



# **Agent(e) de restauration**

avec une problématique de santé et-ou un handicap





# Agent(e) de restauration

avec une problématique de santé et-ou un handicap



**Chaque situation demandant écoute, conseil, accompagnement sur-mesure, la Mission Handicap du spectacle vivant et enregistré apporte, trouve et partage ses réponses.**

## DÉFINITION DU MÉTIER

L'agent(e) de restauration a pour fonction :

D'accueillir et servir les différentes clientèles d'un établissement.

Être garant de la propreté de la salle de restaurant, du déroulé du service dont il a la charge et donc de la satisfaction client.

D'effectuer le service depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client, l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle.

## PRÉ-REQUIS

Cet emploi/métier est accessible avec ou non une expérience professionnelle sans diplôme particulier.

Néanmoins, si le professionnel souhaite évoluer à partir de ce premier poste ou accéder à un secteur plus spécialisé, il peut :

Passer le CAP cuisine, restaurant, services hôteliers ou agent polyvalent de restauration.

Obtenir le BEP hôtellerie-restauration et/ou les BACS professionnels cuisine ou commercialisation et services en restauration.

## LES FONDAMENTAUX

**Lire. Écrire. Communiquer. Mémoriser. Calculer. Compter. Se déplacer.**

**Des outils adaptés** prenant en compte les déficiences de la vue, de l'audition, de la lecture, de la mobilité, de la motricité, de la compréhension, de la parole, de la mémoire.

**Permettent à chacun d'être à égalité de possibilités** pour satisfaire ces fondamentaux.

*Consulter : <https://www.onisep.fr/Formation-et-handicap#Se-faire-accompagner-rubrique> « Vers l'emploi »*

## **LES RÉALITÉS DU MÉTIER**

L'activité de cet emploi/métier peut s'exercer en semaine ou sur les week-ends, les jours fériés, en journée et-ou en soirée.

Elle peut s'effectuer en extérieur, seul ou en équipe.

Elle peut générer des stations debout prolongées.

Elle nécessite rythme, organisation, réactivité.

Elle amène à gérer une caisse, des stocks de liquides et nourritures.

Elle peut conduire à assurer le nettoyage du lieu avant, pendant, après le service, tout autant pour la vaisselle et autres ustensiles de cuisine.

Elle peut impliquer le port de charges.

Le service étant une profession difficile, un serveur doit également être physiquement résistant pour pouvoir assumer les allers-retours incessants entre la salle et la cuisine.

Il doit être capable d'assumer un rythme de travail parfois soutenu et d'enchaîner les services tout en gardant son calme et son sang-froid.

Elle induit de respecter les règles d'hygiène et de sécurité.

Le port d'un uniforme peut être requis.

Le serveur est le garant de l'image de marque d'un restaurant.

Il est l'interlocuteur privilégié de la clientèle et doit savoir se montrer toujours courtois et souriant.

Ses qualités relationnelles et son excellente présentation se révèlent déterminantes s'il souhaite compléter son salaire fixe par des pourboires généreux.

## **LES SAVOIR-FAIRE**

Se présenter à l'heure et en tenue.

Être souriant et adaptable.

Être capable de concentration.

Être doté d'une bonne mémoire.

Savoir entretenir sa tenue de travail.

Respecter la confidentialité.

Savoir travailler en équipe et gérer les situations de stress.

Savoir s'adapter à différents interlocuteurs.

Savoir s'organiser, posséder une méthodologie du travail et gérer les priorités.

Être rigoureux et réactif.



## LES SAVOIRS

Travailler dans la discrétion et le respect de l'environnement.  
Être rapide et méticuleux.  
Connaitre les différentes boissons proposées ou existantes.  
Gérer les situations de stress.  
Savoir s'organiser, être méthodique et gérer les priorités, entretenir ses outils de travail.

## LES MISSIONS GÉNÉRALEMENT CONFIÉES

Assurer le nettoyage, avant, pendant, après le service.  
Gérer les livraisons du stock.  
Prendre en charge les réservations, l'accueil de la clientèle, le service et l'encaissement.  
Jouer le rôle de conseil auprès des clients et veiller à leur satisfaction.  
Être capable de conseiller aux clients des boissons.  
Débarrasser et redresser les tables.  
Dresser éventuellement certaines entrées et certains desserts, préparer les apéritifs.

### À cet effet, accepter et pouvoir :

Rester attentif et réactif sur de longs temps.  
Écouter et suivre les consignes, la hiérarchie.  
Gérer ses émotions.

## LES RÉALITÉS ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES

Le serveur travaille surtout en salle, en terrasse ou au bar mais peut également officier en cuisine.  
Le maître mot de la profession reste la polyvalence.  
Il travaille sous la direction du directeur d'établissement ou pour les plus grosses structures du maître de rang ou du maître d'hôtel pour :  
L'approvisionnement, la mise en place et la production des boissons.  
Accueil, service et tenue de caisse dans le respect des standards du Festival.  
Nettoyage des matériels et des locaux.  
Application des consignes de sécurité et des procédures de bonnes pratiques d'hygiène alimentaire.

## LE PLUS

**La maîtrise de langues étrangères peut être un atout de poids notamment dans les régions très touristiques, dont LSF (Langue des Signes Française).**

Posséder les permis B ou C.

## CONSEIL D'EXPERT

### Mobilité réduite ?

Des financements pour adapter les espaces de travail sont mobilisables.

L'activité peut-aussi être effectuée en des lieux choisis pour leur accessibilité.

### Motricité et TMS ?

Des outils pour alléger les impacts sur le corps existent.

### Ouïe ou vue absente, déficiente ?

Des aides techniques sont nécessaires et des financements sont possibles.

Tout autant, pour communiquer, échanger, se comprendre, des applications numériques se développent.

### État de santé précaire ?

La fatigabilité engendrée par des rythmes soutenus peut faire l'objet d'une organisation en amont pour adapter les temps de travail. En anticipant, il sera aussi possible d'indiquer des préférences alimentaires, des temps de pause pour prise de traitement, par exemple.

### Dans le cadre d'un emploi saisonnier

Il est fréquent que les équipes constituées soient prioritairement sollicitées sur de nouvelles actions.

Cette fidélité est un atout pour rassurer, assurer, lever les freins relationnels, faire fructifier les organisations adaptées autour d'un collaborateur en situation de handicap ou atteint d'une maladie invalidante.



## **Travailler avec le handicap est une réalité que de plus en plus de professionnels rencontrent, doivent prendre en compte, gérer.**

**Employeurs, salariés, intermittents, professionnels chargés de recrutement, de la formation initiale et-ou continue :**

Vous êtes en recherche de nouvelles compétences, d'informations pour le maintien dans, l'orientation vers, un métier dans la culture ?

Vous vous interrogez sur votre avenir professionnel ?

Vous cherchez comment adapter un poste à une déficience, un manque d'autonomie, un handicap ?

**Visitez CulturAccessible par Audiens**  
<http://www.audiens.org/culturaccessible.html>

**Une maladie invalidante, un handicap, un manque ou une perte d'autonomie, de motricité, de perception du réel n'altèrent pas les compétences, ne résument pas une personne, peuvent être intégrés dans des pratiques professionnelles.**

Travailler, apprendre, se former avec une problématique de santé, un handicap est possible. Il faut :

Avoir des qualifications.

Identifier des solutions.

Faire appel à des experts de l'adaptation métier.

Recenser des aides techniques, humaines, financières.

Partager les expériences, les réponses et les outils adaptés.

Accepter d'acquiescer un statut administratif qui situe et définit les enjeux pour le salarié et l'employeur, la collectivité.

Un statut qui protège et répond aux obligations d'emploi, au bénéfice des travailleurs handicapés.

**Parlons-en : [pascal.parsat@audiens.org](mailto:pascal.parsat@audiens.org)**



[www.missionh-spectacle.fr/](http://www.missionh-spectacle.fr/)  
01 73 17 36 65  
[mission.h@audiens.org](mailto:mission.h@audiens.org)

