

Prévention des risques professionnels dans la restauration traditionnelle : un programme d'action national à pérenniser dans les très petites entreprises

AUTEURS :

J. Perême, Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Nord-Est

M. Malenfer, chargé de mission, INRS

EN RÉSUMÉ

Un programme déployé par l'Assurance maladie Risques professionnels, en partenariat avec la branche professionnelle de la restauration traditionnelle et le réseau des Chambres de commerce et d'industrie (CCI), cherche à favoriser l'évaluation des risques professionnels et leur prévention dans ce secteur composé essentiellement de très petites entreprises (TPE). Après 4 ans d'expérimentation à l'échelle nationale, ce programme a permis d'amorcer un changement culturel dans cette profession. Des perspectives pour la suite sont également abordées.

MOTS CLÉS

Évaluation des risques / PME-PMI / Restauration

L'amélioration de la santé et de la sécurité au travail (SST) dans les très petites entreprises (TPE) est un sujet de préoccupation récurrent depuis trois décennies et notamment ces dix dernières années. Le manque de démarches et d'outils de sensibilisation adaptés à cette catégorie est une des raisons principales de cette attention. En effet, les TPE sont très nombreuses, dispersées sur le territoire et les organismes de prévention ont du mal à interagir directement avec elles. De plus, l'amélioration de la prévention des risques professionnels dans les TPE est rendue difficile pour différentes raisons : absence de préoccupation concernant les questions de SST, manque de temps et de compétences des chefs d'entreprise en la matière,

difficultés à investir dans du matériel adapté [1].

En accord avec l'État, au travers de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2014-2017 de la branche Accidents du travail/Maladies professionnelles de la Sécurité sociale, les partenaires sociaux ont identifié les TPE comme l'un des « secteurs d'intervention particulièrement sensibles » et décidé « d'expérimenter de nouveaux modes d'action dans les TPE » [2].

En 2013, afin de mettre en œuvre cette expérimentation à grande échelle et en l'inscrivant dans la durée, quatre secteurs d'activité ont été retenus : la maçonnerie, la réparation automobile, la restauration⁽¹⁾, le transport routier de marchandises. Les critères de sélection étaient un fort effectif national dans les entreprises de

1. Restauration traditionnelle, c'est-à-dire l'ensemble des activités de restauration des cafés, hôtels et restaurants.

Prévention des risques professionnels dans la restauration traditionnelle : un programme d'action national à pérenniser dans les très petites entreprises

moins de 20 salariés du secteur (par exemple, 500 000 salariés pour la restauration) et une forte sinistralité.

Le présent article s'attachera à exposer le programme déployé par l'Assurance maladie – Risques professionnels à destination des TPE de la restauration traditionnelle, à faire un point d'avancement et à dresser quelques perspectives pour les années prochaines.

PROGRAMME D'ACTION

Les fondamentaux de la construction du programme tiennent en trois mots : « métier », « pragmatisme » et « partenariat ».

● **Métier** : quels que soient les sujets, et en particulier pour ce qui concerne les risques professionnels, les TPE ont besoin que l'on parle le même langage qu'elles : le langage de leur métier. Cette approche permet à la fois de compenser leur faible préoccupation pour la SST en parlant des situations qu'elles rencontrent dans leur quotidien et de pouvoir leur proposer des solutions pertinentes au regard de leur activité.

● **Pragmatisme** : les dirigeants de TPE manquent de temps et souvent d'expertise interne vis-à-vis de la santé au travail. Ils ont donc besoin de concret, de messages clairs et d'outils faciles à utiliser. C'est notamment ce qui a guidé la conception de l'outil Web « OiRA Restauration »⁽²⁾.

● **Partenariat** : pour aider cette multitude d'entreprises, il faut agir en coopération étroite avec les autres acteurs proches des TPE. Pour la restauration, il s'agit en particulier des conseillers Tourisme des Chambres de commerce

et d'industrie (CCI) et des organisations professionnelles (l'Union des métiers de l'industrie hôtelière - UMIH et le Groupement national des indépendants - GNI). Ces partenaires ont été associés aux réflexions dès l'origine du programme en 2013, et c'est en étroite collaboration qu'ont été conçues et déployées les actions, au niveau national aussi bien qu'en région.

L'analyse des besoins, basée sur un travail d'enquête auprès des professionnels du secteur et sur une étude approfondie de la sinistralité dans la profession, a conduit à définir pour les restaurants un programme reposant sur trois piliers cohérents entre eux :

- le développement de l'évaluation des risques professionnels dans l'établissement pour définir et prioriser des actions de prévention pertinentes ;
- l'appropriation par l'ensemble de la profession d'un socle de solutions de prévention incontournables ;
- une attention particulière portée aux repreneurs ou créateurs de restaurants.

En appui de ces actions portées par la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM), l'INRS, l'ensemble des Caisses régionales⁽³⁾ et par le réseau des CCI, plusieurs supports, outils et dispositifs ont été créés.

PREMIER AXE DE TRAVAIL, L'ÉVALUATION DES RISQUES ET LE PLAN DE PRÉVENTION

Cette orientation est motivée par le faible taux de réalisation du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) dans la restauration. Malgré l'obligation réglementaire datant de

2001, on estime que près de 70 % des petits restaurants ne disposent pas d'un DUERP à jour et encore moins d'un plan d'actions de prévention. Afin de les aider à entrer dans ce processus qu'ils jugent complexe, l'outil OiRA Restauration a été développé. Il s'agit d'un logiciel interactif en ligne, gratuit, très simple à utiliser et qui garantit l'anonymat de chaque utilisateur. Cet outil guide le restaurateur dans l'évaluation de ses risques et lui propose des solutions de prévention adaptées à son activité. Il est en ligne depuis début 2014.

DEUXIÈME AXE, LE DÉPLOIEMENT D'UN SOCLE DE PRÉVENTION

À la suite d'un travail d'analyse de la sinistralité dans la profession et notamment de l'accidentologie, sur la base de l'étude de plus de 200 déclarations d'accidents du travail, huit solutions ont été mises au point et formalisées par autant de fiches de bonnes pratiques (tableau 1). Elles préconisent des mesures de prévention « incontournables » qui devraient être mises en œuvre dans tous les restaurants, indépendamment même de l'évaluation des risques. Elles ont été mises à disposition en 2015. Porté unanimement par les partenaires sociaux, organisations patronales et syndicales de la branche au sein du Comité technique national (CTN) D, ce socle a été repris sous la forme de la Recommandation R 493 « Cafés, hôtels, restaurants et autres activités : socle de prévention en restauration » [3], adoptée en octobre 2016. Les entreprises sont ainsi clairement invitées à mettre en œuvre ces mesures de prévention indispensables. Afin de promouvoir ces mesures

2. Online interactive Risk Assessment (Évaluation des risques interactive en ligne), plus d'informations sur www.inrs.fr/oira

3. Le terme « Caisse régionale » correspond, suivant le cas, aux Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), à la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (CRAMIF) ou aux Caisses générales de Sécurité sociale (CGSS).

dans la profession, une des solutions qui est peu répandue et qui nécessite un investissement conséquent a bénéficié d'une aide financière simplifiée (AFS) baptisée « Stop essuyage », déployée de mi-2016 à mi-2017. Près de 2 000 lave-verres avec osmoseur, permettant de supprimer l'essuyage manuel des verres (et ainsi d'éviter les nombreuses coupures survenant lors de ces opérations ainsi que les gestes répétitifs), ont ainsi été subventionnés par l'Assurance Maladie – Risques professionnels, pour un montant global de 7 millions d'euros.

TROISIÈME AXE, L'ACCOMPAGNEMENT DES CRÉATEURS OU REPRENEURS

Une des caractéristiques sectorielles de la restauration traditionnelle est la forte rotation des établissements. On estime qu'un établissement change de propriétaire tous les 7 ans en moyenne. Les situations de création ou de reprise d'établissements sont donc

très fréquentes. Il s'agit de phases propices à l'intégration de la prévention dès la conception des espaces et des situations de travail. L'étude de besoin, réalisée auprès de professionnels du secteur, a mis en évidence une forte attente d'accompagnement lors de ces phases. En effet le créateur/repreneur d'un restaurant est confronté à un nombre important d'obligations réglementaires émanant de sources différentes. Il doit, par exemple, répondre à des exigences en matière d'hygiène alimentaire, d'accessibilité, de vente d'alcool... Plutôt que de devoir aller rechercher les informations relatives à ces sujets auprès des différentes administrations concernées, il souhaite pouvoir s'adresser à un guichet unique pouvant l'aider à répondre à ses obligations en lui garantissant de ne pas en oublier ; et dans une optique orientée « conseil » plutôt que « contrôle ». Deux acteurs sont particulièrement bien positionnés pour jouer ce rôle : les organisations profes-

sionnelles et les CCI. Les premières ont l'avantage d'être fortement impliquées dans la défense de la profession ; elles ont été associées à l'élaboration et au déploiement de ce programme, mais leurs services sont en général réservés à leurs adhérents et le créateur d'entreprise n'adhère pas forcément à une organisation professionnelle, notamment lorsqu'il n'en est qu'à la phase initiale de son projet. Les secondes sont particulièrement bien positionnées car elles sont un passage obligé pour le créateur d'un restaurant qui doit être inscrit au registre du commerce. De plus, les CCI possèdent généralement en leur sein des conseillers Tourisme dont la mission est précisément de jouer ce rôle de guichet unique pour accompagner le créateur dans son projet, aussi bien sur les aspects commerciaux que réglementaires. Un programme destiné à augmenter les compétences en prévention des conseillers Tourisme a donc été développé avec CCI-France.

↓ Tableau I

> LES 8 MESURES DE PRÉVENTION DU SOCLE

Solution	Risque prévenu	Estimation du nombre annuel d'accidents du travail (AT) associés	Estimation du nombre de journées de travail perdues annuellement
Fourniture de chaussures antidérapantes de type SRC au personnel de cuisine	Chutes de plain-pied, accidents par perturbation du mouvement	3 400	200 000
Sécurisation des escaliers en salle	Chutes	2 100	140 000
Sécurisation des escaliers d'accès aux réserves	Chutes		
Suppression de l'essuyage manuel des verres	Coupures, troubles musculo-squelettiques (TMS)	2 300 (coupures par du verre cassé uniquement)	100 000
Maintien des couteaux aiguisés et en bon état	Coupures, TMS	1 500 (coupures par couteau uniquement)	30 000
Fourniture et port de gants anticoupures	Coupures		
Mise à disposition de rehausses de fond pour la plonge	Lombalgies, TMS	-	200 000 (pour l'ensemble des TMS dans la profession)
Organisation des rangements des produits et matériels	Lombalgies, TMS		

Prévention des risques professionnels dans la restauration traditionnelle : un programme d'action national à pérenniser dans les très petites entreprises

Il visait à inciter et à aider les conseillers à intégrer la SST dans leur mission de conseil auprès des restaurateurs et futurs restaurateurs. Un dispositif de formation a ainsi été élaboré afin de proposer à l'ensemble des conseillers Tourisme des CCI une journée de formation dispensée par les Caisses régionales. Le contenu de ces formations portait d'une part sur une mise à niveau sur les risques professionnels (réglementation, assurance AT/MP, principes généraux de prévention, rôle des acteurs) et sur la présentation des outils à leur disposition pour accompagner les restaurateurs (OIRA, fiches solutions, aides financières). Le bon accueil reçu par ces formations auxquelles ont participé plus de 180 conseillers, a permis de valider la pertinence de ce partenariat et de s'engager plus avant avec les CCI dans la réalisation d'un outil d'aide à la conception de restaurant. « MAVImplant restauration »

est un logiciel permettant de réaliser une maquette 3D d'un futur établissement (<http://restauration-mavimplant.inrs.fr/>). Simple d'utilisation et mis à disposition gratuitement, l'outil permet au maître d'ouvrage occasionnel qu'est le restaurateur, d'établir un cahier des charges de ses exigences « métier » intégrant aussi la prise en compte des futures conditions de travail, d'hygiène et d'accessibilité. Cet outil conçu en collaboration avec les CCI est, depuis 2017, à la disposition des restaurateurs, des conseillers Tourisme qui l'utilisent en accompagnement des nouveaux projets de restaurant, mais également de tous ceux qui prennent une part active à la conception des restaurants : architectes, cuisinistes, fabricants de matériel...

L'ensemble des documents et outils destinés à cette profession a été rassemblé sur une page web dédiée du site de l'INRS (www.inrs.fr/restauration) afin d'en faciliter l'accès et la promotion.

Par ailleurs, une convention nationale d'objectifs (CNO), actuellement en vigueur, dans le secteur de la restauration traditionnelle et de l'hôtellerie, permet un accompagnement financier de certaines entreprises sur leurs projets d'investissements importants (travaux, équipements...) à travers des contrats de prévention passés avec leur Caisse régionale. En 2017, cette convention a été ouverte aux centres de formation de la profession afin qu'ils puissent s'équiper de matériels plus modernes en matière d'ergonomie.

BILAN QUANTITATIF ET QUALITATIF

L'ambition du programme était, sur ces quatre premières années, d'amorcer un changement culturel dans la profession vis-à-vis de la prévention des risques professionnels et, parallèlement, de développer l'appropriation, par les employeurs et leurs salariés, des bonnes pratiques que sont l'évaluation des risques et la mise en œuvre de solutions de prévention. La cible majeure du programme, représentée par les restaurants employant de 1 à 20 salariés, compte environ 100 000 établissements pour 500 000 salariés. Dans un premier temps, chacun de ces établissements a reçu en 2015 de la part de sa Caisse régionale un dépliant de mobilisation mettant notamment en avant l'impact des accidents du travail dans la profession sur la base des chiffres importants de l'absentéisme induit (figure 1). Ce support mentionnait également les principales causes

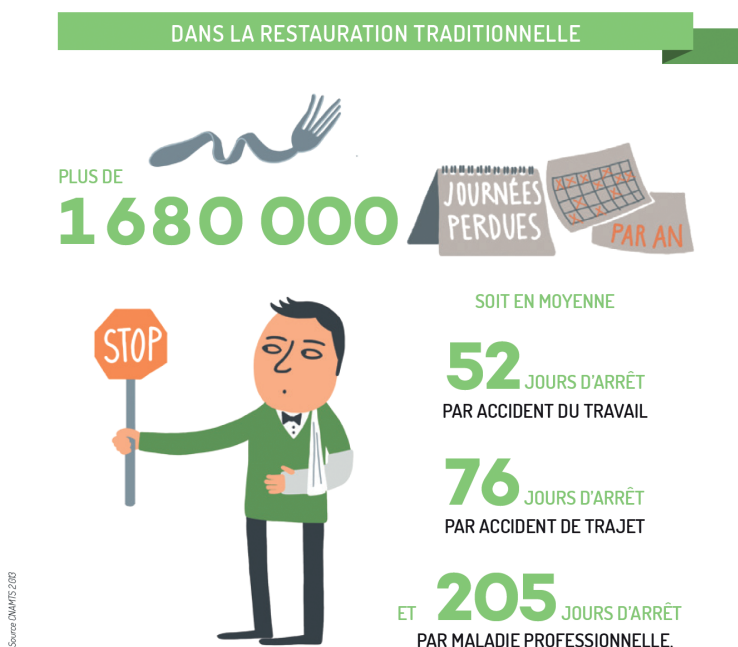


Figure 1. Les chiffres clés de la sinistralité dans la restauration traditionnelle [dossier web INRS]

d'accidents, les solutions de prévention du socle et renvoyait vers la page web rassemblant les outils sectoriels.

OIRA RESTAURATION

Depuis son lancement en 2014, l'utilisation de l'outil en ligne OIRA Restauration fait l'objet d'un suivi qualitatif et quantitatif. Fin 2017, près de 10 000 sessions avaient été créées par les restaurateurs (soit 10 % de la cible). Ce sont plus de 3 500 DUERP et plans de prévention qui ont été rédigés. Parmi les utilisateurs ayant achevé la démarche, 96 % déclarent que l'outil a répondu à leur besoin.

SITUATION DE LA PROFESSION VIS-À-VIS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DU SOCLE DE PRÉVENTION

En 2017, un état des lieux national a été réalisé par les vingt Caisses régionales, pour ce qui concerne l'évaluation des risques professionnels (EVRP) et la mise en œuvre du socle de prévention, sur la base de 300 visites de restaurant ciblant pour partie des établissements ayant bénéficié de l'AFS « Stop essuyage ».

Parmi les petits restaurants visités, 38 % ont un DUERP à jour et 23 % un DUERP non actualisé. En matière de support, informatisé ou non, pour réaliser leur EVRP, outre les 10 % qui ont utilisé OIRA Restauration, environ 10 % se sont appuyés sur un guide de Service Interentreprises de Santé au Travail (SIST) et 10 % sur le guide de leur organisation professionnelle. Plus d'un tiers l'a fait sans aucun accompagnement, 20 % ont été accompagnés dans cette

démarche par le SIST auquel ils adhèrent, 10 % par une organisation professionnelle et 10 % par un consultant. Ceci confirme la position des SIST en tant qu'interlocuteurs de proximité en matière de SST.

Concernant le socle de prévention, la situation est contrastée mais globalement mauvaise. En effet, si à l'échelle de la profession sont passées en revue les huit bonnes pratiques incontournables, en notant chacune de A (très largement en place) à E (presque pas en place), le panorama ci-après se dessine :

- Escaliers en salle → note C
- Escaliers d'accès aux réserves → note D
- Chaussures de type SRC en cuisine → note C
- Postures à la plonge → note E
- État des couteaux → note B
- Organisation des rangements → note C
- Non essuyage manuel des verres → note D
- Gants anticoupures → note E

AIDE FINANCIÈRE « STOP ESSUYAGE »

L'AFS « Stop essuyage » a été déployée de mi-2016 à mi-2017. Sur cette période, l'opération a permis de tripler le volume de vente habituel pour les lave-verres avec osmoseur, contribuant ainsi à leur popularisation. Les établissements se sont majoritairement orientés vers des équipements haut de gamme.

Ce dispositif a très bien fonctionné et a rencontré sa cible. En effet, pour des TPE l'offre était lisible car centrée sur un type de matériel précis, attractive avec une subvention à 50 % et simple à traiter administrativement. Aux côtés

de l'Assurance Maladie – Risques professionnels, les fabricants et fournisseurs se sont impliqués, y compris des entrants sur le marché français. Cette AFS leur a fait modifier leurs équipements et leur stratégie de communication de façon à intégrer au mieux l'ergonomie et la santé des travailleurs dans leurs arguments.

Les retours des professionnels sont massivement positifs vis-à-vis de l'efficacité des lave-verres avec osmoseur et des bénéfiques qu'ils en tirent, avec une meilleure organisation, moins d'accidents et un gain de temps indéniable. Les professionnels ayant fait l'acquisition d'un tel équipement déclarent qu'ils ne reviendraient pas à la situation antérieure.

PERSPECTIVES

À côté de ce programme national, de nombreux SIST ont également développé des actions spécifiques à destination de la restauration traditionnelle, conscients des particularités de cette cible et des enjeux pour la santé des travailleurs concernés. C'est par exemple le cas dans les Hauts-de-France, l'Île-de-France, le Grand Est ou encore en Auvergne-Rhône-Alpes. Dans certains cas une coordination des acteurs s'est mise en place dans le cadre des Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) ou des déclinaisons régionales du Plan santé au travail dans lequel les TPE constituent une cible prioritaire clairement identifiée et pour laquelle une approche sectorielle, outillée et partenariale est visée. C'est par la mobilisation coordonnée des acteurs que des progrès pourront encore être faits

Prévention des risques professionnels dans la restauration traditionnelle : un programme d'action national à pérenniser dans les très petites entreprises

vis-à-vis d'une profession aussi vaste et dispersée.

Un important travail a été réalisé pour mieux connaître et comprendre cette profession, analyser ses risques, proposer des solutions de prévention, produire des outils et supports qui lui soient adaptés, co-construire avec des partenaires en capacité de les déployer. Plusieurs indicateurs montrent que la voie suivie est la bonne mais aussi que l'importance du chantier nécessite cette mobilisation collective des acteurs pour pouvoir espérer faire évoluer la situation à l'échelle de cette profession. Les équipes pluridisciplinaires des SIST ont bien entendu un rôle important à jouer dans ce déploiement dans la mesure où elles sont l'interlocuteur le mieux identifié par ces TPE sur les questions de santé et sécurité. Vis-à-vis d'une telle cible, il faut aussi intégrer le fait que des acteurs non spécialistes de la prévention des risques professionnels puissent jouer un rôle actif en montant en compétence dans ce domaine et en intégrant cette dimension dans leur champ d'intervention et leur offre

de service. Réseaux consulaires, fournisseurs ou experts comptables sont des interlocuteurs de proximité et de confiance pour les chefs de TPE vis-à-vis desquels ils sont des prescripteurs. Il faut donc agir pour les inciter à intégrer des éléments de prévention dans leur discours et en faire des relais dans une relation complémentaire. D'autres interlocuteurs, intervenant dans le champ de la santé comme les organismes complémentaires, pourraient aussi être approchés.

Un axe important reste à travailler, celui de l'intégration des aspects SST aux formations initiales et continues, à la formation des personnes désignées compétentes en prévention des risques professionnels, ainsi qu'aux pratiques d'intégration des nouveaux embauchés dans ce secteur. En effet, la majorité des accidents du travail dans la restauration touchent des travailleurs ayant moins d'un an d'ancienneté dans l'établissement. Cela s'explique en partie par la nature de l'activité avec une part de saisonnalité importante, un fort *turnover* et une part ré-

duite de personnel formé. Ce point justifie que des efforts particuliers soient faits dans ce domaine. Ce chantier est à l'ordre du jour au sein de l'Assurance maladie – Risques professionnels, qui a déjà mené des actions de ce type pour d'autres métiers, pour certaines en associant l'OPCA.

En complément, un accompagnement spécifique des restaurants qui ont une sinistralité atypique est envisagé, sous la forme d'un suivi et d'une communication renforcés.

L'accueil positif reçu par ce programme a conduit l'Assurance Maladie – Risques professionnels à engager, à la demande des partenaires et des professionnels, un travail qui vise à élargir ce programme au métier de l'hôtellerie. Les outils informatiques OiRA et MAVImplant sont notamment en cours d'actualisation afin de devenir des outils « Cafés – Hôtels – Restaurants » répondant ainsi mieux aux besoins des établissements rassemblant plusieurs actifs.

BIBLIOGRAPHIE

1 | MALENFER M, LAINE P, BALANNEC T - Mobiliser les TPE. Un défi pour la prévention. *Rev Cond Trav.* 2017 ; 6 : 65-75.

2 | Convention d'objectifs et de gestion 2014-2017 pour la branche AT/MP. Assurance Maladie, 2014 (www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fileadmin/user_upload/document_PDF_a_telecharger/brochures/COG%20ATMP%202014-2017.pdf).

3 | Cafés, Hôtels, Restaurants et autres activités : socle de prévention en restauration.

Recommandation CNAMTS R 493. Assurance Maladie, 2017 (www.ameli.fr/employeurs/prevention/recommandations-textes-de-bonnes-pratiques.php).

4 | Restauration traditionnelle. La sécurité au menu. INRS, 2017 (www.inrs.fr/metiers/commerce-service/restauration.html).

Remerciements

Les auteurs remercient les membres du groupe de travail national qui ont contribué à l'élaboration et au déploiement de ce programme d'actions.