

# Le service à table dans la restauration : Contraintes d'emploi et réflexions sur l'avenir d'une profession

*Dans la restauration traditionnelle, les hôtes(ses) de table assurent le service des clients. La surveillance médicale de ces personnes et les nombreux entretiens menés lors des visites de médecine du travail ont amené l'équipe du Centre médical interentreprises Europe (CMIE) à organiser une enquête sur la santé de ces salariés. En effet, ce métier de service au client est difficile, tant sur le plan physique et psychologique que sur le plan des horaires. Ces éléments sont peu connus et les salariés n'ont pas toujours le temps de s'exprimer sur tout ce qu'ils font pour accomplir leur tâche. L'objectif de cette enquête était de mettre en évidence les contraintes inhérentes à ce travail et les éléments à prendre en compte pour améliorer les conditions de travail de ces salariés.*

## Le service à table

Le service des clients à table est une tâche complexe qui présente un certain nombre de contraintes demandant de la part des salariés une bonne adaptation et une bonne résistance.

Les deux éléments les plus importants qui sous-tendent ces contraintes sont le temps de travail et la clientèle :

**Le temps de travail** comprend celui passé au travail pendant la journée (8 h à 9 h de service dont des heures de nuit avec un travail dans l'urgence pendant le « coup de feu ») ainsi que celui passé dans la semaine avec les horaires changeants.

**La relation aux clients** qui nécessite une adaptation permanente dans un but commercial évident.

Ces deux éléments majorent :

**La fatigue physique** : station debout permanente avec déplacements constants, piétinements fréquents, montées et descentes d'escaliers. La disposition des locaux du restaurant peut aggraver la fatigue physique des salariés. Il faut ajouter le port de plateaux, d'assiettes ou autres...

**La fatigue psychologique** provoquée par l'obligation, pour le salarié, de faire un accueil commercial en permanence.

**La fatigue cognitive** : gestion multiple des commandes avec demandes ponctuelles permanentes et personnalisées, souvent dans l'urgence, de la part des clients.

Les horaires de nuit amplifient ces trois types de fatigue.

**Les obligations de la vie personnelle** : les horaires de travail sont une gêne importante pour conserver une vie personnelle équilibrée.

Il faut également noter qu'avant le service des clients, il y a un travail préparatoire du restaurant (nettoyage, livraisons, mise en place, etc.). Ce sont ces contraintes de travail qui ont été essentiellement retenues pour la réalisation de cette enquête.

## Objectifs

Les objectifs de cette étude étaient de mettre en évidence les contraintes de travail dans la restauration à Paris. Ils étaient également de commenter ces contraintes et de proposer des moyens ou des outils pour les réduire.

## Méthodologie

Cette étude sur le travail des hôtes(ses) de table a été réalisée par un service interentreprises couvrant les 8<sup>e</sup> et 17<sup>e</sup> arrondissements de Paris. Un questionnaire a été élaboré en tenant compte de l'expérience des médecins du travail, qui ont mené cette enquête, dans le secteur de la restauration. Il a été testé dans un premier temps auprès des salariés afin de vérifier la pertinence des items. L'intérêt du questionnaire a été confirmé par les personnes interrogées. Dans un

I. GRIMAUD,  
S.-C. HENRI-BONNEVILLE,  
C. RICHOUX

Centre médical  
interentreprises Europe  
(CMIE),  
80 rue de Clichy,  
Paris 9<sup>e</sup>

INRS

Documents  
pour le Médecin  
du Travail  
N° 91  
3<sup>e</sup> trimestre 2002

259

deuxième temps après « validation de l'intérêt par les salariés », les questionnaires ont été remplis par le médecin au cours de la visite médicale du travail. Dans tous les cas l'accord du salarié a été sollicité et la confidentialité a été respectée. Le questionnaire a été rempli par tous les salariés en contrat à durée indéterminée se présentant à la visite de médecine au travail.

\*un non-précisé

Le questionnaire (présenté en annexe) comprend 11 items abordant des éléments sociaux (sexe, âge, etc.), des éléments sur les horaires et les différentes contraintes et enfin des éléments subjectifs de satisfaction au travail. Le recueil des données a duré 1 an sur toute l'année 2000. L'exploitation statistique du questionnaire a été faite avec le logiciel épidémiologique Epi info 6.

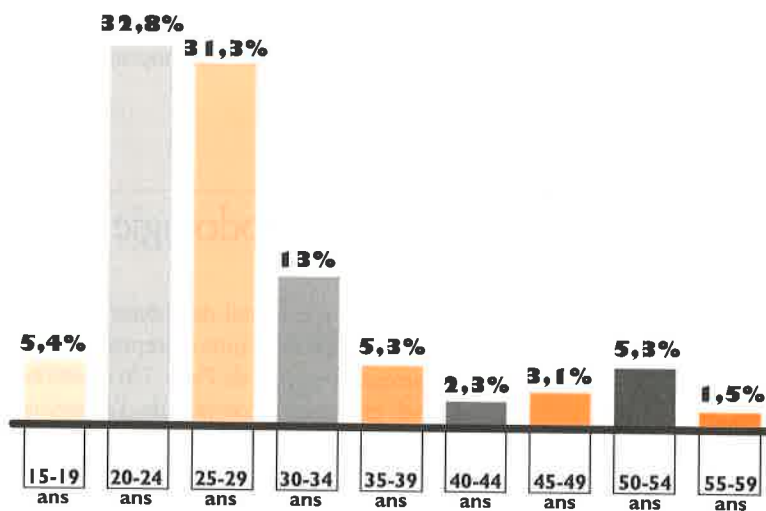
## Résultats

Deux personnes sur les 133 interrogées ont refusé de répondre. 131 questionnaires ont donc pu être exploités.

TABLEAU I

Répartition des salariés en fonction de la taille de l'entreprise

Taille de l'entreprise	Hommes	Femmes
1 à 5 salariés	0%	100%
6 à 20 salariés	63,6%	36,4%
Plus de 20 salariés	34,8%	65,2%



TRANCHES D'ÂGE

## DESCRIPTION DE LA POPULATION

### Sexe

Parmi les salariés interrogés, on compte 36,2 % d'hommes (47 personnes) et 63,8 % de femmes (83 personnes)\*. Ce métier reste encore globalement largement féminisé.

Il existe une différence significative ( $p = 0,05$ ) de répartition entre les hommes et les femmes selon la taille de l'entreprise comme cela est mis en évidence dans le tableau I.

### Âge

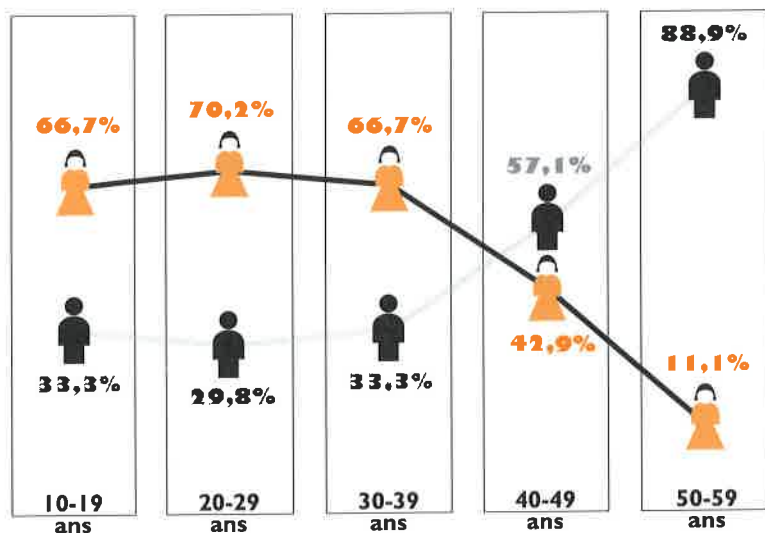
La moyenne d'âge est de 28,7 ans et la médiane est à 25 ans. La figure 1 donne la répartition des salariés par âge. Près de 70 % des salariés ont moins de 30 ans. Ce résultat est similaire à celui de l'étude faite par Andrieu et coll. en 1995 [1]. La figure 2 présente la variation de la répartition des hommes et des femmes en fonction de la tranche d'âge. L'emploi des hommes et des femmes est nettement lié aux tranches d'âge ( $p = 0,008$ ) ; il y a une franche masculinisation de la profession pour les tranches d'âge les plus élevées à partir de 40 ans.

### Ancienneté au travail

Ancienneté dans le métier d'hôte(esse) de table (figure 3 et 4)

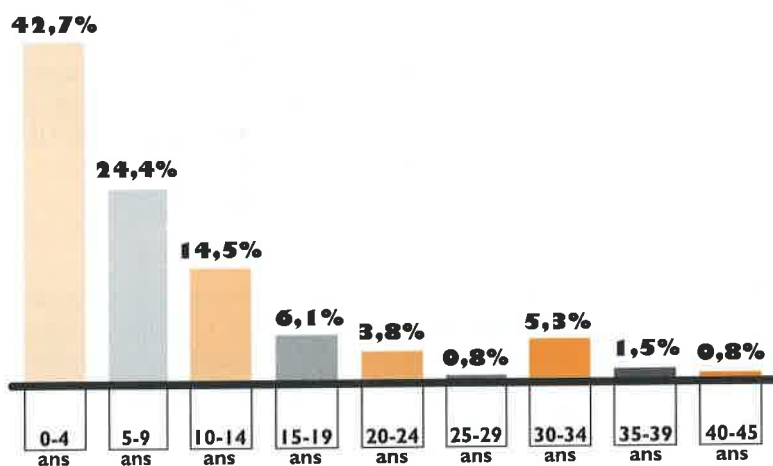
L'ancienneté moyenne dans le métier des salariés de l'échantillon est de 8,7 ans. Dans l'étude de 1995 pré-

Fig. 1. Répartition des salariés par tranches d'âge



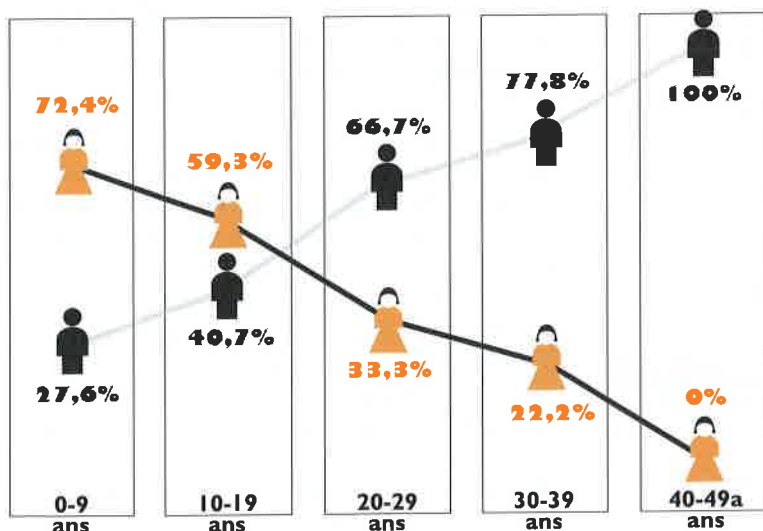
TRANCHES D'ÂGE

Fig. 2. Variation de la répartition hommes femmes en fonction de la tranche d'âge.



ANCIENNETÉ DANS LE MÉTIER

Fig. 3. Répartition des salariés selon l'ancienneté dans le métier.



ANCIENNETÉ DANS LE MÉTIER

Fig. 4. Répartition hommes femmes selon l'ancienneté dans le métier.

citée [1], l'ancienneté était de 5 ans au plus. Il y a également une masculinisation très significative ( $p = 0,007$ ) en fonction de l'ancienneté dans le métier.

#### Ancienneté dans le restaurant

77,9 % des salariés travaillent depuis moins de 5 ans dans le restaurant dans lequel ils sont employés au moment de l'enquête. L'ancienneté moyenne dans le restaurant est de 3,8 ans. Il est à noter que 31,3 %, soit près d'un tiers des personnes, sont depuis moins de 3 mois dans l'entreprise.

#### Nombre d'enfant

Un quart des salariés ont un enfant ou plus. Dans la population étudiée, le nombre d'enfants est en moyenne de 0,4 par salarié. Dans la tranche d'âge d'hôtesse de 20 à 40 ans, le nombre d'enfants est de 0,35 enfant par femme. Lorsque l'on compare ce taux de fécondité à celui des femmes en France pour la même tranche d'âge qui est de 1,66 enfant par femme, la différence est très significative :  $\text{Khi}^2 = 37,66$  à  $p = 0,02$ .\*

#### Temps de trajet

Le temps de trajet moyen des salariés est de 70 minutes aller-retour. Pour ceux ayant un horaire

avec coupure et rentrant chez eux, cette durée de trajet doit être multipliée par deux, ce qui représente un élément de contrainte supplémentaire. En comparaison, le temps moyen de trajet aller-retour des salariés de l'Ile-de-France est de 90 minutes [2].

### DESCRIPTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Au cours de la visite médicale des salariés, divers types de contraintes ont pu être répertoriées. Celles liées aux horaires et à la réalisation de certaines tâches ont été retenues.

#### Horaires de travail

##### Nombre d'heures travaillées par semaine.

La moyenne hebdomadaire de travail est de 43 heures. Cependant, 10 % des personnes travaillent plus de 50 heures par semaine. Seuls 6,2 % des salariés de la population étudiée travaillent à temps partiel, ce qui est peu en comparaison de celle des salariés de l'Ile-de-France [2] où elle est de 12,7 %.

##### Nombre de jours de repos consécutifs par semaine.

86,9 % des personnes bénéficient d'un repos hebdomadaire de 2 jours consécutifs. Ce repos est accordé régulièrement pour 88,5 % des salariés. Cependant, les jours de repos ne coïncident pas toujours avec la fin de semaine.

##### Types d'horaires (tableau II et III)

Les différents types d'horaires constituent l'une des contraintes principales du travail dans la restauration. En effet la préparation de la salle et le service de la clientèle obligent à un éventail d'ouverture considérable. Pour répondre à ce besoin, de nombreux horaires ont été imaginés et de façon générale, le travail des salariés est tributaire de ces plages horaires. Ce sont les plages d'horaire de fermeture, coupure et de journées qui nécessitent le plus de personnel (cf. infra). Elles sont un point de passage obligatoire pour la plupart des salariés. On observe qu'il y a 2 pôles parmi les nombres de types d'horaires effectués. 39,2 % des salariés effectuent 1 ou 2 horaires maximum ce qui est interprété par les auteurs comme ayant été négocié par le salarié. En revanche, 45,4 % d'entre eux, soit près de 1 salarié sur 2, ont un travail réparti sur 5 à 6 types d'horaires : ce régime entraîne une désorganisation de la vie privée et constitue une contrainte importante de travail qui n'est pas sans peser sur l'acceptation de l'emploi par le salarié.

\* Le questionnaire utilisé pour cette enquête ne permet pas de préciser la proportion de salariés ayant des enfants et vivant en couple.

TABLEAU II

#### Répartition des divers types d'horaires

Horaires	Pourcentage des salariés
Fermeture	78,6 %
Coupures	70,8 %
Journée	68,7 %
Ouverture	60,3 %
Matinée	52,7 %
Nuit	32,1 %

TABLEAU III

#### Répartition des salariés selon le nombre d'horaires effectués

Nombre d'horaires différents effectués par salariés	Pourcentage des salariés
1	17,7 %
2	21,5 %
3	9,2 %
4	6,2 %
5	20,8 %
6	24,6 %

### Les horaires de coupure

L'horaire de coupure entraîne une pause au milieu du temps de travail et concerne à un moment donné 70,8 % des salariés de l'enquête. Dans la population étudiée, ce temps de pause est de 3 heures en moyenne. Seules 62,5 % des personnes retournent pendant ce temps de pause à leur domicile. Cette possibilité est offerte à ceux dont le temps de pause est suffisamment long et le temps de trajet suffisamment court. Pour un tiers des salariés, ce retour n'est pas possible. Certains peuvent rester dans le restaurant, d'autres attendent à l'extérieur la reprise du travail. Dans ce cas, il n'y a pas vraiment de repos mais plutôt un allongement du temps passé hors du domicile.

### Les horaires de fermetures

78,6 % des personnes sont amenées à travailler en fermeture. Le service se termine le plus souvent après 2 heures du matin, ce qui pose 2 problèmes essentiels : le retour au domicile et la sécurité lors du trajet. 21,7 % des salariés estiment que l'horaire de fermeture pose un problème de sécurité lors du retour au domicile. Cette remarque est en grande majorité faite par des femmes. En effet sur les personnes ressentant une insécurité 13,6 % sont des hommes et 86,4 % des femmes (risque relatif, RR, de 0,29 et  $p = 0,017$ ).

De même, la sortie tardive pose la question du mode de retour à domicile. Le sentiment d'insécurité, majoritaire chez les femmes, les conduit à utiliser le taxi pour rentrer chez elles. Le risque relatif si l'on est un homme est de 0,34 et  $p = 0,0002$ . L'utilisation du taxi est d'autant plus nécessaire que passé deux heures du matin, il n'y a plus de moyen de transport collectif hormis le bus de nuit qui n'offre pas des garanties de sécurité en raison de la fréquence faible de passage et du long délai d'attente. 43,8 % des salariés payent eux même le taxi, ce qui ampute leur revenu mensuel. Parmi les personnes utilisant un taxi pour rentrer à leur domicile, 15,6 % sont des hommes et 84,4 % sont des femmes. 52,8 % rentrent par un moyen de transport privé (voiture, moto...). 4,7 % des personnes prennent le bus de nuit et 11,3 % attendent le premier métro.

## Contraintes sur les lieux de travail

### Contraintes physiques

Les contraintes physiques sont représentées par le port de plateaux (31,3 %), par la manutention (37,4 %) et par l'obligation de l'utilisation d'escaliers (61,1 %). Il apparaît que le port des assiettes et des plats sur un plateau se pratique moins que ce qui pouvait être attendu. Il apparaît également que les salariés ne font pas exclusivement du service à table mais qu'ils participent aux

livraisons des matières premières (caisses de boissons, cartons divers...). Enfin, le service en salle est souvent tributaire des montées et des descentes d'escaliers constituant ainsi une forte contrainte physique tout au long du service et majorant nettement les risques d'accident de travail, particulièrement en fin de service en raison de la fatigue. Il serait donc souhaitable d'éviter les escaliers comme voie de circulation lors de la conception des locaux à chaque fois que cela est possible.

### Contraintes mentales

Le nombre de tables dont le salarié est tenu d'assurer le service a été retenu dans le questionnaire. Cependant, il n'en a pas été tenu compte dans l'interprétation des résultats en raison d'une confusion entre le nombre théorique de couverts à servir et le nombre de couverts réellement servis. En revanche, les auteurs ont estimé que le fait de parler fort pour communiquer avec les clients compte tenu du niveau sonore du restaurant, représentait une contrainte mentale pour le salarié : 38,2 % des personnes sont obligées d'élever la voix pour parler avec les clients, ce qui constitue selon les auteurs un élément de fatigue supplémentaire à la fois auditive (difficulté de concentration et augmentation de l'attention), vocale (nécessité de parler fort pour répondre) mais aussi de compréhension avec les clients (nécessité de faire répéter avec risque d'erreur sur la commande). Dans certains restaurants, une animation musicale à haut niveau sonore (certaines mesures effectuées dépassent les 92 dB), pendant tout le service, est génératrice d'une fatigue auditive qui au fil du temps peut se traduire par une atteinte de l'audition. Ces salariés doivent en principe relever d'une surveillance particulière.

### Contraintes commerciales

Une des contraintes essentielles du service à table est la relation avec le client. Les salariés ont été questionnés sur leur vécu professionnel face à la clientèle :

- 42 % estiment que la clientèle est un élément pénible de leur travail,
- 36,6 % ont eu à subir de la part des clients des propos déplacés à caractère sexuel,
- 16 % ont été victimes de gestes déplacés.

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'appréciation sur la pénibilité de la clientèle. Les propos déplacés à caractère sexuel sont subis majoritairement par les femmes. En effet, le risque relatif est de 0,42 lorsque l'on est un homme ( $p = 0,0044$ ). En revanche, les gestes déplacés ne sont statistiquement pas liés de façon significative au fait d'être un homme ou une femme.

### Contraintes vestimentaires (tableau IV et V)

94,7 % des salariés ont des obligations vestimentaires pour le service à table. La contrainte essentielle des obligations vestimentaires est le port d'un certain type de chaussure pour les femmes, à savoir les hauts talons, ce qui constitue à la fois un facteur de pénibilité dans le travail et un facteur de risque d'accident notamment dans la montée et la descente des escaliers. Il appartiendrait aux responsables de recommander des chaussures plus compatibles avec le travail qu'avec les aspects commerciaux. Le nombre de contraintes vestimentaires cumulées par les salariés peut également être évalué. Plus de la moitié des salariés ont au moins 3 contraintes vestimentaires. Ce sont les femmes qui cumulent le plus de contraintes. Par ailleurs plus le restaurant est grand et plus les contraintes vestimentaires sont exigées. En effet, la nécessité d'une harmonisation des tenues pour respecter l'image de l'enseigne dans les grands restaurants crée ainsi une forte contrainte vestimentaire

( $\chi^2=18,86$  et  $p=0,002$ ). Ces contraintes cumulées ne sont pas sans effet sur la fatigabilité. Il est par ailleurs notable que l'image de la femme continue à servir d'argument commercial.

### Divers (tableau VI)

Les autres facteurs de pénibilité sont représentés pour 10,7 % par des agressions physiques sur les lieux du travail, pour 34,4 % par une pression hiérarchique permanente et pour 26,7 % par des difficultés relationnelles avec les collègues. Une personne sur 10 a été victime d'une agression physique sur le lieu de travail par un client. Les auteurs estiment que les responsables pourraient appliquer les mêmes recommandations que pour les propos et les gestes déplacés. Un tiers des personnes se plaignent d'une forte pression hiérarchique pendant le travail, pression qui vient s'ajouter à toutes les contraintes vues précédemment. L'énervernement généré par ces contraintes pourrait expliquer les difficultés relationnelles entre collègues et avec les clients.

TABLEAU IV

#### Répartition des contraintes vestimentaires

Type d'obligations	Pourcentage
Chaussures	78,5 %
Coiffures	67,7 %
Maquillage	55,7 %
Bijoux fantaisie	38,5 %
Vêtements attractifs	10 %
Correction visuelle discrète	0 %

TABLEAU V

#### Cumul des contraintes chez les salariés

Nombre de contraintes	Pourcentage
0	16,9 %
1	11,5 %
2	16,2 %
3	17,7 %
4	33,1 %
5	4,6 %

TABLEAU VI

#### Expression des éléments de pénibilité dans le travail

Éléments de pénibilité	Pourcentage
Horaires	43,1 %
Rythme de travail	40,0 %
Pression hiérarchique	25,4 %
Relation public	16,9 %
Locaux de travail	13,8 %

### Retentissement des contraintes de travail sur le salarié

#### Retentissement physique

Le retentissement physique est le témoignage des postures de travail exigées par le secteur de la restauration : travail debout permanent, déplacements constants dans des locaux comportant souvent des escaliers, port d'un certain type de chaussures, durée du service, travail préparatoire avant le service (nettoyage), participation aux livraisons. Toute contre-indication, même légère est rapidement incompatible avec la tâche à accomplir. Dans la population présentée, 45 % des salariés se plaignent de douleurs rachidiennes, 50,4 % de douleurs des membres inférieurs, 62,6 % de douleurs des pieds et 11,5 % de douleurs des membres supérieurs. Dans une étude [3] sur la restauration en 1995 étaient relevées 37 % de lombalgies chez les salariés. Les positions de travail prolongées sont en relation avec ces plaintes.

Le cumul de plusieurs plaintes ou retentissements sur les salariés peut être également observé :

En revanche près de 2/3 des personnes se plaignent d'au moins 3 éléments retentissant sur leur santé physique. Seuls 16 % des salariés ne se plaignent de rien. Ce retentissement est un risque potentiel d'accident de travail. Il n'y a pas de liaison significative entre les éléments de retentissement physique et l'âge, le sexe, la taille du restaurant ou l'ancienneté. Les exigences du travail ont des conséquences sur tous les salariés quelque soit l'âge, le sexe, la taille de l'entreprise. Ce retentissement est très rapide et n'est pas lié à l'ancienneté dans le travail.

### Retentissement sur le sommeil

L'insuffisance de temps de sommeil est majoritairement exprimée par les salariés. En effet 26 % expriment des difficultés pour s'endormir, 17,6 % des réveils fréquents la nuit, 14,5 % des réveils précoces et 32,1 % une insuffisance de temps de sommeil. Ceci s'explique en grande partie par la rotation des horaires et l'impossibilité de s'endormir rapidement après le retour au domicile.

### Retentissement sur la vie privée

Le retentissement sur la vie privée est exprimé par le fait que 60 % des salariés estiment que leur vie de couple est rendue difficile (sur combien vivant en couple) et 63,4 % disent ne pas pouvoir avoir une vie sociale satisfaisante. Ils sont également 47,3 % seulement à avoir des loisirs. Ces chiffres sont proches de ceux de l'étude de 1995 [1] dans laquelle 50 % des serveurs estimaient que les horaires de travail ne permettaient pas une vie privée satisfaisante. Enfin, moins de la moitié des salariés peuvent pratiquer régulièrement une activité de loisir. Le métier de service en restauration ne peut pas éviter un certain nombre de contraintes et particulièrement les contraintes d'horaire. Toutefois, les atteintes à la qualité de la vie ne resteront pas longtemps ignorées par les salariés qui voudraient travailler dans ce secteur. Entre cette étude et celle déjà citée de 1995 [1] le nombre de plaintes relatives à une atteinte de la qualité de vie est en augmentation.

### Appréciation subjective du salarié sur son travail

#### Satisfaction

84,7 % des salariés sont globalement satisfaits de leur travail. Ces données sont proches des résultats retrouvés dans d'autres études [1, 3 et 4].

Les éléments de pénibilité sont non exclusifs les uns des autres. Les salariés expriment d'autant plus de satisfaction qu'ils ont une bonne relation avec la clientèle (RR = 0,61 et p = 0,0001), qu'ils tolèrent bien les horaires de travail (RR = 0,60 et p = 0,03) ainsi que les rythmes imposés par le service (RR = 0,61 et p = 0,04).

#### Fatigue exprimée

63,4 % des personnes se sentent fatiguées ce qui rejoint statistiquement les constatations faites dans une étude sur la restauration rapide [4].

## Discussion

L'approbation des salariés a été importante car cette enquête s'intéresse à leur travail ce qui était une nouveauté, peu d'études de ce type existant dans la littérature sur ce sujet.

Le nombre de questionnaire obtenus est faible par rapport au nombre de questionnaires espérés (50 % en plus). En effet le turnover des salariés est tel dans cette profession, que les entreprises n'envoient leurs salariés en visite médicale que lorsqu'ils sont depuis plusieurs mois dans l'entreprise. De plus, la régularité de la visite annuelle du travail n'est pas toujours respectée. En effet, de nombreux salariés mettent fin à leur contrat.

**Le métier est encore globalement féminisé** puisque 63,8 % sont des postes tenus par des femmes. La moyenne d'âge des salariés tout en restant encore jeune (28,7 ans) a évolué depuis quelques années vers un vieillissement qui devrait alerter tous les responsables. Ce relatif «vieillissement» pourrait être expliqué par la situation démographique en France et cette constatation ne sera pas sans conséquence sur la gestion de ces personnes susceptibles d'avoir des responsabilités familiales. Par ailleurs la répartition des hommes et des femmes s'inversent autour de 40 ans puisque au-delà la masculinisation est la règle. Il est probable que au-delà de 40 ans l'image commerciale de la femme ne soit plus utilisée dans la restauration.

L'ancienneté dans le métier est de 8,7 ans en moyenne et les hommes restent plus longtemps que les femmes dans cette profession. Dans le restaurant dans lequel les salariés travaillent au moment de l'enquête, l'ancienneté moyenne n'est que de 3,8 ans ce qui est peu et témoigne du **fort turnover** du personnel dont se plaignent les employeurs (un tiers des salariés ont moins de 3 mois de présence dans l'entreprise). Les temps de trajet pour se rendre au travail sont semblables à ceux des salariés de l'Île-de-France mais ils sont à multiplier par 2 pour les salariés rentrant à leur domicile pendant leur coupure (types de contrat).

Le nombre d'heures travaillées en moyenne est de **43 heures par semaine** mais 10 % des personnes travaillent plus de 50 heures hebdomadaires. Le temps partiel est encore peu répandu. Les salariés bénéficient de 2 jours de repos par semaine mais ces jours sont distribués aléatoirement dans la semaine. La plupart des salariés ont des emplois du temps qui se calquent sur les différentes plages d'horaires dans la journée, mais les horaires de fermetures sont les plus fréquemment imposés. Ces **horaires de fermetures** posent les problèmes du retour à domicile en **sécurité** notamment

pour le personnel féminin et du mode de retour puisque près de la moitié des salariés rentrent en taxi à leurs frais. Il paraît anormal de faire payer ainsi les contraintes d'horaires imposées par l'entreprise. Il semble qu'un effort devrait être fait par l'employeur pour éviter d'amputer le revenu des salariés.

L'étude des contraintes physiques de travail révèle que le port des plateaux pour le service n'est plus une constante d'activité mais que l'effort demandé est souvent tributaire de la montée et descente des escaliers à l'intérieur du restaurant. Les **contraintes commerciales** sont dictées par la relation à la clientèle et près de la moitié des salariés estiment que c'est un élément pénible de leur travail ce d'autant plus que les personnels ont à subir de la part des clients des propos (36,6 %) ou des gestes déplacés (16 %). Une formation à la relation au client au sujet des comportements inadmissibles de certains clients devrait être faite. Chaque entreprise devrait se positionner clairement sur ces éventualités et ainsi éviter des situations humiliantes pour les salariés. Les contraintes vestimentaires sont de loin dominées par les chaussures fournies par l'entreprise pour les hôtesse. Enfin la contrainte hiérarchique est mise en relief pour plus du tiers des salariés. Le retentissement physique de ce travail est dominé par les douleurs des pieds et des membres inférieurs entraînées par les postures de travail, c'est-à-dire position debout permanente et déplacements constants. Les troubles du sommeil exprimés par les salariés sont directement liés aux horaires de travail.

**Le retentissement sur la vie privée est massif** puisque près de **2/3 des personnes** estiment que c'est une activité qui est peu compatible avec une vie de couple ou une vie sociale. Une réflexion globale sur l'organisation de ce type de travail apparaît aux auteurs comme indispensable, sinon le risque de voir les candidats se détourner de ces emplois est important. En effet, le turnover du personnel est déjà un handicap et peut laisser présager pour l'avenir, une désertion des postulants. Il n'y a pas de liaisons significatives entre le fait de pratiquer régulièrement des loisirs, l'âge, le sexe, la taille du restaurant. En revanche les femmes se plaignent beaucoup plus que les hommes des perturbations occasionnées par le travail sur la vie de couple ( $0,35 < RR < 0,86$  et  $p = 0,008$ ) et également dans leur vie sociale ( $0,30 < RR < 0,74$  et  $p = 0,001$ ). L'existence de responsabilités familiales devrait être un élément à prendre en compte pour l'organisation du travail sans pour autant léser ceux qui n'en ont pas. La fécondité des femmes est significativement diminuée par rapport à la population en général et cet élément vient conforter l'appréciation des salariés sur les difficultés à mener une vie personnelle satisfaisante.

Mais près de 85 % des salariés sont globalement satisfaits de leur métier et cela introduit un paradoxe entre le fort turnover et l'appréciation qu'ont les salariés sur leur travail. Une amélioration des conditions de travail pourrait donc fixer plus longuement les personnels dans leur emploi.

## Conclusion

Cette étude sur le travail des hôtes(ses) de table a permis d'apporter un certain nombre d'informations sur ce métier qui présente des particularités en matière de contraintes au travail. La mise en évidence de ces contraintes et les propositions émises pour y remédier devraient permettre d'améliorer les conditions de travail dans cette profession.

### Remerciements

*Les auteurs souhaitent, à l'occasion de cette étude, rendre hommage aux hommes et aux femmes qui jour après jour assurent le service à table et témoigner de leurs difficultés pour faire leur travail et mener leur vie personnelle.*

*Ce travail est dédié à toutes les hôtesse et hôtes qui ont répondu aux questions avec patience et gentillesse ainsi qu'à tous ceux et toutes celles qui n'ont pas pu être rencontrés.*

*Enfin, est remerciée le Docteur Isabelle Ruedas pour la relecture attentive de l'étude et pour les suggestions pertinentes qu'elle a apportées.*

### Bibliographie

- [1] ANDRIEU F., BONNEFOY P., BRUNETEAU P., EXPERT C. ET COLL. - Enquête sur les serveurs en restauration. *Cahier de Médecine Interprofessionnelle*, 1995, **35** (2), pp. 171-177.
  - [2] RICHOUX C., CUVILLIER F., GRIMAUD I. - La fatigue des salariés en Ile de France. Paris, Centre médical interprofessionnel Europe, 1999, 72 p.
  - [3] JEANCOLAS B. - Etude de la charge de travail d'un chef de rang en brasserie. *Archives des Maladies Professionnelles*, 1995, **56** (6), pp. 483-486.
  - [4] CHAUTARD G., CUVILLIER F., GRIMAUD I., RICHOUX C. ET COLL. - Le travail dans la restauration rapide à Paris. Centre médical interprofessionnel Europe, 1997, 44 p.
  - [5] FRANCE PRIoux - L'évolution démographique récente en France. *Population et Société*, 2000, **3**, p. 445-475.
  - [6] PISON G. - La population de la France en 2000. *Population et Société*, 2001, **336**.
- [www.ined.fr/publications/pop\\_et\\_soc/pes\\_366/PES\\_366.pdf](http://www.ined.fr/publications/pop_et_soc/pes_366/PES_366.pdf)



# QUESTIONNAIRE

## HÔTES(S) DE TABLE

### 1. ■ TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT

- 1-5
- 6-20
- + de 20

### 2. ■ SEXE

- homme
- femme

### 3. ■ AGE (années entières) :

### 4. ■ ANCIENNETÉ

- a ■ Dans métier :
- < 3 mois
  - 3 mois - 1 an
  - années entières : .....
- b ■ Dans le restaurant
- < 3 mois
  - 3 mois - 1 an
  - années entières : .....

### 5. ■ TEMPS DE TRAJET (en minutes) :

si fermeture rentrée par :

- par moyen privé  oui  non
- bus de nuit  oui  non
- métro  oui  non
- si métro
- attente premier métro  oui  non
- taxi  oui  non
- si, taxi payé par vous  oui  non

### 6. ■ Le travail de fermeture vous pose-t-il un problème de sécurité ? oui non

### 7. ■ HORAIRES DE TRAVAIL

a ■ Nombre réel d'heures travaillées par semaine : .....

b ■ Nombre officiel de jours de repos consécutifs par semaine : .....

- réguliers  oui  non
- irréguliers  oui  non

c ■ Types d'horaires : (une ou plusieurs réponses)

- horaires du matin  oui  non
- ouverture  oui  non
- journée  oui  non

• fermeture  oui  non

• nuit  oui  non

• coupure  oui  non

si coupure, durée de coupure (en minutes) : ..... minutes

rentrée au domicile pendant coupure  oui  non

### 8. ■ Pouvez-vous prendre sans difficultés vos congés oui non

### 9. ■ CONTRAINTES DE TRAVAIL

a ■ Physiques :

- port de plateaux  oui  non
- manutention  oui  non
- escaliers  oui  non

b ■ Mentales : nombre de couverts à servir (théorique) : .....

• bruit (parler fort pour communiquer)  oui  non

c ■ Commerciales :

- pénibilité de la clientèle  oui  non
- propos déplacés (sexuels)  oui  non
- gestes déplacés  oui  non

d ■ Vestimentaires :

- obligation vestimentaire et /ou accessoires  oui  non
- si oui : chaussures  oui  non
- maquillage  oui  non
- bijoux  oui  non
- coiffure  oui  non
- correction visuelle discrète  oui  non
- vêtements attractifs  oui  non

### 10 ■ DIVERS

• agression physique sur lieux de travail :  oui  non

• pression hiérarchique permanente :  oui  non

• difficultés relationnelles avec collègues :  oui  non

(INRS)

Documents pour le Médecin du Travail N° 91 3<sup>e</sup> trimestre 2002

**II ■ RETENTISSEMENT**

**a ■ Physique :**

- douleurs rachidiennes oui  non
- douleurs membres inférieurs oui  non
- douleurs des pieds oui  non
- douleurs membres supérieurs oui  non

**b ■ Sommeil :**

- difficultés pour s'endormir oui  non
- réveils fréquents la nuit oui  non
- réveils précoces oui  non
- insuffisance de temps de sommeil oui  non

**c ■ Autres (en clair) :**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**d ■ Désorganisation de la vie privée :**

- avez-vous des loisirs oui  non
- vie de couple difficile oui  non
- vie sociale difficile (sorties, repas de famille, fêtes) oui  non
- nombre d'enfants : \_\_\_\_\_

**e ■ Appréciation subjective**

- Etes-vous satisfait(e) de votre travail oui  non
- Qu'est-ce qui vous semble le plus pénible dans votre travail ?
  - relation au public oui  non
  - rythme de travail oui  non
  - pression hiérarchique oui  non
  - locaux de travail oui  non
  - horaires oui  non
  - autres facteurs (en clair) :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

rien oui  non

**f ■ Vous sentez-vous fatigué(e) ?**

oui  non