

AGENT DE RESTAURATION

DÉFINITION ET ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

1. DÉFINITIONS

La restauration collective est une activité qui consiste à préparer et à servir des repas aux enfants, aux personnes âgées, au personnel, au public...etc. Cette activité est régulièrement assurée par les collectivités territoriales.

Le secteur de la restauration est soumis à de nombreux textes ayant pour principaux objectifs d'assurer la santé et la sécurité des agents et de prévenir la contamination des denrées alimentaires.

L'arrêté du 08 octobre 2013 abroge et remplace l'arrêté du 29 septembre 1997 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social. Cette réglementation est remplacée, depuis l'entrée en vigueur du Paquet hygiène (réglementation européenne), par une réglementation transversale commune à plusieurs secteurs d'activité (commerce de détail, entrepôts, transport, restauration commerciale, restauration collective).

Ainsi les dispositions de l'arrêté du 29 septembre 1997 sont reprises par :

- Le Règlement CE 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires
- Le Règlement CE 853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale (concernent les établissements agréés, telles cuisines centrales).
- L'arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant.
- Et maintenant par l'arrêté du 08 octobre 2013 qui prévoit les dispositions réglementaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine végétale et denrées alimentaires en contenant.

Cette fiche pratique aidera les collectivités en charge de ce type de service à analyser les risques professionnels et à réaliser un plan d'actions de prévention pérenne en matière de santé et de sécurité au travail.

Cette fiche présente les prescriptions relatives aux locaux et aux équipements de travail ainsi qu'à l'hygiène et à la sécurité des agents de restauration. Elle ne traitera pas des règles d'hygiène, de traçabilité et de sécurité alimentaire ni des obligations en terme d'HACCP ni des lois EGAlim 1 et 2.



2. ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

En collectivité territoriale, la restauration collective est assurée dans les restaurants scolaires, les Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées et Dépendantes (EHPAD), les restaurants administratifs etc.

Trois activités différentes peuvent être rencontrées :

- La préparation des repas sur place ou en cuisine centrale
- La réception en liaison chaude
- La réception en liaison froide
- La livraison à domicile

Selon l'activité effectuée au sein de la collectivité, les tâches réalisées par les agents ne sont pas identiques.

- Concernant la préparation des repas :

- o L'élaboration des menus,
- o L'approvisionnement des denrées alimentaires (réception des matières premières, décartonnage, stockage...),
- o La préparation et la réalisation des plats dans le respect des contraintes sanitaires,
- o Le suivi et la gestion des denrées alimentaires (stock, dates de péremption, commandes...).



- Concernant la réception en liaison froide (0°C à 3°C):

- o La réception de la livraison quotidiennement,
- o La mise en plat des barquettes,
- o La remise en température des préparations,
- o Suivi des températures,



- Concernant la réception en liaison chaude (63°C):

- o La réception de la livraison quotidiennement,
- o Le maintien à température dans un four adapté



- Concernant la livraison à domicile :

- o Le chargement du véhicule de livraison
- o La distribution des plateaux repas

- Concernant toutes les activités :

- o Le service des plats en salle, ou derrière un rail/une banque de service dans une organisation de self - service
- o Le maintien des locaux et des équipements en bon état de propreté (la réalisation de la plonge, le nettoyage des sols, des équipements...)

RISQUES

1. RISQUE LIÉS A L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Les principales causes peuvent provenir :

- **D'un rythme de travail intense** sur une courte durée avec des horaires à respecter notamment lorsqu'il y a plusieurs services entre 12h00 et 14h00, (*grande rapidité d'exécution*)
- **D'un rythme de travail variable** d'un jour à l'autre (horaires en coupures, amplitudes horaires importantes) et d'une semaine sur l'autre notamment en fonction des menus à préparer,
- **De la réponse en urgence à des demandes ponctuelles** (*cas des régimes spécifiques pour certaines personnes*),
- **De la multitude de documents à renseigner** afin d'assurer la traçabilité des produits alimentaires et le respect des procédures de qualité (*exemple : registre de consignation des vérifications périodiques*).
- **D'une situation de travail isolé**, à certains moments de la journée (fin de service, service du soir), si l'ensemble des activités nécessite la présence d'un seul agent au sein des locaux de restauration (activités stockage, réchauffage et de service de plat préparés et livrés en amont par une cuisine centrale.



Ces facteurs peuvent être source d'inconfort psychologique voire de stress qui peuvent, à long terme, laisser place à des phénomènes de fatigue, d'épuisement professionnel ou de syndromes anxiodépressifs.

2. RISQUE PHYSIQUES

Les risques physiques sont les risques qui génèrent le plus d'accident ou d'incident dans le secteur de la restauration.



Le risque lié aux manutentions manuelles, aux postures et aux gestes répétitifs

Les manutentions manuelles de charges sont fréquentes et variées (denrées alimentaires conditionnées, ustensiles de cuisine, plats, vaisselle...). Elles peuvent être rendues difficiles en fonction de la configuration des locaux (réservation éloignée, présence de marches, d'escaliers, de portes...) et le manque d'équipements mis à disposition de l'agent de restauration (chariot, étagère...).

FICHE TECHNIQUE PRÉVENTION

Filière et activité

Dernière mise à jour : juillet 2024

Certaines postures du fait de l'installation des équipements (plan de travail trop haut, trop bas et/ou encombré, objets lourds placés trop haut, trop bas ou à même le sol, ...) et/ou gestes répétitifs (ex : épluchage des légumes, découpage de la viande...) peuvent être contraignants pour les agents, surtout s'ils utilisent du matériel inadapté.

Les conséquences possibles sont des douleurs et/ou des pathologies dorsales (lumbago, sciatique, hernie discale, tassement discal), des tendinites (suite aux gestes répétitifs pour éplucher ou émincer) et des traumatismes (suite à écrasement ou coincement d'une main ou d'un pied par des charges lourdes).

Les risques de chute et de glissade



Ils peuvent provenir de manutentions encombrantes et importantes (cartons, denrées, ustensiles de cuisine, tuyaux), de sols glissants (sol gras ou mouillé) ou abîmés, de l'encombrement des passages, d'un éclairage défectueux ou inapproprié, de la présence de dénivelés (marche, escalier, quai de chargement), de l'utilisation de matériel inapproprié et/ou inadapté (chaise, carton,) pour attraper des objets en hauteur, nettoyer les hottes.... Ils représentent la majorité des accidents

du travail dans ce secteur d'activité.

Les risques d'électrisation / électrocution

Ils peuvent se manifester soit lors de l'utilisation d'appareils ou de simples interrupteurs (nettoyage des appareils électriques sans débrancher, mauvais état de l'installation électrique et des appareils : défaut d'isolation des câbles, installations vétustes, prises ou rallonges détériorées, nettoyage à grande eau...).



Le risque d'incendie



L'agent employé dans un service de restauration peut être confronté à un départ de feu (incendie d'origine électrique, fuite de gaz,) pouvant être aggravé par l'utilisation d'équipements tels que les friteuses ou par la présence de matériaux combustibles. L'exposition à ce danger est augmentée lors de la production de chaleur (fours, plaques électriques et gaz en marche, ...).

Les risques de brûlures et de coupures

Les risques de brûlures et de coupures sont fréquents dans ce secteur d'activité avec l'utilisation des équipements de travail suivants : plans de cuisson, fours, plats chauds, friteuses, batteurs, mélangeurs, coupe-légumes, machines à trancher, couteaux... Ces risques sont accentués par l'emploi de matériel non-conforme mais peuvent être limités par certaines pratiques (par exemple la commande de viande prédécoupée).

Les contraintes thermiques

L'exposition des agents à des contraintes thermiques répétées (chaleur et humidité dans la cuisine, froid dans les réserves, courants d'air) est à l'origine d'inconfort et de fatigue physique.

Les risques liés au bruit

Les agents peuvent être exposés de façon plus ou moins continue à un niveau de bruit fatiguant par la présence au sein d'une même pièce de multiples appareils de cuisson et de refroidissement, l'utilisation de matériel spécifique (hotte aspirante, mixeur, etc.). Ce bruit peut parfois dépasser les seuils prévus par la réglementation notamment lors des services (cri des enfants, des chaises, des couverts ...) ou lors de la plonge.

Le risque routier

En cuisine centrale, l'agent de restauration peut être amené à livrer les cuisines satellites. D'autre part, dans l'activité de portage de repas, l'agent se rend quotidiennement au domicile des bénéficiaires sur un territoire défini.

Lors de la livraison par une entreprise extérieure, les agents sont exposés aux risques de heurt, d'écrasement.

3. RISQUE CHIMIQUES

L'utilisation des produits chimiques s'effectue principalement lors des tâches de plonge et/ou de nettoyage des locaux et équipements de travail.

Les risques chimiques sont liés à la manipulation de produits dangereux tels que les désinfectants ou produits de nettoyage.

Les conséquences peuvent être :

- Des irritations plus ou moins graves liées à la brûlure chimique ou thermique,
- Des allergies ou des irritations respiratoires,
- Des intoxications aiguës,
- Des intoxications chroniques.

4. RISQUE DE TOXI-INFECTIONS ALIMENTAIRES

Dans le secteur de la restauration, la contamination des denrées peut provoquer des intoxications ou toxi-infections alimentaires collectives, par le non-respect des règles d'hygiène, le fait ne pas respecter la continuité de la chaîne du froid (températures de conservation inadaptées), l'insuffisance de nettoyage des locaux et du matériel.

5. RISQUES LIÉS AUX ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL

Diverses machines sont utilisées en restauration collective, par exemple, pour transformer les matières premières ou traiter les déchets. Elles sont à l'origine de nombreux risques (contact avec les parties tranchantes, inhalation de produits chimiques, vibration, accès exigus en hauteur), et ceux-ci sont plus marqués encore lorsqu'elles sont vieillissantes ou vétustes.

MOYENS DE PRÉVENTION

Un nombre important de mesures de prévention repose sur la conception et l'agencement des locaux de restauration. Un document en annexe de cette fiche reprend l'ensemble des éléments à intégrer dans la conception des plans et/ou la réalisation de travaux sur les locaux de cuisine.

Moyens humains

Une formation initiale adéquate complétée par une remise à niveau régulière permet de favoriser l'implication du personnel et d'encourager à l'amélioration continue des pratiques, notamment en termes d'organisation du travail.

Favoriser l'embauche de personnels qualifiés

- L'élaboration des menus et la préparation des repas nécessitent une qualification de niveau BEP minimum, voire BTS dans le secteur de la restauration ;
- Concernant l'agent polyvalent qui est affecté à des tâches de cuisine (épluchage, service des plats cuisinés, et/ou de nettoyage des locaux,), une formation interne pourra suffire ou une formation de niveau V telle qu'un CAP ou un BEP dans la restauration ;
- Pour la livraison des repas, l'agent devra présenter son permis de conduire au moins une fois par an et devra s'engager à prévenir la collectivité dès la suspension de son permis.

Garantir l'accès à la formation continue

Les formations continues sont nécessaires afin de maintenir les acquis des agents et/ou d'apporter de nouvelles connaissances dans l'application de cette activité.

Voici une liste non exhaustive de formations professionnelles pouvant être proposées aux agents de restauration collective :

- Les formations à l'hygiène alimentaire (formation à l'application de la méthode HACCP, à la gestion financière d'un service, à la conception d'un menu,)
- La formation de prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) (Ancienne formation gestes et postures de sécurité dans le travail),
- La formation à la conduite à tenir en cas d'urgence (secourisme, incendie,)
- La sensibilisation au risque chimique (règles de manipulation, stockage,)
- La formation au risque électrique (ex : obtention de l'habilitation électrique BS pour les agents ayant à changer une ampoule ou un néon ou effectuant des travaux de nettoyage à proximité d'une installation électrique non protégée),
- Favoriser l'accès à des formations en lien avec le public servi/côtoyé par les agents (personnes âgées, en situation de handicap, enfants, etc.)

Moyens organisationnels

Prévision et planification du travail réel

Afin de réduire ou supprimer les risques liés aux contraintes organisationnelles et à la surcharge de travail, l'agent de restauration devra organiser son temps de travail et son activité, en intégrant le plus en amont possible :

- L'élaboration des menus et la prévision des menus spécifiques,
- L'impact d'un menu sur le temps de préparation des différents plats (effectifs, jour de livraison...) sur la plonge (entrée, plat, dessert), sur les manutentions et gestes répétitifs induits,
- La gestion des achats et des stocks de denrées alimentaires,
- La gestion des produits d'entretien, de l'entretien des locaux et des équipements de travail.

En fonction de l'effectif des agents de restauration, des cahiers de liaison (entre agents et/ou agents-hiérarchie) ainsi que des réunions périodiques devront être mis en place afin d'avoir une traçabilité et une réactivité dans la communication et la gestion globale de l'activité.

Afin d'éviter des gestes répétitifs (découpe du pain par exemple), si possible faire tourner les agents de poste.

Pour la livraison des repas :

Les agents qui livrent les repas peuvent être exposés à de nombreux risques liés à la manutention, aux déplacements routiers, aux températures, au déplacement piéton ...

- Prévoir en amont la tournée de l'agent afin de réduire les temps et les distances de trajet,
- En cas de conditions atmosphériques défavorables pour une circulation en sécurité, il faut regarder les possibilités de maintien du service (équipements spéciaux pour le véhicule, autre mode de transport, décalage des horaires...),
- Il est important que le supérieur hiérarchique ait connaissance du circuit emprunté par l'agent et s'assure du retour de l'agent à la fin de sa tournée (optimiser les délais d'intervention en cas d'accident),
- L'agent doit être facilement joignable. Il est conseillé que l'agent dispose d'un moyen de communication (type téléphone portable) dont l'usage sera interdit lors des phases de conduite du véhicule.

Moyens techniques

L'ergonomie des postes de travail

De manière générale, la conception des matériels et des équipements doit intégrer les principes d'ergonomie pour que les postes de travail soient davantage adaptés aux utilisateurs. Ainsi, les plans de travail permettant aux agents de travailler assis ou debout pourront présenter les caractéristiques suivantes :

- **Les chariots** doivent être **adaptés** aux dimensions et au poids des charges transportées (*plats, vaisselle, seuu,*), aux zones de passage et être réglables en hauteur (une hauteur de 85 à 95 cm recommandée),
- Un dégagement au niveau des jambes et des pieds devra être prévu sur le mobilier de cuisine pour permettre à l'agent de se rapprocher de son poste et d'éviter tout mouvement de flexion pouvant entraîner des pathologies dorsolombaires,
- Une profondeur de 30 à 50 cm est recommandée pour certaines installations (*bacs, éviers*). Utiliser des réhausse évier pour les éviers profonds.
- Les commandes mécaniques des machines et équipements de travail doivent être accessibles et faciles à manœuvrer,
- Les stockages et le travail organisés (à faire avec les agents) de manière à limiter ou faciliter les manutentions et efforts de soulèvements :
 - privilégier des conditionnements plus légers (si possible, limiter les stocks, livraison en moins grande quantité, mais plus souvent),

FICHE TECHNIQUE PRÉVENTION

Filière et activité

Dernière mise à jour : juillet 2024

- utiliser des diables ou des chariots à hauteur variable, attention à l'éloignement de la zone de stockage,
- stocker les charges lourdes à hauteur de bassin, les produits rarement utilisés au niveau du sol ou de la tête.



Avant l'achat de matériel, penser en amont au stockage de celui-ci afin de préserver les espaces de circulation.

De plus, les équipements doivent être conçus de manière à réduire au maximum les angles saillants, les rebords et les recoins afin d'éviter les chocs et l'accumulation de matières organiques.

Conformité du matériel et des équipements de travail

Afin de s'assurer de la conformité des matériels et équipements de travail, il convient de :

- Vérifier la présence d'un **marquage « CE »**, de la déclaration de conformité et d'une notice d'instructions rédigée en français,
- Vérifier la présence du **marquage « NF Hygiène Alimentaire »** pour tous les équipements tels que les armoires de maintien en température, les cellules de refroidissement, ou du **marquage « NF HSA »** (*Hygiène Alimentaire Sécurité Aptitude à l'Emploi*) pour les équipements présentant des risques de coupures, d'électrisation, ... tels que les batteurs, les mélangeurs, les coupes légumes, ...

Le maintien en bon état de ces différents équipements est primordial. Leur vérification et leur entretien régulier doivent être organisés.

Pour les couteaux, veiller à ce qu'ils soient correctement affûtés et aiguisés, en bon état (l'utilisation de couteaux non affûtés, demande un effort plus important et augmente la gravité des blessures et les TMS).

Se débarrasser des couteaux en mauvais état, installer des rangements à couteaux clairement identifiés et simples d'accès, proches des plans de travail. Prévoir des bacs réservés aux couteaux afin qu'ils soient stockés puis lavés séparément.

Choix du matériel :

- Choisir du matériel de cuisson (fours, rôtisserie, etc.) équipé de doubles parois, à hauteur d'agent,
- Choisir des outils équipés de poignées isolantes (pinces plats chauds, queues de casseroles, poêles, ustensiles, etc.),
- Utiliser des marmites de plus petites contenances, plus légères et faciles à manipuler, si possible des marmites basculantes.



Livraison des repas :

Quelques règles de signalisation peuvent être mises en place afin d'assurer la sécurité des agents :

- Bandes biaisées rouges et blanches sur les 4 faces du véhicule,
- Signalisation arrêts fréquents à l'arrière du véhicule,
- Feux de détresse quand le véhicule est stationné sur la route ou en bordure immédiate,
- Le port du gilet de haute visibilité de classe II est recommandé lors des déplacements à pied sur la voie publique.

Entretien des véhicules :

L'ENTRETIEN DES VÉHICULES doit être CONSIGNÉ dans un cahier (vidange, contrôle technique et autres réparations...).

Un carnet d'utilisation est à mettre en place dans chaque véhicule ainsi que des trousse de secours.

Les Equipements de Protection Individuelle (EPI)

Le port des EPI suivants peut être rendu obligatoire en fonction des résultats de l'évaluation des risques professionnels :

- **Les vêtements de travail** : blouse propre, légère, claire et solide (supportant les lavages) sans poches ni revers. Possibilité de mettre un tablier sur la blouse de travail.
- Pour le stockage en zone "froid négatif" (congélateur) : fournir des vêtements et gants chauds (gants normes EN 511)
- **Les gants** : 4 sortes de gants peuvent être utilisés selon le cas :
 - les gants en maille métallique pour diminuer la gravité des coupures notamment lors de la découpe de la viande (*norme CE-EN 1082-1*), pour l'épluchage en grande quantité, envisager l'acquisition d'un éplucheur automatique,
 - les gants souples pour la manipulation des denrées, de gamme alimentaire, imperméables aux bactéries et jetables (*leur usage n'est pas obligatoire si un lavage complet, minutieux et régulier des mains est assuré*). Ils peuvent être en nitrile ou en latex,
 - les gants de protection thermique pour l'usage du matériel et des installations de cuisson (four...),
 - les gants de protection contre les produits chimiques lors du lavage à la main de la vaisselle et la manipulation des produits de nettoyage.
- **Les chaussures ou sabots de sécurité** : résistants et antidérapants afin de minimiser les conséquences de la chute d'objets lourds (*coque métallique sur l'embout*) et pour éviter les chutes de plain-pied (glissades) (*norme CE-EN 345 ou 346*),
- **La coiffe** : enveloppant l'ensemble de la chevelure, elle protège aussi bien les denrées des cheveux (*pellicules, chute de cheveux,*) que les cheveux des denrées (*éclaboussures, odeurs,*),
- **Le masque bucco-nasal** : son usage peut être nécessaire afin d'éviter la contamination des aliments dans certaines situations (*exemple d'un agent malade, épidémie*).



Après utilisation, les EPI devront être entretenus, vérifiés et remisés (*voire jetés*) comme indiqué dans les notices d'instruction.