

# Plan d'intégration à la tâche



ASSOCIATION  
RESTAURATION  
QUÉBEC

POSTE

# Serveur/serveuse

► Nom du travailleur \_\_\_\_\_

Mise à jour : juillet 2021

EN COLLABORATION AVEC



# Introduction

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 au travail, conçu tout particulièrement pour le secteur de la 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 soutien dans l'accomplissement de ses nouvelles tâches.

Faites de la restauration  
une industrie sécuritaire  
pour ses travailleurs!

*Jules*



\* **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 des responsabilités des divers postes de votre entreprise. Si vous désirez faire personnaliser ce programme d'intégration, communiquez avec TELUS Santé, qui l'a conçu.

# Fiche d'intégration à la tâche

**Fonction :** serveur/serveuse

► **Nom du travailleur** \_\_\_\_\_ **Date d'entrée en fonction** \_\_\_\_\_

**Nom du superviseur** \_\_\_\_\_ **Service/Équipe** \_\_\_\_\_

**Nom de la personne qui assure le compagnonnage** \_\_\_\_\_

## Formations et informations générales

Sujet abordé	Responsable	Formation (date)	Validation des acquis (date)
Mutuelle de prévention et plan d'action			
Politique SST			
Règles de sécurité			
Procédure de déclaration des accidents			
Politique et procédure d'assignation temporaire			
Emplacement de la trousse de premiers soins et nom des secouristes			
Plan de mesures d'urgence			
Procédure en cas de crise, d'agression ou de vol			
Tenue de travail			
Méthodes de travail sécuritaires			
Visite des lieux et identification des dangers			
Politique pour contrer l'intimidation et le harcèlement			
Politique de mesures administratives et disciplinaires			
Emplacement des fiches de données de sécurité			
Emplacement des EPI			



## Définition des tâches

Tâches principales	Opérations	Équipements utilisés	Risques	Comportements sécuritaires	Suivi		
					Explication	Application	Validation des acquis
<b>Préparer son service</b>	<p>Organiser la mise en place des sections : aligner les tables de façon à faciliter la circulation.</p> <p>Déposer la nappe sur chacune des tables.</p> <p>Placer en quantité suffisante et dans le bon ordre les ustensiles sur la table ainsi que la salière et la poivrière.</p> <p>Prendre connaissance des particularités du menu du jour (soupe ou potage, légumes d'accompagnement, etc.).</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouble musculo-squelettiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter des postures sécuritaires, favoriser le travail à deux pour les charges lourdes et respecter les limites de chacun.</li> </ul>			
<b>Accueillir, servir et desservir les clients</b>	Se présenter à la table des nouveaux clients le plus tôt possible.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chute et glissade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter des souliers plats, fermés et antidérapants.</li> <li>• S'assurer que l'espace de travail est dégagé, et ce, en tout temps (effets personnels des clients, etc.).</li> </ul>			
	Veiller à ce que l'eau et le pain (s'il y a lieu) soient disponibles dès l'arrivée des clients et tout au long du repas.						
	Informers les clients sur le menu du jour, répondre aux questions et noter les commandes.						

Tâches principales	Opérations	Équipements utilisés	Risques	Comportements sécuritaires	Suivi		
					Explication	Application	Validation des acquis
<b>Accueillir, servir et desservir les clients (suite)</b>	Apporter et servir les plats chauds aux tables selon les procédures établies.	• Liteau	• Brûlure	• Utiliser le liteau contre la chaleur lors du service des plats chauds.			
		• Torpilles	• Trouble musculo-squelettique	• Éviter les longs trajets avec la torpille au-dessus des épaules et respecter les limites de chacun. • Éviter la flexion du poignet lors de son utilisation.			
			• Chute et glissade	• S'assurer que l'espace de travail est dégagé, et ce, en tout temps (effets personnels des clients, etc.).			
	Servir le vin, le café et les boissons selon les méthodes prévues (incluant le service de la glace).	• Pelle à glace	• Chute et glissade	• Ramasser immédiatement les glaces tombées au sol afin d'éviter l'accumulation d'eau.			
	Desservir les tables de manière méthodique et ordonnée selon les procédures du restaurant.						
	Valider la satisfaction du client.		• Risque d'agression verbale et physique	• Connaître les tactiques de désamorçage d'une situation conflictuelle (voir la Politique en cas de crise, d'agression ou de vol).			
Manipuler le verre brisé (vaisselle, coupes, etc.).	• Bacs contenant le verre brisé	• Coupure	• Ramasser le verre brisé à l'aide d'un balai et d'un porte-poussière et le déposer dans le bac prévu à cet usage. • S'assurer de ne pas manipuler le verre cassé avec les mains et de ne pas le jeter dans la poubelle.				
<b>Préparer les additions et traiter les paiements</b>	Préparer l'addition et la remettre au client. Traiter le paiement selon les procédures établies. Calculer sa caisse.						

# Formulaire d'engagement du travailleur

**Fonction : serveur/serveuse**

Ce document doit être signé et retourné au service des ressources humaines (bureau) aux fins de conservation au dossier personnel de l'employé.

► **Nom du travailleur** \_\_\_\_\_  
(en lettres MAJUSCULES)

Par la présente, je confirme avoir pris connaissance des documents suivants, dont on m'a remis une copie, et en avoir discuté avec le superviseur :

- Politique de santé et sécurité au travail
- Règles générales de santé et sécurité
- Procédure à suivre pour un employé victime d'un accident du travail
- Politique et procédure d'assignation temporaire
- Procédure en cas de crise, d'agression ou de vol
- Politique pour contrer l'intimidation et le harcèlement
- Autre : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Je confirme également avoir discuté avec mon superviseur des éléments suivants :

- La mutuelle de prévention et le contenu du plan d'action en SST
- L'identification des risques propres à mon poste de travail, des mesures de prévention en vigueur et des comportements attendus
- Les principales procédures de travail sécuritaire liées à mon travail
- Les équipements de protection individuelle obligatoires pour mon travail
- L'emplacement des trousse de premiers soins, du registre de premiers soins et des fiches de données de sécurité
- L'emplacement des EPI
- Le nom des secouristes et le point de rassemblement
- Les mesures d'urgence (sorties de secours, extincteurs, etc.)
- Autre : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

► **Signature du travailleur** \_\_\_\_\_ **Date** \_\_\_\_\_

► **Signature du compagnon** \_\_\_\_\_ **Date** \_\_\_\_\_

► **Signature du superviseur** \_\_\_\_\_ **Date** \_\_\_\_\_