

# GUIDE MÉTIER

## RESTAURATION COLLECTIVE



## SOMMAIRE

PRÉAMBULE .....	3
FICHE 1 : Missions et compétences .....	4
FICHE 2 : Risques potentiels .....	7
FICHE 3 : Suivi médical.....	9
FICHE 4 : Mesures de prévention.....	10
FICHE 5 : Témoignages.....	14
FICHE 6 : Pour en savoir plus.....	16



# PRÉAMBULE

**L'usure professionnelle** est un processus d'altération de la santé qui s'inscrit dans la durée et qui résulte d'une exposition prolongée à des contraintes de travail (ex : port de charges lourdes, bruit, injonctions contradictoires, pression temporelle...). Elle se traduit par des effets négatifs immédiats ou différés d'ordre physique, cognitif, psychique.

Du fait de l'allongement de la durée de la vie professionnelle et du vieillissement de la population active, la prévention de l'usure professionnelle représente un enjeu important de réduction de l'absentéisme, du maintien dans l'emploi et de qualité de vie au travail.

La prévention de l'usure professionnelle nécessite une bonne connaissance des métiers et de leurs contraintes afin de mettre en œuvre des mesures visant à préserver la santé des agents et permettre le développement des compétences professionnelles.

**Les guides métiers** constituent un élément de cette démarche globale de prévention de l'usure professionnelle et d'amélioration des conditions de travail. Ils ont pour objectifs :

- de connaître les compétences mises en œuvre pour la réalisation des activités du poste,
- d'inventorier les risques et les contraintes du poste de travail afin d'en évaluer les conséquences potentielles sur la santé,
- de recommander des mesures de prévention et de protection de la santé et de la sécurité des agents, notamment à partir de retour d'expériences pratiques mises en œuvre par les collectivités et établissements publics.

Ont collaboré à l'élaboration de ce guide :

- Les **agents du Service Prévention – Protection statutaire et sociale du CDG 35**
- Les **membres du CST en formation spécialisée**
- Mme **ROBERT Valérie**, Mairie de Saint Aubin d'Aubigné
- Mme **FIEVRE Laetitia** – Mairie de Chevaigné
- Mme **RICOIS Annie** – Mairie de Piré-Chancé



## FICHE 1

# MISSIONS ET COMPÉTENCES

### Missions générales

Les agents de restauration collective participent aux activités de production de repas, aux missions de réception, distribution et de service des repas, d'accompagnement des convives et d'entretien des locaux et matériels de restauration. Les responsables de cuisine quant à eux planifient, gèrent et contrôlent les productions d'une unité centrale, d'unité(s) de fabrication ou secteur de production. Certaines collectivités font également le choix de déléguer la production à des prestataires extérieurs (le service et l'aide à la préparation restant assurés par les agents de la collectivité).

### Activités

- Élaboration des menus (lien avec un(e) diététicien(ne), choix des prestataires, gestion des projets d'Accueil Individualisé (PAI, régime alimentaire), ...
- Gestion des commandes
- Réception, contrôle et rangement des commandes de denrées
- Épluchage, découpe et préparation des aliments
- Préparations froides et mise en ramequins/assiettes
- Préparations chaudes, gestion de la cuisson
- Allotissement/conditionnement et chargement des norvégiennes en cuisine centrale pour transport vers les satellites
- Mise en place pour le service à table ou en self
- Service à table ou au self
- Débarrassage des tables
- Plonge
- Tri des déchets
- Nettoyage des salles de restauration et des équipements, déplacement des tables et/ou chaises
- Gestion du personnel (planning, réunions, ...) pour les responsables

### Lieux d'exercice

Les agents de restauration collective exercent dans les restaurants scolaires et les cuisines centrales de collectivités.

### Compétences (issues de la fiche métier du CNFPT)

#### SAVOIR-FAIRE

##### Responsable de restauration

- Participer à la sélection des produits
- Participer à l'élaboration des menus avec des produits issus de l'agriculture biologique ou durable
- Soutenir les filières d'approvisionnement pour introduire des produits de proximité issus de l'agriculture biologique ou durable de manière pérenne
- Intégrer les objectifs d'écoresponsabilité dans la gestion des cuisines et des sites de distribution de repas
- Rédiger des fiches techniques des préparations culinaires et chiffrer le prix de revient alimentaire
- Déterminer les besoins en denrées alimentaires dans le cadre d'un budget défini
- Contrôler les approvisionnements



- Superviser la gestion des stocks
- Élaborer des préparations culinaires dans le respect de l'art culinaire
- Planifier et contrôler la quantité et la qualité de la production, de l'allotissement et de la distribution en fonction des besoins dans le respect des engagements qualité du service
- Participer à la démarche qualité, appliquer et faire appliquer les procédures
- Participer à la rédaction des documents réglementaires (dossier d'agrément ou plan de maîtrise sanitaire), les suivre et les actualiser autant que besoin
- Piloter, suivre et contrôler les activités des agents dans le respect de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire
- Connaître et appliquer les consignes des projets d'accueil individualisés

### **Agent de restauration**

- Aider à la production de préparation culinaire
- Réaliser des tâches préalables à l'élaboration et à la finition des mets
- Aider à la réalisation et à la préparation culinaire simple et des cuissons rapides dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène
- Intégrer les objectifs d'éco responsabilité de la gestion des cuisines et des sites de distribution de repas (maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, réduction et tri des déchets, production de compost, recyclage des huiles alimentaires)
- Appliquer et respecter les procédures et effectuer les autocontrôles précisés dans le plan de maîtrise sanitaire
- Appliquer et respecter les procédures en lien avec la démarche qualité
- Repérer les dysfonctionnements et les signaler à son responsable
- Maintenir et/ou remettre en température les préparations culinaires
- Assurer le service des repas dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène
- Adopter une attitude d'accompagnement auprès des convives pendant le temps du repas
- Appliquer les consignes des projets d'accueil individualisés

## **SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS**

### **Responsable de restauration**

- Denrées alimentaires brutes et transformées
- Démarche et critères de qualité et de saisonnalité des produits
- Intégration des produits bios et/ou locaux
- Recommandations nutritionnelles du Groupe d'Étude des Marchés de Restauration Collective et Nutrition qui a pour mission d'améliorer la qualité nutritionnelle des repas servis en collectivités (GEMRCN)
- Allergies alimentaires
- Circulaire du 25 juin 2001 relative à la composition des repas servis en restauration scolaire et la sécurité des aliments
- Fiches techniques des préparations culinaires
- Techniques culinaires classiques et techniques culinaires adaptées à la restauration collective
- Transposition des techniques classiques en techniques adaptées à la restauration collective
- Technologie des matériels
- Réalisation et suivi des documents réglementaires
- Gestion prévisionnelle de la production
- Logiciel de gestion de la production
- Veille technique et juridique sur les matériels et les techniques culinaires

## **Agent de restauration**

- Denrées alimentaires et indicateurs qualité
- Notion sur la qualité nutritionnelle
- Technique culinaire de base : cuisson rapide, assemblage, découpe
- Procédure et autocontrôle mis en place dans le cadre du plan de maîtrise sanitaire
- Conditions de remise des repas aux consommateurs (liaison chaude, liaison froide, liaison directe)
- Présentation et décoration des plats
- Technique de service en salle selon les types de services (à table, self-service) et selon le public accueilli Psychosociologie et besoins nutritionnels des convives
- Allergies alimentaires

## FICHE 2

# RISQUES POTENTIELS

### Risques liés aux manutentions et aux postures de travail – Risques d'apparition de TMS (troubles musculosquelettiques)

- Manutention et port de charges lors de la réception des marchandises
- Manutention de charges en posture penchée en avant lors du chargement/déchargement des norvégiennes
- Piétinement et station debout prolongée lors de la préparation des denrées, épluchage, service, plonge, ...
- Manutention des paniers de vaisselle lors de l'utilisation du lave-vaisselle
- Mouvements répétés des membres supérieurs lors de l'ouverture/fermeture des capots manuels de lave-vaisselle
- Manutention du mobilier et notamment des chaises (montée/descente des chaises sur les tables lors de l'entretien)

### Risques psychosociaux

- Charge mentale, exigence émotionnelle due à la relation avec les enfants et/ou les parents, gestion des PAI, des régimes alimentaires
- Sollicitations multiples des enfants
- Compromis entre la politique de la Ville, les parents, le budget, les pathologies...
- Conflit de valeur
- Rythme de travail, cadence (contraintes horaires du temps de repas)

### Risques de chutes de plain-pied

- Glissades sur sol mouillé ou souillé dans la cuisine ou en plonge
- Aliments ou objets au sol

### Risques de chutes de hauteur

- Utilisation d'escabeaux pour nettoyer les éléments en hauteur de la cuisine (hottes, ...), pour le rangement des denrées alimentaires sur des étagères hautes

### Risques liés aux ambiances de travail

- Exposition aux nuisances thermiques avec des variations de températures entre les locaux de préparation des repas (chaleur, froid, humidité)

### Risques liés au bruit

- Exposition aux nuisances sonores pendant le temps du repas
- Exposition au bruit de certains équipements (hotte, lave-vaisselle, broyeurs/mixeurs, ...)

### Risques biologiques

- Risque infectieux en cas de plaie lors de la découpe de la viande
- Mycoses avec le port prolongé de gants
- Allergies à certaines denrées



## Risques chimiques

- Exposition aux produits de désinfection
- Exposition à des gaz, vapeurs, fumées

## Risques liés aux équipements de travail

- Coupures avec du petit matériel (couteaux, ciseaux, cutters, ...)
- Brûlures et/ou projections lors de l'utilisation des équipements (brûlures par le chaud ou par le froid)
- TMS liés à la manutention et aux vibrations lors de l'utilisation de certains équipements (mixeurs plongeants)
- Électrisation

## Risques d'incendie ou d'explosion

- Risques pouvant avoir pour origine une installation défectueuse (gaz, équipements électriques défectueux, accumulation de multiprises et rallonges électriques, systèmes de chauffage, ...) ou une malveillance



## FICHE 3

# SUIVI MÉDICAL

Les agents de restauration doivent bénéficier d'une visite d'embauche. Du fait du métier, ils sont soumis à une surveillance médicale renforcée au minimum tous les deux ans. Lors de ces visites, le médecin du travail vérifie la compatibilité de l'état de santé de l'agent avec les conditions de travail. Il peut proposer des aménagements du poste justifiés par l'état de santé, par l'âge.

### Vaccinations recommandées

- DTPC, hépatite A

### Maladies professionnelles potentielles

Liste indicative des tableaux de maladies professionnelles pouvant concerner les activités des agents de restauration :

- Tableau n°46 RG : Mycoses cutanées
- Tableau n°57 RG : Affections périarticulaires
- Tableau n°65 RG : Lésions eczématiformes (allergie)
- Tableau n°65 RG : Affections respiratoires (allergie)
- Tableau n°77 RG : Périonyxis et onyxis
- Tableau n° 88 RG : Rouget du porc
- Tableau n°98 RG : Affections du rachis lombaire provoquées par la manutention de charges lourdes



## FICHE 4

# MESURES DE PRÉVENTION

### Mesures organisationnelles, liées à la conception des locaux de travail

#### Principes généraux

- La circulation des denrées doit respecter le principe de “la marche en avant”. En aucun cas, le secteur propre ne doit croiser le secteur souillé. Les locaux et leurs annexes doivent être de dimensions suffisantes afin de faciliter les déplacements. La hauteur sous plafond doit être au moins égale à 2,50 m. Les sols et les murs (jusqu’à 1,80 m) doivent être constitués de matériaux imperméables, imputrescibles et faciles à nettoyer. Le raccordement entre les murs et le sol doivent être en gorge arrondie. La pente des sols doit être prévue de façon à diriger les eaux résiduaires ou de lavage vers un orifice d’évacuation muni d’une grille et d’un siphon garni d’eau. Les plafonds doivent être conçus afin de réduire la condensation, empêcher le développement des moisissures et les retombées des particules.
- Les murs sont constitués de matériaux lisses, étanches, non absorbants, résistants aux chocs, imputrescibles, de couleur claire, lavables et non toxiques.
- Le sol doit être antidérapant avec les mêmes caractéristiques que les murs. Afin de faciliter son nettoyage, il doit être équipé d’un dispositif d’évacuation des eaux de lavage (bonde siphonoïde).
- Les portes et fenêtres sont également en matériaux lisses, non absorbants et lavables.

#### Vestiaires et sanitaires du personnel

- Le personnel de cantine doit disposer de vestiaires équipés d’armoires métalliques individuelles. Les sanitaires doivent être équipés de W.C. et de lavabos en nombre suffisant. Ces lavabos doivent être à commande non manuelle et disposer d’une brosse à ongles, d’un distributeur de savon et d’une essuie-main. Ces locaux doivent être correctement chauffés et ventilés.

#### Stockage des denrées

- Dès leur arrivée, les denrées doivent être stockées soit dans une réserve spécifique pour les produits stables, soit dans une chambre froide pour les produits frais. La réserve doit être équipée d’étagères métalliques, et correctement ventilée et éclairée.

#### Les postes de travail en cuisine

- Les plans de travail (légumerie, tables de préparation ou de dressage, plans de cuisson et laverie) doivent se situer à une hauteur convenable afin de prévenir les mauvaises postures (85 cm recommandé). La profondeur des bacs ne doit pas être trop excessive. L’ensemble de ces équipements doit être facile à nettoyer. Les espaces entre chaque poste de travail doivent être suffisants afin de faciliter les déplacements et notamment le passage des chariots.

#### Le local-poubelle

- Les poubelles doivent être munies de couvercles et être disposées dans un local fermé et réservé à cet usage. Ce local doit posséder une ouverture directe sur l’extérieur. Il doit être correctement ventilé et muni d’un poste de lavage.

#### Les salles à manger

- L’aménagement des locaux doit contribuer à la réduction du niveau sonore. Pour ce faire, l’installation de revêtements de sol acoustiques, type « Flotex® », peut être privilégiée. En complément, les matériaux de construction des murs et des plafonds doivent avoir des qualités acoustiques. À défaut, des panneaux acoustiques peuvent être ajoutés aux murs ou aux plafonds, voire des cloisons mobiles acoustiques.



- L'abaissement du plafond constitue une autre solution efficace pour limiter la réverbération et améliorer le confort acoustique global.
- Une autre solution est de réduire la taille des salles à manger et de répartir les enfants dans plusieurs salles afin de réduire le bruit.
- Concernant l'entretien, le mobilier et les revêtements du réfectoire doivent être conçus pour faciliter le nettoyage et garantir une hygiène optimale.
- La hauteur des tables doit être adaptée afin de prévenir les postures contraignantes lors du service et l'accompagnement des enfants. Les chaises, quant à elles, doivent être légères afin de limiter le poids des charges manutentionnées par les agents.



- L'agencement des tables et des chaises doit garantir des largeurs de passage suffisantes pour les chariots, les agents, les enfants en fauteuil roulant...

### Les sanitaires des convives

- Les toilettes et lavabos des convives doivent précéder leur arrivée dans le réfectoire. Leurs nombres et leurs dimensions devront être adaptés à l'âge des enfants. Des porte-manteaux doivent également être mis en place en nombre suffisant.

## Mesures organisationnelles

### Organisation pendant le service

- Il est recommandé de mettre en place une rotation des agents sur les différents postes, (animation, service...). Cette organisation permet à chaque agent d'acquérir les compétences nécessaires pour occuper les différents postes et espaces au sein de la structure. Elle présente plusieurs avantages :
  - Assurer la continuité du service (en cas d'absence, prévue ou imprévue, d'un membre du personnel, un autre agent formé peut immédiatement prendre le relais, garantissant ainsi le bon fonctionnement des activités). Renforcer la flexibilité organisationnelle : la polyvalence permet d'adapter rapidement la répartition des tâches selon les besoins du moment et la charge de travail.
  - Valoriser les compétences des agents : la diversification des missions contribue à enrichir l'expérience professionnelle et à maintenir la motivation des équipes.
  - Optimiser la qualité du service rendu : une meilleure connaissance des différents postes favorise la compréhension globale du fonctionnement de la structure et améliore la coopération entre les équipes.
  - Réduire la pénibilité des postes (temps d'exposition aux bruits, contraintes posturales, gestion des enfants...).



Ainsi, la mise en place de cette formation polyvalente constitue un levier essentiel pour renforcer la réactivité, la fiabilité et la performance du service.

## Protections collectives

### Équipements d'aide à la manutention

- Chariots à niveau constant

Le plateau se baisse automatiquement au chargement et remonte au déchargement et permet de diminuer notablement les postures contraignantes pour les agents



**Chariot pour plateaux**



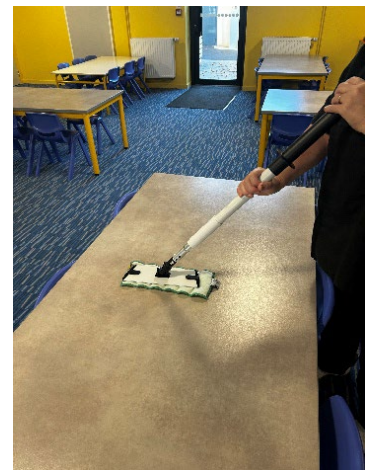
**Chariot pour bacs de verres**

### Nettoyeur vapeur

- Un nettoyeur vapeur permet l'entretien et la désinfection des surfaces et des équipements des cuisines en réduisant les quantités de produits chimiques utilisés et les gestes/mouvements contraignants des membres supérieurs.

### Matériels et équipements

- Lave-vaisselle moins bruyant et à hauteur de plan de travail
- Douchette qui se commande en tirant et non en pressant une poignée
- Convoyeur à même hauteur que le lave-vaisselle et sur rouleaux
- Tapis antifatigue et facilement nettoyable en machine
- Sièges assis-debout faciles à déplacer et à ranger
- Distributeurs (d'essuie-tout, de gants, ...) à hauteur d'utilisation et de rechargement
- Balai ergonomique avec manche télescopique pour le nettoyage des sols et des tables enfants et utilisation de la méthode de pré imprégnation
- Vaisselle silencieuse et légère : lors du renouvellement de la vaisselle, veiller à prendre en compte le poids et les qualités acoustiques de la vaisselle (Type QUIET®)
- Bacs de réception pour les outils tranchants, de bac rigide spécifique pour la vaisselle cassée...



## Équipements de protection individuelle



- Tenue de travail réservée à la restauration (pantalon/veste, blouse, ...)
- Chaussures de sécurité (norme EN 20345) antidérapantes pour protéger des chutes, perforations, entorses
- Gants anti-chaleur ou maniques
- Gants résistants aux produits chimiques
- Protections auditives (bouchons d'oreille, bouchons moulés sur conduit auditif avec filtre)
- Coiffe/calot/charlotte couvrant les cheveux
- Tenue chaude pour les interventions en chambres froides ou salles réfrigérées

L'entretien des tenues de travail doit être organisé par la collectivité (entretien par un prestataire spécialisé, mise à disposition de lave-linge et sèche-linge avec indications des conditions d'entretien des tenues).

## Formation/information

- Formation aux règles en matière de sécurité alimentaire/HAACP
- Formation gestes et postures, PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique)
- Formation aux risques liés au bruit
- Formation risque incendie/extincteurs
- Formation aux premiers secours
- Formation informatique
- Sensibilisation aux PAI (Projet d'Accueil Individualisé)

## FICHE 5

# TÉMOIGNAGES

### Protections auditives sur mesure : Mairie de Crevin

#### 1. Comment les agents sont-ils équipés ?

L'équipe du restaurant scolaire est équipée de protections moulées, réalisées sur mesure pour chaque agent.

#### 2. Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser des protections auditives moulées ?

L'utilisation de protections auditives moulées fait suite à une décision de l'employeur, dans un objectif de prévention des risques liés au bruit.

#### 3. Qu'est-ce qui convient le plus aux agents dans ces protections auditives ?

Les protections moulées filtrent les bruits de fond de façon uniforme, ce qui nous permet de tout entendre, mais avec un volume sonore global plus faible qu'en l'absence de protections auditives.

#### 4. Les agents ont-ils remarqué une différence par rapport aux bouchons standards ?

Étant donné que les protections moulées sont faites sur mesure, elles sont plus adaptées aux oreilles de chacun, en comparaison avec des bouchons standards qui ne sont pas aussi filtrants.

#### 5. Quels retours avez-vous eus de la part des agents qui les portent au quotidien ?

Les retours des agents sont très positifs, en particulier de la part de ceux qui portaient auparavant des bouchons d'oreille « classiques », nettement moins performants en termes de filtration sonore.

Depuis que nous avons investi dans ces protections les agents se plaignent beaucoup moins du bruit dans le réfectoire.

#### 6. Que pensez-vous du coût des protections moulées par rapport à leur efficacité et leur durée de vie ?

Le coût est d'environ 200 € par agent. C'est un coût finalement assez modique au vu de l'amélioration des conditions de travail dont témoignent les agents. La durée de vie semble correcte. Les agents ont été équipés en 2022. 3 ans et demi plus tard elles sont toujours utilisées.

#### 7. Recommanderiez-vous ces protections à d'autres personnes ? Pourquoi ?

Oui, les protections auditives moulées apparaissent comme particulièrement adaptées dans des environnements qui peuvent être très bruyants, comme les restaurants scolaires. C'est un équipement qui permet de travailler dans de meilleures conditions.

#### 8. En une phrase, comment résumeriez-vous votre expérience ?

Notre expérience après plusieurs années d'utilisation est très positive, et nous recommandons la généralisation de cet équipement aux environnements bruyants.



## Organisation du service : Saint Aubin d'Aubigné – Mme ROBERT

### 1. Pourquoi mettre à disposition des armoires chaudes et froides ?

La mise à disposition de ces armoires permet de conserver les plats à la bonne température (chaude ou froide) jusqu'au moment du service.

Elle facilite également l'organisation des repas en offrant plus de souplesse aux agents pour gérer les temps de repas selon le rythme des enfants.

### 2. Quels sont les bénéfices de ce dispositif ?

Le dispositif permet de maintenir les plats à une température optimale.

Il réduit les déplacements vers la cuisine pendant le service, ce qui fait gagner du temps et renforce l'autonomie des agents.

Grâce à cela, ils peuvent être davantage présents auprès des enfants durant le repas.

L'ensemble contribue également à améliorer la fluidité et la sécurité du service.

### 3. Le fait de limiter les déplacements dans la salle contribue-t-il à réduire les risques ?

Oui, limiter les déplacements diminue plusieurs risques :

- Risque de brûlure ou de chute d'un plat chaud.
- Risque de blessure (pour soi-même ou pour un enfant).
- Réduction du désordre et amélioration de la sécurité globale dans la salle.



## FICHE 6

### POUR EN SAVOIR PLUS...

#### **INRS ED 6075 - La restauration collective. Aide au repérage des risques professionnels**

Ce document a pour objectif d'aider les chefs d'entreprise, exploitants et gérants des établissements de restauration collective à identifier les risques professionnels dans leurs établissements afin qu'ils puissent mettre en place des moyens...

#### **INRS ED 6007 - Conception des cuisines de restauration collective**

La maîtrise des risques professionnels est indissociable de la maîtrise de la qualité et concourt à son amélioration ainsi qu'à l'image de marque de l'entreprise. La prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles est d'autant plus...

#### **AMELI Recommandation R493 - Cafés, hôtels, restaurants et autres activités : socle de prévention en restauration**

Cette recommandation préconise un ensemble de mesures de prévention, constituant un socle minimum de prévention répondant aux causes majeures d'accidents du travail et de maladies professionnelles de la restauration.

Principalement destinée aux établissements de type cafés, hôtels, restaurants, certaines mesures peuvent être adaptées à la restauration collective.

