce que mon environnement soit propre et impeccable
- [ ] Donner un coup de main à un collègue qui en aurait besoin

Ingrédient

3

Rappelez-vous que l'entretien, l'hygiène et la salubrité de votre milieu de travail sont primordiaux pour le bien-être et la sécurité de tous.

Q. Quelles règles d'hygiène personnelle dois-je respecter?

- [ ] Je dois porter :

- [ ] Ma tenue vestimentaire doit toujours être impeccable
- [ ] Je dois porter des souliers fermés, confortables, propres et sécuritaires
- [ ] Je dois me laver les mains régulièrement
- [ ] Je dois attacher mes cheveux, s'ils sont longs
- [ ] Autres :

Ingrédient

3

Un service à la clientèle impeccable est votre priorité.

Q. Comment dois-je prendre les réservations?

Q. Que dois-je dire et faire spécifiquement lorsque j'accueille les clients?

Q. Quelle technique dois-je adopter pour la prise de commande?

Q. Comment agir avec un client souffrant d'allergies alimentaires?

Q. Que faire si un client à une réaction allergique?

Q. Certains des ingrédients utilisés viennent-ils de la région (produits du terroir)? Comment les mettre en valeur auprès des clients?

Q. Est-ce possible de goûter aux plats du jour pour pouvoir en parler aux clients en toute connaissance de cause?

Q. Quelles questions puis-je poser au client pour vérifier s'il est satisfait?

Q. Que dois-je faire s'il n'aime pas son plat, s'il est déçu, s'il émet de mauvais commentaires?

S'il n'a presque rien mangé :

S'il a vidé son assiette ou presque tout mangé :

Q. Quel rythme dois-je respecter dans le service au client?

Q. Y a-t-il des particularités relatives à la facturation?

Q. Que dois-je faire si je me sens très stressé?

Q. Que dois-je faire si j'estime être victime d'harcèlement de la part d'un collègue ou d'un client?

4e

INGRÉDIENT

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

En restauration, les risques d'accidents sont variés et fréquents. Vous êtes donc responsable, tout comme vos collègues de travail et vos supérieurs, d'évoluer de façon sécuritaire dans vos tâches. Les renseignements contenus dans cette section vous aideront à réduire les risques d'accidents en cuisine et en salle à manger.

QUELS SONT MES DROITS ET MES OBLIGATIONS D'EMPLOYÉ, ET CEUX DE MON EMPLOYEUR, CONCERNANT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (SST)?

DROITS DU TRAVAILLEUR (articles 9 à 48, LSST) :

Conditions de travail qui respectent votre santé, votre sécurité et votre intégrité physique et psychique.

- **Services de formation, d'information et de conseil** en matière de santé et de sécurité du travail, particulièrement en relation avec son travail et son milieu de travail, et de recevoir la formation, l'entraînement et la supervision appropriés;
- **Droit de refus d'exécuter un travail** s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger;
- **Retrait préventif de la travailleuse enceinte** : une travailleuse enceinte qui fournit à l'employeur un certificat attestant que les conditions de son travail comportent des dangers physiques pour l'enfant à naître ou, à cause de son état de grossesse, pour elle-même, peut demander d'être affectée à des tâches ne comportant pas de tels dangers et qu'elle est raisonnablement en mesure d'accomplir. De plus, une travailleuse qui fournit à l'employeur un certificat attestant que les conditions de son travail comportent des dangers pour l'enfant qu'elle allaite peut demander d'être affectée à des tâches ne comportant pas de tels dangers et qu'elle est raisonnablement en mesure d'accomplir.

OBLIGATIONS DU TRAVAILLEUR (article 49, LSST) :

- Prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable;
- Prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique;
- Veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;

- Se soumettre aux examens de santé exigés pour l'application de la présente loi et des règlements;
- Participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail;
- Collaborer avec le comité de santé et de sécurité s'il y a lieu ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la loi et des règlements.

DROITS DE L'EMPLOYEUR (article 50, LSST) :

- Services de **formation, d'information et de conseil** en matière de santé et de sécurité du travail.

OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR (article 51, LSST) :

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment :

- S'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;
- Désigner des membres de son personnel chargés des questions de santé et de sécurité et en afficher les noms dans des endroits visibles et facilement accessibles au travailleur;
- S'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;
- Contrôler la tenue des lieux de travail, fournir des installations sanitaires, l'eau potable, un éclairage, une aération et un chauffage convenable et faire en sorte que les repas pris sur les lieux de travail soient consommés dans des conditions hygiéniques;
- Utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;
- Prendre les mesures de sécurité contre l'incendie prescrites par règlement;
- Fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;
- S'assurer que l'émission d'un contaminant ou l'utilisation d'une matière dangereuse ne porte atteinte à la santé ou à la sécurité de quiconque sur un lieu de travail;
- Informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin

de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;

- Afficher, dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs, les informations qui leur sont transmises par la Commission, l'agence et le médecin responsable, et mettre ces informations à la disposition des travailleurs, du comité de santé et de sécurité et de l'association accréditée;
- Fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4 de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements;
- Permettre aux travailleurs de se soumettre aux examens de santé en cours d'emploi exigés pour l'application de la présente loi et des règlements;
- Communiquer aux travailleurs, au comité de santé et de sécurité, à l'association accréditée, au directeur de santé publique et à la Commission, la liste des matières dangereuses utilisées dans l'établissement et des contaminants qui peuvent y être émis;
- Collaborer avec le comité de santé et de sécurité s'il y a lieu ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la loi et des règlements et leur fournir tous les renseignements nécessaires;
- Mettre à la disposition du comité de santé et de sécurité les équipements, les locaux et le personnel administratif nécessaires à l'accomplissement de leurs fonctions;
- Prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel;
- Aux fins du paragraphe 16 du premier alinéa, dans le cas d'une situation de violence conjugale ou familiale, l'employeur est tenu de prendre les mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que le travailleur est exposé à cette violence.

Ingrédient
4

EN CAS D'ACCIDENT, VOUS AVEZ L'OBLIGATION DE DÉCLARER L'ÉVÉNEMENT À VOTRE SUPÉRIEUR IMMÉDIAT, QU'IL SOIT MINEUR OU MAJEUR.

VOUS DEVEZ AUSSI DÉCLARER TOUTE MENACE À VOTRE SÉCURITÉ ET À CELLE DES AUTRES.

Voici la procédure à suivre en cas d'accident :

1. Déclarer rapidement l'événement

- Avisez votre supérieur immédiat en devoir, et ce, dès que l'accident ou l'incident se produit, afin de recevoir si nécessaire les premiers soins. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire, une autre personne s'en chargera pour vous;
- **Important : seuls les premiers soins recommandés par le manuel de secourisme seront administrés. De plus, pour votre protection, aucun médicament ne vous sera administré;**
- Inscrire tous les événements ayant provoqué une blessure (incluant une blessure mineure) dans le registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours prévu à cet effet;
- Retourner à votre travail normal si votre condition le permet; dans le cas contraire, la direction assurera votre transport à l'hôpital;
- Si vous devez quitter l'établissement, aviser obligatoirement votre supérieur immédiat;
- Si un formulaire d'assignation temporaire vous est remis, le faire compléter par le médecin lors de la première visite médicale et le rapporter à votre employeur sans délai.

2. Obtenir les soins médicaux appropriés

- Consulter rapidement un médecin, si nécessaire;
- Demandez au médecin une attestation médicale. Vous en aurez besoin pour faire une réclamation à la CNESST;
- Remettre une copie de cette attestation à votre employeur, si vous n'êtes pas en mesure de retourner au travail après le jour de l'accident;
- Fournir un rapport médical pour chacune des visites chez le médecin et le rapporter immédiatement après la consultation afin de faire le suivi de l'évolution de votre lésion;

- Informer votre supérieur immédiat sans délai de la date de consolidation fixée par le médecin traitant;
- Demeurer disponible, car votre présence sera requise à certains moments afin de faire un suivi de votre dossier;
- Nous demandons votre collaboration pour respecter la procédure ci-dessus et nous comptons sur votre attitude pour travailler de façon sécuritaire afin d'éviter les accidents.

QU'EST-CE QUE LE REGISTRE DES ACCIDENTS, DES PREMIERS SOINS ET DES PREMIERS SECOURS?*

Ce registre est un outil d'information qui peut être utile tant à l'employeur qu'au travailleur ayant subi une blessure ou un malaise. C'est un des indicateurs de la situation de l'entreprise en matière de santé et de sécurité du travail. Il permet à l'employeur d'organiser de façon efficace les premiers secours dans le milieu et d'orienter ses mesures de prévention. Il devient également un outil de référence pour le travailleur en cas d'aggravation de ses blessures.

Règles de santé et de sécurité

Consignes générales

- Rapporter immédiatement à votre supérieur toute blessure ou tout malaise ressenti au travail;
- Signaler rapidement à votre supérieur toute menace à votre sécurité ou à celle des autres;
- Tenir les lieux de travail propres et en ordre;
- Maintenir les voies de circulation dégagées.

Produits dangereux (SIMDUT)

- Consulter les étiquettes et les fiches de données de sécurité lors de l'utilisation d'un produit contrôlé afin de connaître les mesures de prévention à adopter, les exigences d'entreposage de chaque produit, etc.;
- Un produit transvidé dans un contenant doit être identifié à l'aide d'une étiquette indiquant les caractéristiques du produit;
- Entreposage de matériel;
- Entreposer le matériel sur une base plane et stable;

* Source : Registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours (gouv.qc.ca)

- S'assurer qu'il n'y a pas de risque de chutes d'objets à cause de l'entreposage en hauteur;
- Veiller à ce que les étagères ne soient pas surchargées et entreposer les charges les plus lourdes vers le bas;
- Faire en sorte que l'entreposage n'obstrue pas les passages; les sorties, les voies de circulation, les gicleurs et l'éclairage.

Manutention de charges

- Utiliser les moyens mis à votre disposition pour soulever des charges; si vous devez le faire manuellement, utiliser une technique sécuritaire;
- Planifier votre trajet;
- Placez-vous d'abord dans une position confortable;
- Lever l'objet en douceur en maintenant la charge près du corps;
- Éviter de vous tordre le corps pendant que vous levez l'objet;
- Demander de l'aide au besoin.

Protection contre les incendies

- Laisser les panneaux et les locaux électriques libres d'accès et d'entreposage en tout temps;
- Les extincteurs demeurent fixés au mur et accessibles en tout temps;
- Mémoriser l'emplacement des sorties d'urgence et des extincteurs.

Interdictions

- Il est interdit de courir, de lancer des objets ou encore de se bousculer et se tirailler avec ses collègues de travail;
- Il est interdit d'apporter ou de consommer sur les lieux de travail des boissons alcooliques et/ou de la drogue, sauf les médicaments prescrits. Dans le cas de la prise d'un médicament prescrit qui pourrait altérer la vigilance lors d'opération d'équipements, il faut en aviser son supérieur;
- Il est strictement interdit de fumer dans l'entreprise.

QUELLES SONT LES PRINCIPALES RÈGLES À RESPECTER EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL AFIN D'ÉVITER UN ACCIDENT?

- Respecter les procédures de sécurité des appareils (trancheuse à viande, hachoir, robot culinaire, mélangeur, etc.) avant de les mettre en marche et toujours les débrancher avant de les nettoyer et de les entretenir;
- Toutes les défectuosités des appareils doivent être rapportées immédiatement à votre supérieur;
- S'assurer que les dispositifs de sécurité sont installés en tout temps sur les appareils. Il est interdit d'enlever ou de court-circuiter un protecteur ou un dispositif de sécurité;
- Utiliser les équipements de protection individuels et les outils fournis (mitaines) pour manipuler les aliments et les équipements chauds;
- Bien régler la température de l'eau pour les boissons chaudes (température maximale de 60°C);
- Ramasser le verre cassé à l'aide d'un balai et d'un porte-poussière et videz-le dans les bacs. Ensuite, vider le contenu des bacs directement dans le conteneur;
- Maintenir le plancher en bon état, propre et dégagé;
- Essuyer et ramasser immédiatement les flaques d'eau sur le sol et les aliments sur le plancher;
- Lors du nettoyage de la plaque chauffante et du four avec le dégraisseur à base d'acide, porter les lunettes de sécurité, les gants et le masque;
- S'assurer que les bonbonnes de gaz sont en bon état, solidement attachées et munies d'un protecteur de soupape, qu'elles soient pleines ou vides;
- Maintenir les bonbonnes de gaz à l'écart de toute source de chaleur;
- Déplacer les bonbonnes en évitant le frottement au sol;
- Utiliser les techniques sécuritaires de manutention des torpilles;
- Déterminer une quantité maximale de plats (assiettes) à transporter lors du service;
- Éviter le port de chaussure à talon haut et favoriser l'achat de souliers plats à bouts fermés;
- Utiliser le gant de Kevlar® lors de la manipulation de la mandoline manuelle.

Pratiques ergonomiques

- Utiliser les techniques sécuritaires de manutention des torpilles;
- Déterminer une quantité maximale de plats (assiettes) à transporter lors du service. Adopter une posture de travail adéquate pour chaque tâche afin d'éviter la fatigue musculaire;
- Si possible, ajuster les plans de travail en fonction des tâches à exécuter.
  - Pour une personne qui travaille debout, sans faire d'effort, la hauteur d'un plan de travail est de 5 à 10 cm au-dessous des coudes.
  - Pour une personne qui doit exercer une tâche exigeant une certaine force, le plan de travail doit être de 15 à 30 cm au-dessous du niveau des coudes;
- Éviter les tâches répétitives et favoriser la rotation des postes.

Mécanismes de participation des travailleurs

Pour les employés travaillant dans une entreprise de moins de 20 travailleurs : un agent de liaison doit être désigné par et parmi les travailleurs de votre établissement.

Ses principales fonctions sont :

- Coopérer avec l'employeur en matière de santé et de sécurité;
- Faire des recommandations écrites;
- Référez-vous à cet agent, au besoin, au sujet de la santé et sécurité dans votre milieu de travail;
- Si le poste est vacant et que vous êtes intéressés à vous impliquer au niveau de la santé et sécurité, n'hésitez pas à proposer votre nom pour être agent de liaison.

Pour les employés travaillant dans une entreprise de 20 travailleurs et plus : un représentant en santé et sécurité doit être désigné par et parmi les travailleurs de votre établissement.

Ses principales fonctions sont :

- Faire l'inspection des lieux de travail;
- Participer à l'identification et à l'analyse des risques;
- Faire des recommandations au comité de santé et de sécurité;
- Siéger au comité de santé et sécurité.

Référez-vous à ce représentant, au besoin, au sujet de la santé et sécurité dans votre milieu de travail.

Un comité de santé et sécurité doit aussi être en place dans votre établissement. Vous pouvez consulter les ordres du jour ou les membres du comité au besoin.

Si l'un de ces postes est vacant et que vous êtes intéressé à vous impliquer au niveau de la santé et sécurité, n'hésitez pas à proposer votre nom pour être représentant en santé et sécurité ou membre du comité de santé et sécurité.

Demeurez vigilant en tout temps, et consultez la section dédiée à la santé et la sécurité du travail du site https://restauration.org/ pour trouver une foule de renseignements et de conseils qui vous aideront à travailler en toute sécurité en cuisine et en salle à manger dont :

- Des capsules vidéo;
- Deux formations en ligne simples et conviviales;
- Des procédures de travail sécuritaires;
- Des fiches informatives sur les pratiques ergonomiques;
- Divers guides et manuels;
- Et plus!

INFORMATION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL SPÉCIFIQUE À NOTRE RESTAURANT

Nom de l'établissement

Q. La trousse des premiers soins et des premiers secours est située :

Q. Le cartable des fiches de données de sécurité pour les produits dangereux (SIMDUT) est situé :

Q. Les secouristes sur les lieux de travail sont :

Q. Le plan d'action ou le programme de prévention est disponible :

Q. Le plan d'intervention et la procédure d'évacuation lors d'une situation d'urgence.

Les sorties d'urgence sont situées :

Le lieu de rassemblement en cas d'évacuation est situé :

Q. Utilisation d'un extincteur :

Q. En cas d'urgence, les personnes à contacter sont :

À l'interne (inscrire noms et coordonnées) :

À l'externe (inscrire noms et coordonnées) :

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À RAPPORTER TOUT ACCIDENT

Obligations du travailleur face à la santé et à la sécurité

L'employé au travail est tenu :

- D'utiliser le matériel, l'équipement, les dispositifs et les vêtements de sécurité que lui fournit son employeur ou que prévoient les règlements pour assurer sa protection;
- De se plier aux consignes réglementaires en matière de santé et de sécurité du travail;
- De prendre les mesures nécessaires pour assurer sa propre santé et sa propre sécurité, ainsi que celles de ses compagnons de travail et de quiconque risquant de subir les conséquences de ses actes ou omissions;
- De se conformer aux consignes de l'employeur en matière de santé et de sécurité du travail et au plan d'action ou au programme d'intervention de la mutuelle de prévention. s'il y a lieu;
- De collaborer avec le comité de santé et de sécurité, s'il y a lieu;
- De signaler à son employeur tout objet ou toute circonstance qui, dans un lieu de travail, présente un risque pour sa santé ou sa sécurité ou pour celles de ses compagnons de travail ou des autres personnes à qui l'employeur en permet l'accès;
- De signaler, immédiatement, tout accident et/ou incident ayant causé, dans le cadre de son travail, une blessure à lui-même ou à une autre personne, à son superviseur immédiat;
- De se conformer aux instructions verbales ou écrites de l'inspecteur de la CNESST;
- De signaler à son employeur toute situation qu'il croit de nature à constituer, de la part de tout compagnon de travail ou de toute autre personne – y compris l'employeur –, une contravention à la présente partie.

Nous comptons donc sur votre collaboration pour faire de _____ un lieu de travail où vous-même et vos collègues pourrez travailler en toute sécurité.

La santé et la sécurité, c'est l'affaire et la responsabilité de chacun!

Signature de l'employé _____ Date _____

C'EST ICI QUE L'ON VOIT SI LA RECETTE EST RÉUSSIE!

TABLEAU DE SUIVI

Votre formation est terminée. Vous devez maintenant prendre le temps de faire une auto-évaluation qui vous permettra d'indiquer à quel point vous croyez avoir acquis les connaissances nécessaires à une intégration au travail harmonieuse et sécuritaire.

Pour chacun des points à évaluer, indiquez le degré de maîtrise que vous croyez avoir atteint. Dans la colonne *commentaires de l'employé*, expliquez ce qui justifie votre choix.

Lorsque vous aurez terminé, votre supérieur immédiat fera l'exercice avec vous et y ajoutera ses propres commentaires et observations. Vous pourrez ainsi constater vos forces et noter les acquis qui doivent être travaillés plus en profondeur.

GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DE L'EMPLOYÉ

Nom de l'employé :

Fonction :

Date d'embauche (Jour/mois/année) :

Nom du superviseur :

Date de la rencontre d'appréciation (Jour/mois/année) :

Tableau de suivi

Acquis à évaluer	Degré de maîtrise de cet acquis						
	Excellent	Satisfaisant	Moyen	Passable	Faible	Commentaires de l'employé	Commentaires du superviseur
L'entreprise							
Culture							
Clientèle							
Attentes							
Fonctionnement de l'établissement							
Méthodes de travail							
Politique sur le tabac							
Procédure à suivre en cas d'accident							
Obligations de signaler une menace/déclarer l'accident							
Premiers soins/ premiers secours							
Identité des secouristes							
Politiques et règlements en SST							

Voilà! Avec toutes ces connaissances à votre actif, vous êtes maintenant en mesure d'accomplir votre travail dans le respect des normes de santé et de sécurité du travail.

Vous avez compris que la satisfaction de la clientèle passe d'abord et avant tout par vous et toute l'équipe qui vous entoure, car vous travaillez tous dans le même but : offrir des plats et un service qui sont dignes de vos compétences.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

POUR EN SAVOIR PLUS...

Guide des législations en restauration de l'Association restauration Québec

Normes de la CNESST :
www.cnesst.gouv.qc.ca

Normes du travail :
www.cnesst.gouv.qc.ca

SIMDUT
https://reptox.cnesst.gouv.qc.ca/simdut-2015/Pages/quest-ce-que-cest.aspx

Outils de prévention réalisés par l'ARQ :
restauration.org
https://sst.restauration.org/

Programme d'apprentissage en milieu de travail (cuisinier)
https://cqrht.qc.ca/formations-competences/apprentissage-millieu-travail/

6880, Louis-H.-La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2

info@restauration.org

Montréal et les environs
514 527-9801

De partout ailleurs au Québec (sans frais)
1 800 463-4237

Télécopieur
514 527-3066

ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC