

Enjeux

Déc. 2013 > n°18

L'OBSERVATOIRE
SOCIAL TERRITORIAL

mutuels

de la protection sociale des agents territoriaux



LE TRAVAIL À LA CHAÎNE AUSSI DANS LA TERRITORIALE

Derrière les attentes des parents, des élus et des pouvoirs publics, quelle est la réalité du travail des « dames de la cantine » ? Souvent peu considérés en milieu scolaire, ces agents sont très majoritairement féminins et de catégorie C. Elles font face à la très forte pénibilité physique (incontournable?) et à la pression de très nombreuses contraintes techniques et sanitaires à maîtriser. Pourtant toutes et tous nous ont montré être motivés à « sortir les repas », parfois en quantité industrielle, quoi qu'il arrive.

Les métiers de la restauration collective territoriale, notamment scolaire, paraissent encore peu attractifs. Chez les agents polyvalents, les qualifications sont faibles avec parfois des situations précaires. Un accompagnement social et managérial pour préserver leur santé et poursuivre leur parcours professionnel est donc indispensable, car ces professionnels méritent le respect.

Jean-René MOREAU
Directeur général des services
SAN Ouest Provence
Directeur Master 2
Président de l'OST

La restauration collective, des contraintes sanitaires au plaisir de la table

La restauration collective territoriale désigne principalement la restauration scolaire, mais aussi les repas aux personnes âgées à domicile et en établissement, et les restaurants administratifs.

Le service médical de la MNT et les médecins de prévention des collectivités observent un risque élevé d'arrêts de travail chez les agents de la restauration collective. Cette étude qualitative identifie les risques de ces métiers, particulièrement dans la restauration scolaire. Ils sont liés aux contraintes et missions du secteur, et au profil de certains professionnels, notamment les agents polyvalents de restauration, parfois marqués par des difficultés sociales et économiques avec des répercussions sur leur santé au travail.

Leurs missions sont très encadrées par les contraintes sanitaires liées à l'hygiène alimentaire, et à l'organisation des repas de midi pour la restauration scolaire. Plusieurs études montrent le vieillissement général des salariés, le déficit d'image et le manque d'attractivité des métiers de la restauration collective. Les formations initiales spécifiques restent encore limitées.

Une production essentiellement en cuisine centrale

La restauration collective territoriale s'organise entre les activités de production et de service. La production se fait majoritairement à partir de cuisines centrales et une préparation des repas en liaison froide (ou liaison réfrigérée). Des repas sont servis dans 24 500 structures de restauration et préparés dans 970 cuisines centrales. L'organisation varie selon la taille des collectivités, et entre la gestion directe complète ou déléguée parfois partiellement pour la production.

Un service essentiel, renouvelé par l'exigence de qualité et de sécurité

6 millions de jeunes, de la maternelle au lycée, fréquentent les restaurants scolaires. 900 millions de repas par an y sont servis. Officiellement, la restauration scolaire est un service public administratif facultatif, soumis à la libre administration. Mais indispensable pour les familles, elle s'est généralisée. Les élus locaux en ont fait un service prioritaire à la population.

Des politiques ambitieuses de qualité ont été initiées avec la fourniture de repas produits dans des conditions d'hygiène renforcées selon la méthode HACCP (« analyse des dangers, points critiques pour leur maîtrise » en français). C'est une approche systématique d'identification, de localisation, d'évaluation et de maîtrise des dangers potentiels de détérioration de la salubrité des denrées. Elle permet de mettre en place des mesures préventives.



> Les risques et pathologies, de tous les métiers de la restauration à la restauration

Les agents de la restauration collective territoriale sont soumis aux mêmes risques que tous les professionnels des métiers de bouche et de la restauration.

Les chutes et glissades

En restauration scolaire, les chutes et glissades sont fréquentes. Elles sont dues à des sols gras ou mouillés, à des dénivelés, à l'emploi de matériel inadapté pour atteindre des objets en hauteur, à des débris alimentaires, ou encore à l'encombrement des zones de circulation.



© Industrieblick-Fotolia

Les coupures et brûlures

Les coupures surviennent avec l'utilisation de couteaux, de machines à trancher (jambon, pain, légumes...), de hachoirs ou avec les bris de vaisselle. Elles peuvent survenir lors du démontage, du nettoyage du matériel, du déplacement avec un outil tranchant, de bousculades, ou d'un dispositif de sécurité non respecté.

Les brûlures sont provoquées par un contact direct avec une flamme ou un objet brûlant par précipitation, projection d'un élément brûlant, éclaboussures, chute d'ustensiles... Les risques spectaculaires de coupure ou brûlure sont généralement bien connus et maîtrisés par les agents.

Les risques chimiques

Les professionnels de la restauration peuvent aussi souffrir de problèmes cutanés dus aux produits d'entretien utilisés pour la vaisselle ou pour le nettoyage des locaux.

Le travail dans le froid

La liaison froide oblige aussi des agents à travailler dans des températures de 3° à 7° et parfois négatives pour les opérations de congélation. Pour ces professionnels, le risque de « maladie de Raynaud » n'est pas à exclure. Elle se manifeste par un trouble de la circulation du sang dans les extrémités. Pour se protéger du froid, les agents sont très attentifs au port de vêtements chauds et de gants.

Les troubles musculo-squelettiques, un problème général

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont très présents en restauration, avec notamment des lombalgies. Ils sont principalement dus aux manipulations répétées de produits, aux mauvaises postures de travail penchées en avant (plan de travail trop bas, éviers trop profonds), et au dos en torsion (four, stockage, service à table...).

Les charges lourdes et la manutention

Le port de charges lourdes est fréquent : cuves, lourds plateaux à porter avant le conditionnement, poubelles à évacuer... La fabrication et le conditionnement des plats peut aussi demander un effort physique soutenu : ingrédients composant un plat à mélanger à la main en grande quantité, transvasements et mises en barquettes de plats préparés.

Dans les cantines, le service des plats en self avec torsion du dos et

bras tendu, ou la plonge avec des éviers parfois bas et profonds, sont des facteurs aggravants. La plupart des agents sont fatalistes par rapport aux TMS.

Les agents chargés du service s'occupent fréquemment de l'entretien des locaux et du nettoyage après les repas. Ils doivent manipuler tables et chaises en grande quantité, un mobilier lourd pour être solide et résister aux mauvais traitements des enfants.

Un travail à la chaîne et des locaux peu adaptés, facteurs aggravants

L'allotissement vise à répartir des aliments par lots en fonction des besoins des points de restauration. Avec le conditionnement des plats effectué à la chaîne, ces deux tâches imposent des cadences et des gestes répétitifs. La cuisine en liaison froide offre beaucoup d'avantages d'organisation et d'hygiène. Mais elle oblige certains agents à travailler à la chaîne dans une tension permanente pour assurer un rythme soutenu de production.

Ces causes de TMS peuvent être accentuées par une mauvaise configuration des bâtiments surtout dans les points de restauration et les cantines où sont servis les repas et les offices attenants. Réserve éloignée, présence de marches, d'escaliers, de portes, manque d'ergonomie du matériel et poids des objets à déplacer augmentent les risques à l'encontre de la santé des agents.

Les conditions de travail s'améliorent avec la mécanisation des tâches et du matériel plus ergonomique, cuves de préparation moins lourdes avec répartition dans plusieurs paniers, utilisation systématique de chariots.



> Les risques spécifiques à la restauration collective

Les agents travaillant en restauration collective sont soumis à des contraintes spécifiques qui engendrent d'autres risques, davantage psychologiques que physiques.

La charge mentale des contraintes d'hygiène

Des troubles psychosociaux, tel le stress, peuvent être provoqués par la charge mentale, par la complexité des informations à traiter, les contraintes horaires et l'absence de toute marge de manœuvre que subissent les agents polyvalents de restauration.

Aucun autre emploi territorial de catégorie C ne comprend autant de contraintes de sécurité sanitaire et de service. La méthode en vigueur

« HACCP » impose des règles très strictes. Toutes les procédures décrites, avec un principe d'amélioration continue, doivent être respectées, y compris pour le nettoyage des locaux après les repas.

Les agents de restauration doivent aussi veiller à la gestion des allergies avec des menus de substitution ou des coffrets repas adaptés.

Malgré les aménagements acoustiques dans les cantines et restaurants, les enfants font beaucoup plus de bruit que les adultes.

Ils doivent aussi être attentifs au respect des interdits religieux, chaque collectivité agissant dans un souci d'apaisement conforme à la loi de 1905 sur la laïcité.

Un rythme soutenu marqué par le « coup de feu »

Le temps limité de la pause méridienne impose de faire face au « coup de feu ».

Les durées de service des repas sont réglementées, avec des rythmes de travail très soutenus et sans marge de manœuvre.

Cette gestion du temps du repas provoque un stress professionnel, ressenti par une fatigue accrue à la veille des vacances scolaires.

Relations ambiguës avec les autres acteurs du temps du repas

Au quotidien, les agents de restauration doivent rendre des compte à des acteurs multiples, avec parfois des complexités relationnelles à gérer : agents d'autres services ou de l'Éducation nationale et parents d'élèves. Dans les collèges et les lycées, la relation avec les adolescents n'est pas de tout repos. Les agents doivent composer avec de multiples référents, du conseil général ou régional, et intégrant du collège ou du lycée.

Une forte vulnérabilité parmi les agents polyvalents

Un très grand nombre d'agents polyvalents de restauration a été recruté sur des critères sociaux et souvent avec des temps non complets.

Les situations peuvent varier selon les employeurs territoriaux. Ces agents sont principalement des femmes, avec des tâches diverses : aide à la préparation et service des repas, entretien des locaux scolaires et/ou animation.

Fragilité des femmes en situation monoparentale et à temps non complet

Les médecins de prévention observent cette forte présence de femmes, souvent en difficultés sociales et économiques, isolées, en situation mono-parentale à très faibles revenus, prenant peu soin de leur santé, et/ou souffrant régulièrement de problème de surpoids, voire d'obésité.

Ces personnes recourent moins aux examens de prévention et déclarent plus souvent que les hommes renoncer à des soins, essentiellement pour des raisons financières. La précarité peut être source d'isolement social. Elle a un impact sur la santé : stress

chronique et alimentation déséquilibrée du fait d'un pouvoir d'achat réduit.

Des études sanitaires ont montré une obésité, facteur de risque de diabète et de maladies cardiovasculaires, beaucoup plus répandue chez les bénéficiaires de la CMU : 15% contre 9%. Si le surpoids concerne toutes les catégories socioprofessionnelles, il est inversement proportionnel au niveau d'instruction. Les disparités sociales sont, en outre, plus marquées chez les femmes que chez les hommes.

L'aléa de l'absentéisme non remplacé

Comme dans les points de restauration, les agents en cuisine centrale sont aussi soumis à un stress lié au temps. La chaîne de production est tendue, jusqu'aux livraisons à effectuer quotidiennement.

Une absence des collègues pèse lourd sur les équipes, car le travail à fournir est le même quel que soit le nombre d'agents. Les contraintes de temps et les contraintes physiques se cumulent. La périodicité des arrêts maladie est calquée sur le calendrier scolaire avec, en fin de trimestre et avant les vacances, de plus grandes fatigues et des arrêts.

REPÈRES

La restauration collective regroupe 93 680 agents et 5,3% des effectifs territoriaux. La part de titulaires y est inférieure à la moyenne nationale : 58,2% contre 72,8%, et beaucoup de temps non complets. Ils sont plus âgés que la moyenne des agents territoriaux, à 45 ans et 6 mois, contre 44 ans. Le répertoire des métiers du CNFPT identifie 7 métiers : directeur (ou responsable) gestionnaire, responsable qualité, responsable de distribution, responsable de production culinaire, cuisinier, responsable de restaurant, agent polyvalent de restauration. « Agent polyvalent de restauration » est le 6^e métier territorial le plus exercé, avec 55 605 personnes et 3% des territoriaux. Ces agents sont de catégorie C et des femmes à plus de 90%.

> De l'éducation nutritionnelle aux circuits courts alimentaires, des évolutions rapides

La restauration scolaire a une mission sociale et sanitaire de plus en plus affirmée. Les élus locaux ont aussi compris son rôle social pour les familles. Elle est devenue une vitrine de la politique communale.

Démarches qualité

Les associations professionnelles ont entrepris depuis les années 1990 un travail d'amélioration de la qualité : charte nationale qualité, généralisation de la méthode « HACCP » et depuis 2005 l'adoption de la norme NF X50-220 « Service de la restauration scolaire ». Le métier de cuisinier territorial a changé en profondeur, avec une nouvelle exigence de qualité gustative.

Les professionnels de la restauration scolaire, acteurs de la chaîne alimentaire locale

Les services de restauration des collectivités inscrivent de plus en plus leur action dans une démarche de développement durable de leur territoire : approvisionnement en circuits courts, maîtrise des coûts et recours aux produits de l'agriculture biologique.

Désormais, la restauration scolaire s'intègre de plus en plus dans les agendas 21 territoriaux, avec des objectifs d'impact environnemental et leur

Santé et plaisir à la cantine

Avec le dispositif « Plaisir à la cantine », le programme national de l'alimentation propose aux services de restauration, notamment des collèges et lycées, des repères pour remplir un rôle éducatif dans les aspects alimentaires, économiques, réglementaires, de santé publique, et de la formation au goût des adolescents et du plaisir à manger. Cette opération s'est accompagnée d'actions de formation avec le CNFPT.

évaluation. Le Grenelle de l'environnement a fixé un objectif de 20% de produits biologiques dans les cantines scolaires. Début 2010, 46% des établissements de restauration collective proposent des produits bio, même de temps en temps (contre 36% en 2009 et 4% avant 2006).

Les collectivités territoriales s'organisent pour consolider des filières locales d'approvisionnement.

> Pistes d'action et recommandations

1. Renforcer la culture de la sécurité et de la prévention

- Éviter les situations de sous-effectifs en cas d'absentéisme, génératrices d'accidents
- Utiliser le document unique de sécurité pour en faire un outil dynamique de gestion des risques
- Veiller au port des EPI (équipements de protection individuelle) et particulièrement des gants.
- Améliorer l'ergonomie des installations, des matériels et limiter le port des charges lourdes

2. Mieux lutter contre les précarités et accompagner les agents

- Accompagner les agents les plus précaires
- Faire reculer les précarités statutaires
- Mieux lutter contre l'obésité et le surpoids de certains agents
- Anticiper et réussir les reclassements

3. Valoriser le collectif de travail et les réponses managériales

- Veiller à ce que tous les agents soient associés au projet de service
- Oser parler du tabou de l'absentéisme et de ses conséquences pour les équipes, anticiper une solution partagée d'organisation en cas d'absence
- Pour les collèges et lycées, renforcer le lien entre les équipes dans les établissements et les administrations des conseils généraux et régionaux

L'Observatoire social territorial

La MNT a créé l'Observatoire social territorial pour étudier l'environnement social des agents territoriaux au sens large, valoriser leur épanouissement dans leur milieu professionnel et proposer des pistes d'actions managériales aux décideurs.

Cahiers déjà parus :

L'intercommunalité vécue par ceux qui y travaillent.

Cahier n°1. Territorial Sondages pour la MNT en partenariat avec l'ADGCF, l'ADCF et l'AATF, décembre 2010

Les précarités dans la Fonction publique territoriale : quelles réponses managériales ?

Cahier n°2. Élèves-administrateurs de l'INET, promotion Robert Schuman, pour la MNT en partenariat avec le CNFPT-INET et l'AATF, juin 2011

Les risques sanitaires des métiers de la petite enfance : les auxiliaires de puériculture, un groupe professionnel sous pression.

Cahier n°3. Axe Image pour la MNT, octobre 2011

Dans la peau des agents territoriaux.

Cahier n°4. P. Guibert, J. Grolleau et A. Mergier pour la MNT en partenariat avec l'AATF et le CNFPT-INET, janvier 2012

Gérer et anticiper les fins de carrière. Les seniors dans la Fonction publique territoriale.

Cahier n°5. Élèves-administrateurs de l'INET, promotion Salvador Allende, pour la MNT en partenariat avec le CNFPT-INET et l'AATF, juin 2012

Jardinier, un métier en mutation : mieux vivre au travail, mieux vivre la ville. Cahier n°6. Axe Image pour la MNT en partenariat avec Hortis, novembre 2012

Baromètre 2013 de la protection sociale des agents territoriaux.

Enjeux mutuels n°12. MNT/IFOP, avril 2013

L'impact des technologies numériques de l'information et de la communication sur le travail dans la FPT.

Cahier n°7. C. Edey Gamassou pour la MNT, août 2013

Le directeur des ressources humaines dans la FPT.

Cahier n°8. A. Grillon pour la MNT, juillet 2013

Connaître et reconnaître l'encadrement intermédiaire dans la Fonction publique territoriale.

Cahier n°9. Élèves-administrateurs de l'INET, promotion Paul Eluard, pour la MNT en partenariat avec le CNFPT-INET et l'AATF, juin 2013

