ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC

POUR L'EMPLOYEUR

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'employeur

05

1er INGRÉDIENT : Le restaurant

08

2e INGRÉDIENT : Le fonctionnement du restaurant

14

3e INGRÉDIENT : Les méthodes de travail

VOUS ÊTES CUISINIER...

15 Planification, organisation, supervision

18 Règles d'hygiène et de salubrité

20 Le service à la clientèle

VOUS ÊTES SERVEUR...

21 Préparation à la tâche

24 Règles d'hygiène et de salubrité

25 Le service à la clientéle

29

4e INGRÉDIENT : La santé et la sécurité du travail

30 Droits et obligations du travailleur et de l'employeur

33 Procédure en cas d'accident

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

42 Formulaire d'engagement

43 Tableau de suivi

48 Documents de référence

49 Annexe 1 – Programme d'intégration à la tâche en matière de santé et de sécurité du travail : poste de cuisinier

58 Annexe 2 – Programme d'intégration à la tâche en matière de santé et de sécurité du travail : poste de serveur

Ce guide a été produit dans le cadre d'un programme de prévention des accidents du travail financé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (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'EMPLOYEUR

L'ART D'ACCUEILLIR LES NOUVEAUX EMPLOYÉS

L'ARQ a développé pour vous un guide de référence à l'intention des jeunes recrues, serveurs et cuisiniers. Ce Guide de l'employé rassemble les renseignements utiles pour faciliter leur intégration, leur formation et leur supervision.

Pour bien utiliser ce Guide de l'employé, l'ARQ a aussi élaboré un Guide de l'employeur/du gestionnaire qui vous présente la marche à suivre pour compléter le Guide de l'employé qui contient des sections personnalisables. Lorsque les informations seront complétées, vous pourrez imprimer une copie du Guide de l'employé afin de le remettre à chaque nouvel employé en cuisine ou serveur lors de leur embauche.

Voici quelques conseils qui vous permettront de tirer le maximum de ce guide et ainsi faciliter l'intégration, la formation et la supervision d'un nouvel employé.

Prenez le temps de bien compléter toutes les parties éditables du **Guide de l'employé**. Lorsque vous l'aurez fait une première fois, sa mise à jour sera simple et rapide.

Ce guide se veut un outil clé en main et le contenu proposé vise à répondre aux besoins du plus grand nombre de restaurateurs possible. N'hésitez pas y intégrer votre propre contenu ou à utiliser des outils complémentaires.

Vous pouvez saisir du texte en cliquant sur la section éditable sous chaque énoncé. Veuillez noter qu'un espace limité est réservé à chaque question. Vos réponses doivent donc demeurer courtes pour faciliter la lecture par l'employé.

Assurez-vous que le contenu du **Guide de l'employé** est à jour lorsque vous accueillez un nouvel employé, puis imprimez-en une copie à l'intention de la nouvelle recrue.

Lors de son entrée en poste, après les présentations d'usage, remettez-lui le guide et présentez-lui son compagnon d'intégration.

Le responsable de l'intégration et le nouvel employé pourront parcourir ensemble le **Guide de l'employé**.

Rencontrez l'employé pour répondre à ses questions et compléter son accueil.

Informez-le des étapes de sa formation et de la procédure d'appréciation (une grille d'auto-évaluation est intégrée au **Guide de l'employé**).

Convenez ensemble d'une date de rencontre, une semaine après l'embauche, pour revoir avec lui son appréciation et lui faire part de la vôtre. Cette rencontre est le moment propice pour le féliciter et discuter des ajustements à apporter. Soyez constructif, encourageant et n'hésitez pas à donner du renforcement positif.

Demandez-lui s'il a des commentaires généraux sur son travail et sur la situation en général. Une vision extérieure vous sera certainement bénéfique et votre nouvel employé se sentira utile et respecté. Ce sont ces petites choses qui feront la différence et qui aideront à la rétention de votre personnel, surtout avec les nouveaux qui sont toujours un peu anxieux.

Le contenu du **Guide de l'employé** vous est présenté dans les pages suivantes. Les renseignements dans les zones éditables (identifiées en blanc) sont les éléments que vous pouvez personnaliser directement dans le Guide de l'employé.

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

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.

Nous vous suggérons du contenu pour chacune des sections éditables. Nous recommandons d'y inscrire les éléments qui vous semblent les plus pertinents à livrer à votre nouvel employé.

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

Décrivez le style de votre restaurant, son ambiance, sa valeur ajoutée, ce en quoi il se distingue, etc.

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

Décrivez le genre de clients qui fréquentent votre établissement : est-ce en général plus des femmes ou des hommes, des couples, des familles? Leur classe sociale : moyenne, moyenne élevée, très élevée? Leur tranche d'âge : jeunes adultes 25-35 ans/35-45 ans/45-55 ans/personnes âgées, etc.

Q. Nos principales attentes envers vous sont :

Décrivez quelles sont les valeurs que vous voulez retrouver chez votre personnel : accueil, ponctualité, langage, attitude, etc.

Q. Les clients apprécient particulièrement de notre établissement :

Décrivez l'ambiance, le type de service, les spéciaux offerts, etc

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

Il s'agit ici d'informations plus techniques sur votre établissement.
Le nouvel employé aura ainsi une bonne compréhension de votre fonctionnement.

Q. Quelles sont les heures d'ouverture?

Inscrivez les heures d'ouverture et de fermeture pour chaque jour de la semaine.

Q. Comment les horaires de travail sont-ils établis?

Expliquez de quelle façon sont divisés les quarts de travail, à quel moment l'employé reçoit son horaire, quoi faire en cas de changement, s'il souhaite prendre congé, etc. Identifiez la personne responsable de préparer les horaires, etc.

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

Expliquez votre système de gestion des heures travaillées : horodateur (*punch*), feuille de temps, autre… spécifiez.

Q. Comment fonctionne ma rémunération?

Inscrivez le taux horaire de l'employé. Expliquez comment fonctionne l'échelle salariale, les cas particuliers, les bonis et/ou pourboires, la fréquence des payes et la façon dont celles-ci sont remises (dépôt direct, etc.), la politique de rémunération lors des jours fériés.

Q. Les échanges d'horaire ou de quart de travail sont-ils permis?

Inscrivez votre politique sur les horaires et les conditions si vous acceptez les changements.

Q. Votre salaire de départ sera de :

Q. Les pourboires sont gérés ainsi :

Décrivez de quelle façon les pourboires sont gérés : individuellement ou en équipe, obligation de le déclarer, etc. Si l'employé ne reçoit pas de pourboire, l'indiquer ici également.

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

Présentez la politique de votre établissement à ce sujet.

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…

Expliquez quels sont les devoirs du responsable de l'intégration, son rôle, ses limites, combien de temps durera le jumelage, etc.

Si vous êtes serveur…

Expliquez quels sont les devoirs du responsable de l'intégration, son rôle, ses limites, combien de temps durera le jumelage, etc.

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

Présentez votre politique relative à l'usage du tabac sur les lieux de travail : moments et lieux pour fumer, nécessité de se faire remplacer, de changer de vêtements, de se laver les mains avant de retourner au travail, etc. Faire mention de la notion du 9 mètres.

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

Si vous détenez une politique sur l'utilisation des cellulaires et l'envoi de messages texte pendant les heures de travail, n'hésitez pas à l'énoncer ici également.

Q. Quel est la politique concernant la consommation d'alcool et de drogue sur durant mon quart de travail?

Présentez votre politique sur la consommation sur les lieux de travail. La différence entre un employé au bar et à la cuisine concernant les boissons alcoolisées.

Q. L'usage de la langue française est-elle obligatoire?

Faire référence à l'obligation de parler français sauf sur demande du client.

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 processus de notre établissement. L'objectif commun toute notre équipe est de satisfaire pleinement la clientèle et pour y contribuer, vous devrez exécuter votre travail de façon professionnelle et en toute sécurité.

Cette section présente des suggestions de méthodes et de plans de travail/de mise en place. Si vous possédez déjà les vôtres, n'hésitez pas à les utiliser.

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* de ce guide :

Q. Quelles sont les attentes à mon égard?
Il s'agit ici d'un aide-mémoire que l'employé pourra avoir en plusieurs exemplaires et utiliser les premières semaines afin de ne rien oublier, le temps de prendre le rythme.

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?

Décrivez qui est responsable de ces tâches, de quelle façon elles sont exécutées, à quel moment dans la journée ou dans la semaine elles doivent se faire, quelle est la méthode utilisée pour faire un bon suivi. Y a-t-il des formulaires ou une liste à tenir à jour?

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

Décrivez la procédure que vous privilégiez dans les cuisines pour bien gérer le rythme de sortie des commandes. Dans quel ordre les tâches doivent être exécutées et par qui?

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

Décrivez la procédure que vous privilégiez en cuisine pour assurer la sécurité de la clientèle allergique et réduire au maximum les risques de contamination croisée.

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

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

Expliquez de quelle façon vous gérez la conservation des aliments crus, cuits et autres : les limites d'exposition à l'air, les contenants ou le papier d'emballage à utiliser, les endroits de conservation à privilégier.

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

Expliquez à quelle fréquence dans une journée ou dans la semaine les employés doivent-ils faire l'entretien de leur plan de travail, des outils de travail, des réfrigérateurs, de la machinerie, etc. Y a-t-il un ordre d'exécution?

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

Décrivez la façon de faire : est-ce qu'une personne en particulier est responsable des équipements?

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

Y a-t-il une technique spéciale pour effectuer l'entretien de tel ou tel appareil? L'employé doit-il avoir une formation? Y a-t-il un appareil qui nécessite plus de soin ou une manipulation plus délicate?

La satisfaction des clients est notre priorité.

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

Expliquez votre politique à ce sujet : lorsqu'un client a des exigences qui sortent de l'ordinaire (végétarien, allergies alimentaires, mode de cuisson, etc.) quelles sont les méthodes de travail favorisées; comment adapter le plan de travail et la façon de faire pour y répondre adéquatement?

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?

Si vous avez mis en place des méthodes de gestion du stress, expliquez en quoi elles consistent. Avez-vous une politique d'entraide pour aider l'employé qui se sent débordé et hors contrôle? Détaillez les méthodes de gestion du stress favorisées dans votre établissement.

VOUS ÊTES SERVEUR…

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

Il s'agit ici d'un aide-mémoire que l'employé pourra avoir en plusieurs exemplaires et utiliser les premières semaines afin de ne rien oublier, le temps de prendre le rythme.

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.

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?

Décrivez à quel endroit ou auprès de quelle personne l'employé peut se procurer les informations pertinentes pour bien servir ses clients.

Q. À qui puis-je me référer si j'ai des questions sur le menu, les vins ou les alcools?

Nommez la ou les personnes spécialisées sur ces sujets : caractéristiques spéciales sur le menu, les produits du terroir, accord mets-vins, etc. Nommez la ou les personnes responsables de répondre aux questions réglementaires entourant le service et la vente 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

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?
Dans cette liste, vous avez deux champs personnalisables.

☐ Je dois porter :
Décrivez la tenue exigée

☐ 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 : (piercing, tatouage, parfum, maquillage, etc.)

Un service à la clientèle impeccable est votre priorité.

Q. Comment dois-je prendre les réservations?

Expliquez la procédure : livre de réservation, logiciel, demandes spéciales, salle pleine, annulation, etc. Qui est responsable?

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

Expliquez quelle est la politique que vous privilégiez dans votre établissement en ce qui touche l'accueil du client? Sourire, formulation spéciale, autre…

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

Expliquez la méthode préconisée pour la prise de commande : en numérotant les clients à une même table, avec l'aide d'un bloc-notes, retenir la commande par cœur?

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

Expliquez la procédure à suivre si un client mentionne qu'il a une allergie alimentaire. Quelle est la procédure établie pour éviter tout problème de santé à ce client? À qui le serveur doit-il se référer pour s'assurer d'un bon choix dans le menu pour ce client? Est-il possible pour la personne qui accompagne un groupe d'apporter sa propre nourriture?

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

Décrivez quels sont les termes ou les mots clés à privilégier? Quels sont les arguments de vente à utiliser? Qui est la personne la plus habile en ce domaine dans l'établissement pour inspirer le serveur?

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

Expliquez votre philosophie à ce sujet, comment le serveur doit procéder, à quel moment et à quel endroit il peut prendre connaissance des différents produits offerts et y goûter le cas échéant.

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

Décrivez les formules de politesse que vous privilégiez. Y a-t-il un endroit où l'on peut inscrire les commentaires? Fait-on un suivi avec le chef directement?

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

Décrivez les formules de politesse à utiliser dans ce cas. Quelles sont les politiques de retour d'assiette? Acceptez-vous de remettre un autre plat? Réduction de la facture? Repas gratuit?

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

Expliquez de quelle façon vous voulez que le service des plats se fasse. Y a-t-il un délai à respecter entre les différents services? À quel moment les couverts doivent-ils être retirés? À quelle fréquence le serveur doit-il remplir les verres d'eau, servir le vin, le pain, etc.?

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

Décrivez la procédure à suivre pour la facturation : numéro de serveur si nécessaire pour la facturation, terminal au comptoir ou portatif, payable à la table ou au comptoir. Demander aux clients si l'on fait une ou plusieurs factures. Endroit où ranger les factures, etc.

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

Expliquez les méthodes de gestion du stress que vous pratiquez dans votre établissement. Avez-vous une politique d'entraide pour aider l'employé qui se sent débordé et hors contrôle? Détaillez les méthodes de gestion du stress favorisées dans votre établissement et le rôle du supérieur immédiat dans ces situations.

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

Expliquez la marche à suivre ainsi que votre politique sur le harcèlement. Mentionnez l'importance de dénoncez la situation au gestionnaire et l'accompagnement durant tout le processus.

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 travailleurs, 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.

Cette partie se divise en deux. Les informations présentées dans cette première partie ne sont pas modifiables puisqu'elles sont de nature légale et s'appliquent à tous les établissements de restauration.

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

DROITS DU TRAVAILLEUR (articles 9 à 48, Loi sur la santé et la sécurité du travail (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.

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.

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. Ce comité doit être paritaire, c'est-à-dire composé de représentant des travailleurs et de représentants de l'employeur.

Si vous voulez aider vos travailleurs à nommer ce représentant ou si vous avez besoin d'aide pour le recrutement des membres du comité de santé et sécurité, vous pouvez un document d'appel de candidature proposant aux travailleurs d'indiquer leurs noms s'ils sont intéressés à s'impliquer.

Sachez que si vos travailleurs sont syndiqués, la CNESST précise que c'est l'association accréditée qui doit nommer le représentant en 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!

Cette deuxième partie vous permet de personnaliser les informations qui s'adressent spécifiquement à votre établissement en matière de santé et sécurité du travail. Ici, tous les points sont modifiables.

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 :
Précisez le lieu

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

Q. Les secouristes sur les lieux de travail sont :
Précisez noms et fonctions des personnes

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

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

Les sorties d'urgence sont situées :
Précisez les endroits et laquelle prioriser dépendamment de l'endroit où l'on se trouve

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

Utilisation d'un extincteur :
Spécifiez où sont localisés les extincteurs et quand s'en servir

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

À l'interne :
Inscrire nom et coordonnées

À l'externe :
Inscrire nom et coordonnées

Ce formulaire d'engagement atteste que l'employé a bel et bien pris connaissance des exigences de votre établissement en matière de santé et sécurité et qu'il s'engage à s'y conformer. Nous remercions le restaurant Spag&tini, de Québec, d'avoir fourni la base de ce formulaire.

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.

La grille d'auto-évaluation contenue dans le guide de l'employé permettra à celui-ci de procéder à son auto-évaluation, ainsi qu'à l'employeur/superviseur d'évaluer l'employé selon les mêmes critères. Une rencontre entre le superviseur et l'employé permettra de comparer les résultats et de discuter des ajustements à apporter, si requis.

Cette grille permet notamment d'évaluer si l'employé comprend bien la culture de l'établissement et son fonctionnement, l'ensemble du volet santé et sécurité du travail, les méthodes de travail, etc.

Soyez positif et encourageant. Commencez par ce qui va bien. Et terminez par un mot d'encouragement et votre conviction que tout ira pour le mieux et en s'améliorant.

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) :

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.

GRILLE DE SUIVI DES APPRENTISSAGES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Cette grille de suivi est présentée uniquement dans le Guide de l'employeur. Elle vous sera utile pour noter le progrès de vos recrues au quotidien et de vous permettre de mieux les évaluer par la suite.

Nom de l'employé	Plan d'action en prévention lu	Plan d'intervention d'urgence lu	Politique sur l'usage du tabac expliquée	Document d'engagement à rapporter tout accident signé	Formation en ligne complétée	Formation RCR complétée	Formation Manipulation des aliments complétée (cuisiniers)	Auto-évaluation complétée par l'employé	Évaluation complétée par l'employeur	Rencontre post-évaluation effectuée

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/

ANNEXE 1

PROGRAMME D'INTÉGRATION À LA TÂCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL

POSTE DE CUISINIER

GUIDE D'UTILISATION DES DOCUMENTS

Afin de vous soutenir dans le processus d'accueil de vos nouveaux employés, nous vous proposons un programme d'intégration à la tâche, en matière de santé et sécurité du travail, conçu tout particulièrement pour les emplois en restauration.

Ce programme d'intégration à la tâche, réalisé pour le compte de l'Association Restauration Québec, comporte diverses procédures facilitant l'accueil et l'adaptation des nouveaux employés. Ces procédures constituent une structure pour la transmission des informations pertinentes à l'intégration de l'employé et à l'accomplissement de ses tâches. Ainsi, lors de la phase d'intégration, une personne-ressource, appelée *compagnon*, accompagne l'employé afin de lui faire connaître l'entreprise, les politiques, ses tâches, les attentes et le soutenir dans l'accomplissement de ses nouvelles tâches.

Ce programme comprend trois documents. Le premier permet l'identification de l'employé et de la personne responsable de son intégration. Le second, intitulé « *Accueil et informations générales sur l'établissement* », traite de l'information générale favorisant l'intégration de l'employé à son milieu de travail. Le dernier document, titré « *Fiche d'intégration à la tâche* », présente les principales tâches, opérations, équipements utilisés et comportements sécuritaires liés à un poste de travail particulier.

IMPORTANT : Il est à noter que les fiches d'intégration ne constituent pas des descriptions de tâches exhaustives et peuvent être adaptées en fonction des tâches et responsabilités des divers postes de votre entreprise. Si vous désirez faire personnaliser ce programme d'intégration, nous vous invitons à communiquer avec Solutions Mieux-être LifeWorks.

ASSOCIATION RESTAURATION QUÉBEC

6880, Louis-H. La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2
514 527-9801 ou 1 800 463-4237

Solutions Mieux-être LifeWorks

1060, Boulevard Robert-Bourassa,
bureau RC-01
Montréal (Québec) H3B 4V3
514 878-9090 ou 1 800 565-4343

Note : dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celles d'alléger le texte.© **Association Restauration Québec**. La reproduction de ce programme est permise à condition d'en mentionner la source. Toute vente de ce programme est interdite.

IDENTIFICATION DE L'EMPLOYÉ

Poste : cuisinier

Nom de l'employé :

Responsable de l'accueil :

Date d'accueil (Jour/mois/année) :

Nom de la personne qui assure le compagnonnage :

Accueil et informations générales sur l'établissement	
	Fait (✓)
Première rencontre : présentation de la mission, des activités et des objectifs de l'établissement	
Présentation des valeurs et des attentes de l'établissement	
Présentation de la structure de l'établissement et des conditions de travail (organigramme, horaire, avantages, etc.) Présentation du manuel des conditions de travail, s'il y a lieu	
Visite des lieux de travail	
Présentation du personnel et des personnes-ressources	
Présentation du compagnon	
Informations sur les droits et obligations de l'employé concernant la santé et la sécurité du travail : • Procédure à suivre en cas d'accident de travail (procédure avec la CNESST) • Obligation de déclarer tout accident et incident la journée même d'un événement à son supérieur immédiat • Obligation de signaler rapidement toute menace à sa sécurité et à celle des autres à son supérieur immédiat	
Information sur l'emplacement de la trousse des premiers soins et des premiers secours	
Présentation des secouristes et des membres du comité SST sur le lieu de travail	
Explication des points suivants : les voies d'accès, les postes et le milieu de travail doivent demeurer libres et sécuritaires en tout temps	
Présentation de la structure et des documents en santé et en sécurité de l'établissement : • Politique en santé et en sécurité du travail • Règlements en santé et en sécurité du travail	
Présentation et explication du programme de prévention, s'il y a lieu : • Endroit où est disponible le plan d'action en prévention • Lecture du plan d'action en prévention • Comité de santé et de sécurité, rôle du représentant et des membres	
Présentation et explication du plan d'intervention d'urgence, soit la procédure d'évacuation lors d'une situation d'urgence : • Lecture du plan d'intervention d'urgence • Emplacement des sorties d'urgence • Lieu de rassemblement • Utilisation d'un extincteur • Noms des ressources internes et externes disponibles en cas de situation d'urgence	
Présentation du poste, des outils et des méthodes de travail (voir les fiches d'intégration à la tâche)	
Identification des besoins de formation, s'il y a lieu	

Fiche d'intégration à la tâche poste : cuisinier

Sommaire du poste :

Relevant de la direction, le cuisinier planifie, organise, dirige et contrôle les activités, la marchandise et les employés de la cuisine.

Liste des tâches du cuisinier						
					Suivi	
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Explication	Mise en œuvre
Planifier, organiser et superviser les activités de la cuisine	Élabore les menus et estime les quantités d'aliments	–	–	–		
	Voit à la propreté de son aire de travail, du sol, de la cuisine et des équipements	–	Maintenir le plancher en bon état, propre et dégagé	Risque de chutes		
		Produits nettoyants	Laver régulièrement les planchers avec un dégraisseur et de l'eau très chaude (lire et comprendre les étiquettes SIMDUT sur les contenants des produits nettoyants ainsi que les fiches signalétiques appropriées)			
		–	Essuyer et ramasser immédiatement les flaques d'eau sur le sol et les aliments sur le plancher			
		–	Installer une affiche « Attention plancher mouillé » lorsque le plancher est fraîchement lavé			
		Mélangeur	Débrancher le mélangeur pour le nettoyage et l'entretien	Risque de blessures aux mains		

Liste des tâches du cuisinier						
					Suivi	
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Explication	Mise en œuvre
Planifier, organiser et superviser les activités de la cuisine *(suite)*	Voit à la propreté de son aire de travail, du sol, de la cuisine et des équipements *(suite)*	Trancheuse	Débrancher l'appareil pour démonter et nettoyer le couteau (porter un gant protecteur en Kevlar®)	Risque de blessures aux mains		
		Friteuse	Porter les équipements de protection individuels (EPI) requis pour la vidange d'huile, soit les gants et les lunettes de sécurité	Risque de brûlures		
			Effectuer la vidange à froid			
	S'assure que la manipulation des appareils et des aliments respecte les règles d'hygiène	–	–	–		
	Inspecte quotidiennement les installations de la cuisine et vidange l'huile	–	–	–		
	Coordonne les activités de la cuisine avec celles du service	–	–	–		
Préparer les aliments et confectionner les mets	Fait la mise en place	–	–	–		
	Prépare les viandes, les poissons, les légumes, etc.	Couteaux	Garder la lame pointée vers le sol et près du corps lors d'un déplacement	Risque de coupures		
			Porter l'EPI requis, soit le gant decotte de mailles			
			Ranger les couteaux dans les blocs prévus à cette fin de façon à prévenir leur chute ou les contacts accidentels avec une partie du corps			

Liste des tâches du cuisinier						
					Suivi	
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Explication	Mise en œuvre
Préparer les aliments et confectionner les mets *(suite)*	Prépare les viandes, les poissons, les légumes, etc. *(suite)*	Couteaux	Utiliser les couteaux selon l'usage pour lequel ils ont été conçus	Risque de coupures		
		Trancheuse (*slicer*)	Placer la trancheuse en position d'arrêt au moment de déposer la viande dans le chariot de même qu'en la retirant			
		Mélangeur	Abaisser le poussoir sur la viande et utiliser la poignée pour déplacer le chariot pendant la coupe	Risque de blessures aux mains		
	Règle la température des fours, gril et friteuse et cuit les aliments pour la préparation des recettes	Four et gril	Maintenir le protecteur en place			
		Friteuse	Porter les EPI requis, soit les maniques (gants isolés contre la chaleur)			
		Four à micro-ondes	Brasser les paniers des friteuses de manière à éviter les éclaboussures	Risque de brûlures		
			Garder la porte du four à micro- ondes hermétiquement fermée			
			Utiliser toujours des gants thermiques afin de prendre les contenants dans le four à micro-ondes.			
	Confectionne des sauces, potages, hors-d'œuvre, entrées et desserts	–	–	–		

Liste des tâches du cuisinier						
					Suivi	
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Explication	Mise en œuvre
S'occuper des achats de nourriture et autres produits	Tient à jour l'inventaire des aliments et des produits et procède aux achats	–	–	–		
	Reçoit les commandes et en valide l'exactitude	–	–	–		
	Maintient un lien avec les fournisseurs et effectue, si nécessaire, des recherches pour de nouveaux produits	–	–	–		
Effectuer la manutention des marchandises	–	–	Prendre une position stable	Risque de blessures diverses		
	–	–	Plier les genoux			
	–	–	Maintenir le dos droit			
	–	–	Pour saisir la charge, maintenir les pieds l'un devant l'autre afin de maintenir l'équilibre			
	–	–	Pour soulever le poids, il faut forcer avec les muscles des cuisses, qui sont les plus forts de toute notre musculature			
	–	–	Maintenir la charge la plus près possible du corps durant les déplacements pour limiter la tension exercée sur la colonne vertébrale durant l'effort			

Compagnon (Nom de la personne) :

Date (Jour/mois/année) :

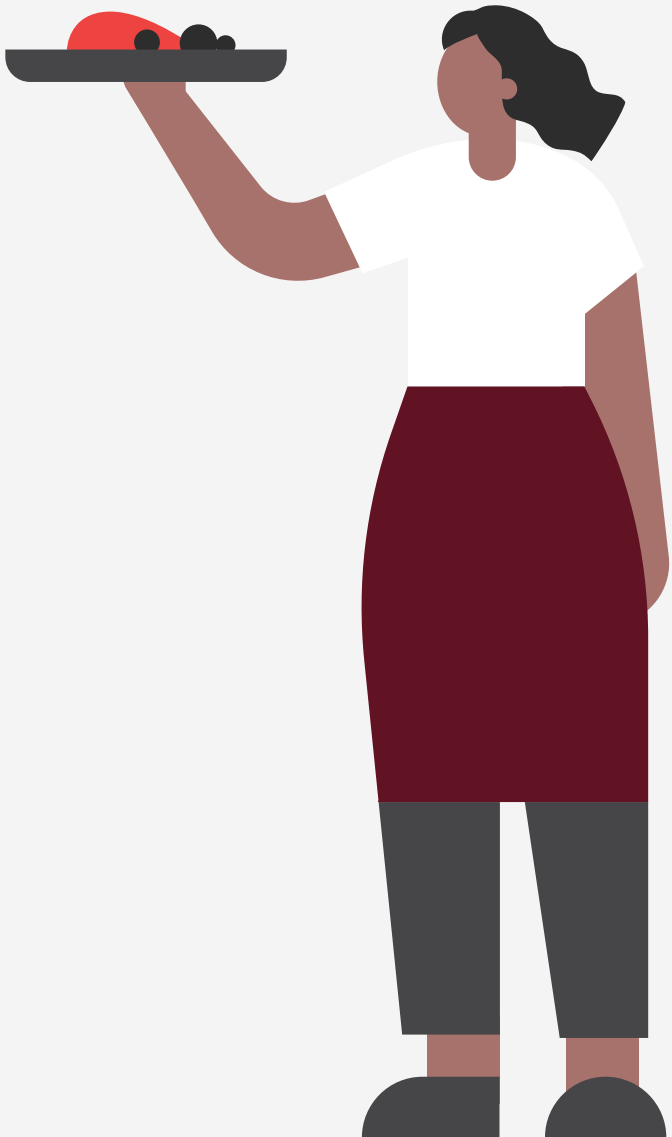
Employé (Nom de la personne) :

Date (Jour/mois/année) :

ANNEXE 2

PROGRAMME D'INTÉGRATION À LA TÂCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL

POSTE DE SERVEUR



GUIDE D'UTILISATION DES DOCUMENTS

Afin de vous soutenir dans le processus d'accueil de vos nouveaux employés, nous vous proposons un programme d'intégration à la tâche, en matière de santé et sécurité du travail, conçu tout particulièrement pour les emplois en restauration.

Ce programme d'intégration à la tâche, réalisé pour le compte de l'Association Restauration Québec, comporte diverses procédures facilitant l'accueil et l'adaptation des nouveaux employés. Ces procédures constituent une structure pour la transmission des informations pertinentes à l'intégration de l'employé et à l'accomplissement de ses tâches. Ainsi, lors de la phase d'intégration, une personne-ressource, appelée *compagnon*, accompagne l'employé afin de lui faire connaître l'entreprise, les politiques, ses tâches, les attentes et le soutenir dans l'accomplissement de ses nouvelles tâches.

Ce programme comprend trois documents. Le premier permet l'identification de l'employé et de la personne responsable de son intégration. Le second, intitulé « *Accueil et informations générales sur l'établissement* », traite de l'information générale favorisant l'intégration de l'employé à son milieu de travail. Le dernier document, titré « *Fiche d'intégration à la tâche* », présente les principales tâches, opérations, équipements utilisés et comportements sécuritaires liés à un poste de travail particulier.

IMPORTANT : Il est à noter que les fiches d'intégration ne constituent pas des descriptions de tâches exhaustives et peuvent être adaptées en fonction des tâches et responsabilités des divers postes de votre entreprise. Si vous désirez faire personnaliser ce programme d'intégration, nous vous invitons à communiquer avec Solutions Mieux-être LifeWorks.

ASSOCIATION RESTAURATION QUÉBEC

6880, Louis-H. La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2
514 527-9801 ou 1 800 463-4237

Solutions Mieux-être LifeWorks

1060, Boulevard Robert-Bourassa,
bureau RC-01
Montréal (Québec) H3B 4V3
514 878-9090 ou 1 800 565-4343

Note : dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celles d'alléger le texte.© **Association Restauration Québec**. La reproduction de ce programme est permise à condition d'en mentionner la source. Toute vente de ce programme est interdite.

IDENTIFICATION DE L'EMPLOYÉ

Poste : serveur

Nom de l'employé :

Responsable de l'accueil :

Date d'accueil (Jour/mois/année) :

Nom de la personne qui assure le compagnonnage :

Accueil et informations générales sur l'établissement	
	Fait (✓)
Première rencontre : présentation de la mission, des activités et des objectifs de l'établissement	
Présentation des valeurs et des attentes de l'établissement	
Présentation de la structure de l'établissement et des conditions de travail (organigramme, horaire, avantages, etc.) Présentation du manuel des conditions de travail, s'il y a lieu	
Visite des lieux de travail	
Présentation du personnel et des personnes-ressources	
Présentation du compagnon	
Informations sur les droits et obligations de l'employé concernant la santé et la sécurité du travail : • Procédure à suivre en cas d'accident de travail (procédure avec la CNESST) • Obligation de déclarer tout accident et incident la journée même d'un événement à son supérieur immédiat • Obligation de signaler rapidement toute menace à sa sécurité et à celle des autres à son supérieur immédiat	
Présentation et explication du registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours	
Information sur l'emplacement de la trousse des premiers soins et des premiers secours	
Présentation des secouristes sur le lieu de travail	
Explication des points suivants : les voies d'accès, les postes et le milieu de travail doivent demeurer libres et sécuritaires en tout temps	
Présentation de la structure et des documents en santé et en sécurité de l'établissement : • Politique en santé et en sécurité du travail • Règlements en santé et en sécurité du travail	
Présentation et explication du programme de prévention, s'il y a lieu : • Endroit où est disponible le plan d'action en prévention • Lecture du plan d'action en prévention	
Présentation et explication du plan d'intervention d'urgence, soit la procédure d'évacuation lors d'une situation d'urgence : • Lecture du plan d'intervention d'urgence • Emplacement des sorties d'urgence • Lieu de rassemblement • Utilisation d'un extincteur • Noms des ressources internes et externes disponibles en cas de situation d'urgence	
Présentation du poste, des outils et des méthodes de travail (voir les fiches d'intégration à la tâche)	
Identification des besoins de formation, s'il y a lieu	

Fiche d'intégration à la tâche poste : serveur

Sommaire du poste :

Relevant du gérant, le serveur accueille et sert les clients de la salle à manger en leur offrant un excellent service selon les normes et les procédures du restaurant.

Liste des tâches du cuisinier						
					Suivi	
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Explication	Mise en œuvre
Préparer son service	Organise la mise en place des sections : aligner les tables de façon à faciliter la circulation	–	Adopter des postures sécuritaires, favoriser le travail à deux pour les charges lourdes et respecter les limites de chacun	Risque de blessures au dos		
	Dépose la nappe sur chacune des tables	–	–	–		
	Place en quantité suffisante et dans le bon ordre les ustensiles sur la table ainsi que les salière et poivrière	–	–	–		
	Prend connaissance des particularités du menu du jour (soupe ou potage, légumes d'accompagnement, etc.)	–	–	–		
Accueillir, servir et desservir les clients *(voir la description de tâches complète*)*	Se présente à la table des nouveaux clients le plus tôt possible	–	–	–		
	Veille à ce que l'eau et le pain soient disponibles dès l'arrivée des clients et tout au long du repas	–	–	–		

Liste des tâches du cuisinier						
					Suivi	
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Explication	Mise en œuvre
Accueillir, servir et desservir les clients *(suite)*	Informe les clients sur le menu du jour, répond aux questions et note les commandes	–	–	–		
	Apporte et sert les plats chauds aux tables selon les procédures établies	Linge isolé	Utiliser un linge isolé contre la chaleur lors du service des plats chauds	Risque de brûlures		
		Torpille	Éviter les longs trajets avec la torpille au-dessus des épaules et respecter les limites de chacun	Risque de blessures aux membres supérieurs		
		–	S'assurer que l'espace de travail soit dégagé, et ce, en tout temps (effets personnels des clients, etc.)	Risque de chutes		
	Dessert les tables de manière méthodique et ordonnée selon les procédures du restaurant	–	–	–		
	Fait le service du vin, du café et des boissons selon les méthodes prévues (incluant le service de la glace)	Pelle à glace	Se servir d'une pelle à glace pour remplir un pichet	Risque de blessures aux mains		
	S'enquiert de la satisfaction du client	–	–	–		
	Manipule le verre brisé (vaisselle, coupes, etc.)	Bacs contenant le verre brisé	Ramasser le verre brisé à l'aide d'un balai et d'un porte-poussière et le déposer dans les bacs prévus à cet usage	Risque de blessures aux mains		

Liste des tâches du cuisinier						
Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Suivi	
					Explication	Mise en œuvre
Préparer les additions et traiter les paiements	Prépare l'addition et la remet au client	–	–	–		
	Traite le paiement selon les procédures établies	–	–	–		
	Calcule sa caisse	–	–	–		

Compagnon (Nom de la personne) :

Date (Jour/mois/année) :

Employé (Nom de la personne) :

Date (Jour/mois/année) :

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

ARQ
ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC