



Prévention des troubles musculosquelettiques pour le serveur



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

L'administration centrale du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
est installée à

la rue Ernest Blerot 1 à 1070 Bruxelles.

Tél.: 02 233 41 11 (numéro d'appel général)

Fax: 02 233 44 88 (numéro de fax général)

E-mail: spf@emploi.belgique.be

<http://www.emploi.belgique.be>

Les adresses des Directions régionales des services de contrôle
(Contrôle des lois sociales et Contrôle du bien-être au travail)
se trouvent en page 3 de couverture.

MISSIONS DU SPF EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière de relations collectives de travail, l'accompagnement de la concertation sociale, la prévention et la conciliation des conflits sociaux;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière de relations individuelles du travail;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière de bien-être au travail;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière d'emploi, de régulation du marché du travail et d'assurance contre le chômage;
- Préparer, promouvoir et exécuter la politique en matière d'égalité;
- Assurer le respect de la mise en œuvre des politiques en matière de relations collectives et individuelles, de bien-être, d'emploi et d'égalité par les services d'inspection qui ont un rôle de conseil, de prévention et de répression;
- Infliger des amendes administratives notamment en cas d'infraction aux dispositions réglementaires liées aux politiques en matière de relations collectives et individuelles, de bien-être, d'emploi et d'égalité;
- Sensibiliser les différents acteurs du monde social et économique à l'humanisation du travail;
- Approfondir l'Europe sociale

Administrations du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

- Services du président
- Service d'encadrement Budget et contrôle de gestion
- Service d'encadrement Personnel et organisation
- Service d'encadrement Technologies de l'information et de la communication
- Direction générale Relations collectives de travail
- Direction générale Relations individuelles du travail
- Direction générale Contrôle des lois sociales
- Direction générale Humanisation du travail
- Direction générale Contrôle du bien-être au travail
- Direction générale Emploi et marché du travail

Troubles musculosquelettiques dans les métiers

Prévention des troubles musculosquelettiques pour le serveur

Mars 2013

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Cette fiche a été élaborée par une équipe de PREVENT composée de:

- Jean-Philippe DEMARET, ergonome et licencié en kinésithérapie et en éducation physique;
- Frédéric GAVRAY, ergonome, kinésithérapeute et licencié en éducation pour la santé;
- Freddy WILLEMS, ergonome européen et ergothérapeute.

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont exprimé leur intérêt pour ce travail et qui ont fait bénéficier cette fiche de leur expérience de terrain ou d'illustrations photographiques en situation réelle.

Merci particulièrement à:

- Service d'entretien de l'Universitair Ziekenhuis de Gand
- NH Hotel de Gant
- l'entreprise BO CARO SPRL de Wavre
- Christine Knott du FOREM de Grâce-Hollogne
- Joël Rademaker de la société « Les Cours » de Herve
- Sabine, Bruno, Vincent du restaurant « Le long Cours » à Liège Airport – Grâce-Hollogne
- Hôtel restaurant « Mondial » de Somaglia – Italie
- Antoine Belgium SA
- Hotelschool Gent

H/F

Le terme « serveur » utilisé dans cette publication renvoie aux personnes des deux sexes.

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

Cette fiche a été rédigée à la demande de la Direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et a pu être réalisée grâce à l'appui de l'Union européenne - Fonds social européen

Coordination: Direction de la communication

Couverture et mise en page: Rilana Picard

Impression: Rosseels Printing

Dépôt légal: D/2013/1205/15

Editeur responsable:

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles

Cette fiche peut être obtenue gratuitement

- Par téléphone au 02 233 42 14
- Par commande directe sur le site du SPF: www.emploi.belgique.be
- Par écrit à la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles
Fax: 02 233 42 36
E-mail: publications@emploi.belgique.be

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

C'est quoi un trouble musculosquelettique?

Les troubles musculosquelettiques (TMS) rassemblent les problèmes (douleurs, picotements, chaleur, crampes, raideurs, ...) rencontrés au cours de l'activité professionnelle et qui touchent les structures musculo-squelettiques : les muscles, les tendons, les ligaments, les nerfs et les articulations (cartilage, bourse séreuse, ...). Ils peuvent être localisés tant au niveau des membres supérieurs (épaules, coudes, poignets) que des membres inférieurs (genoux), voire de la nuque ou du dos.



Ces symptômes sont dus à la « surcharge » de travail de ces régions. Une utilisation intensive peut conduire à des lésions qui, en fonction du lieu d'atteinte, portent différents noms plus ou moins connus, tels que : « tendinites », lorsqu'elles touchent un tendon, « syndrome du canal carpien », quand elles sont situées au niveau du canal constitué par les os et les ligaments du poignet ou encore « lumbago » quand cette lésion se situe au bas du dos.

Ces conséquences pénibles pour la santé ont pour origine de nombreux facteurs variables qu'il convient d'analyser :

- Les contraintes physiques : Quelle est la force exercée ?, Quelle est la durée de la tâche ?, Quelle est la position adoptée et à quelle fréquence la tâche est-elle répétée ? Des vibrations sont-elles produites par la machine utilisée ? ...
- Les contraintes organisationnelles : l'activité est-elle complexe ou monotone ? Quels sont le degré d'urgence et le délai pour accomplir la tâche ? Comment sont abordées les relations avec les collègues, les responsables, les clients ? ...
- Les contraintes environnementales : fait-il chaud ou froid dans le local ?, Des courants d'air sont-ils présents ? Y a-t-il beaucoup de bruit ? ...

Une caractéristique des TMS est l'évolution lente des symptômes qui empêche de déterminer avec certitude l'origine du problème. Le caractère tenace et récidivant du problème est commun à ces différentes affections.

Quelle est l'importance du problème?

Les résultats de la quatrième enquête européenne sur les conditions de travail, révèlent que 20 % des travailleurs belges présentent des maux de dos et 18% des douleurs musculaires. Cela représente donc environ 1 personne sur 5 qui sera un jour ou l'autre concernée par des TMS sur le lieu de travail.

Près d'un quart des travailleurs du secteur Horeca souffre de maux de dos ou de douleurs musculaires.

22% des travailleurs de ce secteur déclarent souffrir de maux de dos et 20% de douleurs musculaires. Les douleurs musculaires aux membres inférieurs sont plus fréquentes dans le secteur Horeca que dans tout autre secteur.

Quels sont les principaux risques de TMS?

Les risques liés aux positions, efforts, répétitions des gestes, vibrations,...

Garder les bras levés au-dessus de la hauteur des épaules, plier ou tordre le poignet ou rester le dos ou la nuque penchés en avant sont des positions inconfortables. Combiner ces postures contraignantes avec un effort conséquent ou la manipulation d'une charge augmente encore la pénibilité. La traction ou la compression sur les articulations, les muscles, tendons et ligaments est élevée, avec des risques de détériorations de ces éléments. Si ces gestes sont effectués de façon répétée et de façon prolongée, le risque de souffrir d'un trouble musculo-squelettique est fortement aggravé.

D'autres caractéristiques vont encore compliquer la situation comme:

- la qualité de la prise des objets (poignées, manches,...)
- la qualité de l'outil ou du mobilier
- l'interaction avec le client

Voici quelques exemples de situations comportant un risque de type physique chez les serveurs:



Mouvements répétés pour les avant-bras et les poignets lors de la vaisselle, du nettoyage des verres ou du service à table



Positions penchées et étendues répétées du tronc, de la nuque et des épaules



Manutention de lourdes charges dans des postures penchées

Les risques liés à l'organisation

La difficulté voire l'impossibilité de planifier son temps de travail ou la répartition inégale des pauses concentre les périodes pénibles. Un travail monotone surcharge toujours les mêmes articulations.

De plus, un local ou un bar en désordre, des voies de circulation mal entretenues et encombrées augmentent les risques de chutes et glissades, et obligent souvent à adopter des postures plus contraignantes.

Il en va de même en cas d'absence de programme de maintenance des équipements de travail. Le manque d'entretien du matériel ou le remplacement insuffisant de celui endommagé augmentent les risques liés aux positions, efforts, répétitions des gestes,...



Le manque de place oblige à stocker des charges dans des endroits difficiles d'accès



Des fils et câbles qui traînent : un risque de chute accru !

Les risques liés à l'environnement

Les conditions environnementales comme la présence de courants d'air, le froid peuvent augmenter le risque de souffrir d'un TMS. Le froid augmente la force musculaire requise par les muscles des avant-bras et sollicite davantage les tendons, ce qui entraîne une mauvaise perception de l'outil et une moins bonne coordination musculaire.

Un éclairage défectueux rend les déplacements plus risqués par la moins bonne vision des obstacles et dénivellations. Un bruit soutenu perturbe la communication et augmente le sentiment de fatigue.

Comment prévenir les TMS?

En adaptant mon poste de travail, mes outils, mon mobilier (l'ergonomie)

L'amélioration du poste de travail, du chantier, des outils, des engins roulants repose sur l'adaptation de quelques paramètres:

- **Travailler à bonne hauteur pour éviter l'adoption de mauvaises positions**



	Travail de précision	Travail léger	Travail lourd
Homme	100 – 110 cm (ou plus)	90 – 95 cm	75 – 90 cm
Femme	95 – 105 cm	85 – 90 cm	70 – 85 cm
Repère	Hauteur coudes (ou plus haut)	Entre hanches et coudes	Hauteur hanches

- **Utiliser un plan de travail adapté à la tâche et à sa taille**



Adapter la hauteur du plan de travail à la tâche

- **Prévoir un accès facile au poste de travail**



Un espace dégagé devant la zone de travail est plus confortable pour le dos en permettant de se rapprocher du plan de travail

- **Déposer les objets sur des rehausses pour éviter de soulever ou de travailler dans une position trop penchée ou de devoir forcer inutilement**



Stockage temporaire des charges sur une rehausse pour réduire le nombre de flexions du tronc vers l'avant



Accès facilité aux brosses et ramassettes, attachées en hauteur plutôt qu'au sol ou dans le fond d'une étagère



Utilisation d'un support pour poser les assiettes et ne pas fatiguer inutilement le bras



- Ranger à bonne hauteur les charges dans les étagères



Hauteur supérieure à la tête : pas de charge à cette hauteur !



Le rangement à hauteur du sol et de la tête est à éviter et est plutôt destiné à des charges rarement utilisées



Hauteur de rangement pour les charges lourdes dans une étagère



Hauteur de rangement pour les charges légères et fréquemment utilisées



Ranger les objets couramment utilisés à une hauteur comprise entre la hauteur du bassin et des épaules (flèche verte)

- Faciliter la manipulation et le déplacement des objets et des charges en utilisant une aide technique



Un diable ou un chariot de transport adapté facilite la manutention des casiers, des chaises, fûts, tables,...

Chariot adapté au transport des assiettes



Chariot adapté au transport des casiers, avec des ergots évitant le glissement intempestif

- Réduire les distances d'atteinte des objets, utiliser une aide technique ou adapter les objets pour éviter les postures pénibles



Limiter la profondeur de certains bacs de plonge grâce à une grille amovible



Utilisation d'un balai avec un manche ajustable en hauteur qui permet l'adaptation (hauteur de l'épaule ou plus haut) à la taille de l'utilisateur et évite les flexions du tronc vers l'avant lors du nettoyage du sol



Placer une prise de courant à une hauteur approximative d'un mètre dans chaque pièce évite de se pencher inutilement pour insérer la fiche électrique de l'aspirateur par exemple



Etre attentif à se placer proche de la tâche à exécuter afin d'éviter des positions penchées inutiles



Un frigo avec tiroirs ou vertical permet de saisir plus aisément les objets en améliorant notamment la visibilité des objets



Un bar avec tiroirs ou un frigo vertical permet de saisir plus aisément les objets qu'un bar avec portes ou un bahut en améliorant notamment la visibilité des objets



Faire correspondre les hauteurs des chariots avec celui du plan de travail évite un effort inutile



Utiliser des outils dont le manche présente une courbure permettant de tenir le poignet droit



La découpe de la partie antérieure du bac permet d'y placer les sacs sans solliciter exagérément les bras

- Améliorer les caractéristiques des charges ou des objets par exemple en réduisant le poids, le volume, en adaptant des poignées...



Poids maximal admissible pour un homme et une femme en fonction de la distance de prise.
Exemple : contre le bassin 25kg pour un homme et 15kg pour une femme



Pour les tâches qui nécessitent un déplacement sans chariot, privilégier les seaux de petite taille ou le remplir à moitié (5 litres au lieu de 10 litres)



Préférer les poignées des seaux d'un diamètre de 1,9 à 3,8 cm au lieu de plus fines qui demandent plus de force lors de la prise



Choisir les fournitures dans des caisses en cartons pourvues de poignées simplifie la manutention



L'achat de vaisselle légère (assiette, plats, ...) est une solution utile pour éviter les conséquences néfastes pour les muscles tendons et articulations liées à leur fréquente manipulation

- Utiliser des aides techniques pour réduire les efforts et les répétitions



Un monte-charge évite de périlleuses manutentions dans les escaliers (copyright www.etnafapel.com, JPP accessibilité et iso U de SKG)



Le système de poignée et gachette incorporée à la douchette réduit les mouvements du poignet lors de l'utilisation du robinet. Le système de blocage réduit encore la durée de la force à appliquer



Utiliser une machine de lavage pour les verres et la vaisselle (© Techni-contact et © Unic Aqua)



Préférer les torchons, serpillières ou autres textiles les plus fins, de type «microfibres», pour réduire l'effort lors de l'essorage manuel et rendre le nettoyage plus efficace, et donc moins répétitif



Utiliser des tuyaux de remplissage pour remplir les seaux directement sur le chariot

- Améliorer les rangements et les conditions de circulation pour éviter les chutes et les positions contraignantes par exemple



Eviter les fils qui traînent et les petites dénivellations, sources de chute



S'assurer également d'un accès dégagé aux caves, portes et ascenseurs

En organisant le travail

Les gestes répétitifs et monotones (qui varient peu) deviennent vite fatigants, car ils sollicitent toujours les mêmes muscles et les mêmes articulations. Pour éviter ces effets néfastes, il convient alors de varier et alterner autant que possible les tâches, changer régulièrement de position, alterner les tâches lourdes et légères. De même, l'adaptation des tenues vestimentaires aux différents types de travaux, l'encouragement du travail en équipe et la formation sont des recommandations qui complètent les adaptations ergonomiques et posturales.



Le travail à deux est une organisation à mettre en place, si possible, pour les activités lourdes ou encombrantes

En adoptant de bonnes postures

Les flexions du tronc vers l'avant, les rotations et les rotations combinées aux flexions sont les gestes les plus néfastes pour le dos.

Trois grands principes peuvent être mis en avant pour soulever correctement une charge:

- Encadrement de la charge (se rapprocher)
- Respect des courbures naturelles de la colonne vertébrale
- Flexion contrôlée des genoux :
 - 90° maximum pour une charge lourde
 - complète pour une charge légère

Manutention d'une charge à deux poignées:





Manutention d'une charge sans poignée:

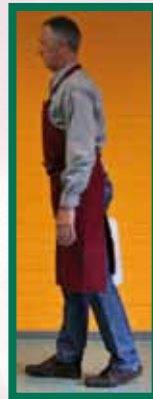
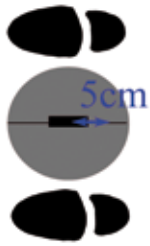


Manutention d'un fût vide:



Manutention d'un fût vide à déposer en hauteur

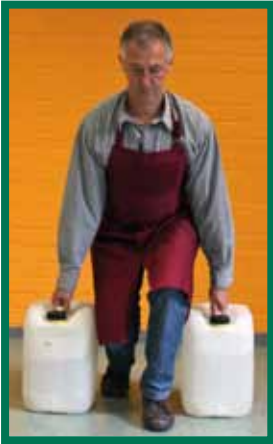
Manutention d'une charge avec une poignée:



Manutention d'une charge avec une poignée avec les pieds en encadrement

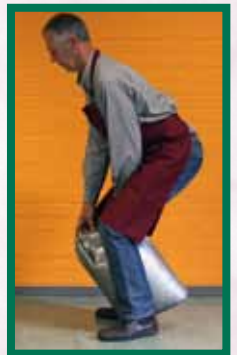
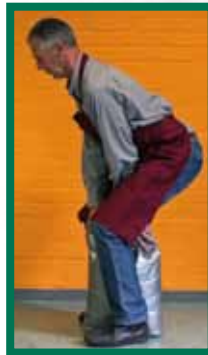


Manutention d'une charge avec les pieds placés latéralement



Manutention de deux bidons

Manutention d'un sac:



Manutention d'un sac lourd en deux temps : redresser puis incliner et soulever



Manutention d'un sac lourd en deux temps : redresser puis incliner et soulever



Manutention d'un sac léger

Manutention d'une palette:





Manutentions de chaises et tables:





Déposer une charge sur un appui plus élevé que la hauteur des cuisses à l'aide d'une impulsion de la cuisse



Changer la prise de mains grâce à un appui sur les cuisses fléchies



Utiliser son genou ou la cuisse en guise d'appui



Gestes complémentaires de protection sans tâche de manutention

Le dos n'est pas uniquement en péril lorsqu'on soulève une charge, la répétition de gestes de flexion du tronc vers l'avant ou de rotation combinée à cette flexion fragilise et endommage le dos à la longue. Différentes façons de protéger son dos existent pour ces situations.

- Prendre un appui antérieur optimal sur le mobilier ou la cuisse



- Maintenir les courbures naturelles de la colonne vertébrale



- Fléchir complètement les genoux, poser un genou au sol





- Effectuer un mouvement de balancier avec la jambe arrière



- **Saisir les objets avec une prise adaptée**

Porter les objets proche de soi, placer les coudes près du corps lorsque on porte un plateau, tenir ce plateau en équilibre sur l'avant-bras et la main, placer le coude en appui contre la taille sont des solutions gestuelles qui économisent le travail des muscles des bras et poignets.

L'alternance des tâches de transport d'une main à l'autre complète ces bonnes habitudes.



Rapprocher la charge et prendre un appui sur le bassin avec le coude



La saisie de l'assiette sans crispation relâche les muscles et diminue la tension sur les tendons

Quels sont les exercices que je peux pratiquer facilement ?

L'entretien de sa souplesse musculaire et articulaire permet de réduire les effets liés à la position statique:

- Maintenir la position d'étirement \pm 20 secondes
- Augmenter progressivement l'étirement sans douleur
- Respirer en prolongeant l'expiration (souffler) pendant l'étirement





Les Directions régionales des services de contrôle du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale sont accessibles au public chaque mercredi de 9h à 16h30 sans interruption. Pour connaître les autres heures d'ouverture ou pour prendre un rendez-vous à un autre moment, il faut contacter directement le service concerné.

CONTROLE DES LOIS SOCIALES

Arlon

Centre administratif
de l'Etat
6700 ARLON
Tél.: 063 22 13 71
Fax: 063 23 31 12

Bruxelles

rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Tél.: 02 235 54 01
Fax: 02 235 54 04

Charleroi

Centre Albert - 9e étage
place Albert 1er 4 bte 8
6000 CHARLEROI

Charleroi 1

Tél.: 071 32 93 71
Fax: 071 30 12 23

Charleroi 2

Tél.: 071 32 09 00
Fax: 071 30 12 23
Liège
rue Natalis 49
4020 LIEGE

Liège-Nord:

Tél.: 04 340 11 60
Fax: 04 340 11 61

Liège-Sud:

Tél.: 04 340 11 70
Fax: 04 340 11 61

Mons

rue du Miroir 8
7000 MONS
Tél.: 065 35 15 10
Fax: 065 34 66 3

Namur

place des Célestines 25
5000 NAMUR
Tél.: 081 73 02 01
Fax: 081 73 86 57

Nivelles

rue de Mons 39
1400 NIVELLES
Tél.: 067 21 28 24
Fax: 067 21 16 85
Tournai
rue des Soeurs Noires 28

7500 TOURNAI

Tél.: 069 22 36 51
Fax: 069 84 39 70
Verviers
rue Fernand Houget 2

4800 VERVIERS

Tél.: 087 30 71 91
Fax: 087 35 11 18

Direction germanophone

rue Fernand Houget 2
4800 VERVIERS
Tél.: 087 30 71 95
Fax: 087 35 11 18

Direction du transport

place des Célestines 25
(4e étage)
5000 NAMUR
Tél.: 081 25 44 04
Fax: 081 25 44 00

CONTROLE DU BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Bruxelles

rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Tél.: 02 233 45 46
Fax: 02 233 45 23

Hainaut

rue du Chapitre 1
7000 MONS
Tél.: 065 35 39 19
Fax: 065 31 39 92

Liège

bd. de la Sauvenière 73
4000 LIEGE
Tél.: 04 250 95 11
Fax: 04 250 95 29

Namur - Luxembourg-
Brabant Wallon
chaussée de Liège 622
5100 JAMBES
Tél.: 081 30 46 30
Fax: 081 30 86 30



**Le Fonds social européen
investit dans votre avenir**