

### Annexe 3 (page 1/3)

Extraits réorganisés d'une enquête publiée par l'INRS (Documents pour le Médecin du Travail, N° 91, 3<sup>e</sup> trimestre 2002 - I. GRIMAUD, S.C. HENRI-BONNEVILLE, C. RICHOUX)

## **Le service à table dans la restauration : contraintes d'emploi et réflexions sur l'avenir d'une profession.**

(...)

### **Le service à table**

Le service des clients à table est une tâche complexe qui présente un certain nombre de contraintes demandant de la part des salariés une bonne adaptation et une bonne résistance.

(...)

### **Méthodologie**

Un questionnaire a été élaboré en tenant compte de l'expérience des médecins du travail, qui ont mené cette enquête, dans le secteur de la restauration. (...)

(...)

### **Description des conditions de travail**

Au cours de la visite médicale des salariés, divers types de contraintes ont pu être répertoriées. Celles liées aux horaires et à la réalisation de certaines tâches ont été retenues.

#### **Horaires de travail**

##### *Nombre d'heures travaillées par semaine*

La moyenne hebdomadaire de travail est de 43 heures. Cependant, 10 % des personnes travaillent plus de 50 heures par semaine. Seuls 6,2 % des salariés de la population étudiée travaillent à temps partiel, ce qui est peu en comparaison de celle des salariés de l'Île-de-France où elle est de 12,7 %.

##### *Nombre de jours de repos consécutifs par semaine*

86,9 % des personnes bénéficient d'un repos hebdomadaire de 2 jours consécutifs. Ce repos est accordé régulièrement pour 88,5 % des salariés. Cependant, les jours de repos ne coïncident pas toujours avec la fin de semaine.

##### *Types d'horaires*

Les différents types d'horaires constituent l'une des contraintes principales du travail dans la restauration. En effet la préparation de la salle et le service de la clientèle obligent à un éventail d'ouverture considérable. Pour répondre à ce besoin, de nombreux horaires ont été imaginés et de façon générale, le travail des salariés est tributaire de ces plages horaires. Ce sont les plages d'horaire de fermeture, coupure et de journées qui nécessitent le plus de personnel (cf. infra). Elles sont un point de passage obligatoire pour la plupart des salariés. On observe qu'il y a 2 pôles parmi les nombres de types d'horaires effectuées. 39,2 % des salariés effectuent 1 ou 2 horaires maximum ce qui est interprété par les auteurs comme ayant été négocié par le salarié. En revanche, 45,4 % d'entre eux, soit près de 1 salarié sur 2, ont un travail réparti sur 5 à 6 types d'horaires : ce régime entraîne une désorganisation de la vie privée et constitue une contrainte importante de travail qui n'est pas sans peser sur l'acceptation de l'emploi par le salarié.

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur <b>HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	Durée	<b>3 heures</b>
	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	<b>2</b>
HRBSCA	<b>SCIENCES APPLIQUÉES (Unité U5)</b>	Feuille / SUJET	<b>6/9</b>

### Annexe 3 (page 2/3)

#### *Les horaires de coupure*

L'horaire de coupure entraîne une pause au milieu du temps de travail et concerne à un moment donné 70,8 % des salariés de l'enquête. Dans la population étudiée, ce temps de pause est de 3 heures en moyenne. Seules 62,5 % des personnes retournent pendant ce temps de pause à leur domicile. Cette possibilité est offerte à ceux dont le temps de pause est suffisamment long et le temps de trajet suffisamment court. Pour un tiers des salariés, ce retour n'est pas possible. Certains peuvent rester dans le restaurant, d'autres attendent à l'extérieur la reprise du travail. Dans ce cas, il n'y a pas vraiment de repos mais plutôt un allongement du temps passé hors du domicile.

#### *Les horaires de fermeture*

78,6 % des personnes sont amenées à travailler en fermeture. Le service se termine le plus souvent après 2 heures du matin, ce qui pose 2 problèmes essentiels: le retour au domicile et la sécurité lors du trajet. 21,7% des salariés estiment que l'horaire de fermeture pose un problème de sécurité lors du retour au domicile. Cette remarque est en grande majorité faite par des femmes. En effet sur les personnes ressentant une insécurité 13,6 % sont des hommes et 86,4 % des femmes.

De même, la sortie tardive pose la question du mode de retour à domicile. Le sentiment d'insécurité, majoritaire chez les femmes, les conduit à utiliser le taxi pour rentrer chez elles. (...) L'utilisation du taxi est d'autant plus nécessaire que passé deux heures du matin, il n'y a plus de moyen de transport collectif hormis le bus de nuit qui n'offre pas des garanties de sécurité en raison de la fréquence faible de passage et du long délai d'attente. 43,8 % des salariés payent eux même le taxi, ce qui ampute leur revenu mensuel. Parmi les personnes utilisant un taxi pour rentrer à leur domicile, 15,6 % sont des hommes et 84,4 % sont des femmes. 52,8 % rentrent par un moyen de transport privé (voiture, moto...). 4,7 % des personnes prennent le bus de nuit et 11,3 % attendent le premier métro.

### Contraintes physiques sur les lieux de travail

Les contraintes physiques sont représentées par le port de plateaux (31,3 %), par la manutention (37,4 %) et par l'obligation de l'utilisation d'escaliers (61,1 %). Il apparaît que le port des assiettes et des plats sur un plateau se pratique moins que ce qui pouvait être attendu. La station debout est permanente avec déplacements constants, piétinements fréquents. Il apparaît également que les salariés ne font pas exclusivement du service à table mais qu'ils participent aux livraisons des matières premières (caisses de boissons, cartons divers...). Enfin, le service en salle est souvent tributaire des montées et des descentes d'escaliers constituant ainsi une forte contrainte physique tout au long du service et majorant nettement les risques d'accident de travail, particulièrement en fin de service en raison de la fatigue. Il serait donc souhaitable d'éviter les escaliers comme voie de circulation lors de la conception des locaux à chaque fois que cela est possible.

94,7 % des salariés ont des obligations vestimentaires pour le service à table. La contrainte essentielle des obligations vestimentaires est le port d'un certain type de chaussure pour les femmes, à savoir les hauts talons, ce qui constitue à la fois un facteur de pénibilité dans le travail et un facteur de risque d'accident notamment dans la montée et la descente des escaliers. Il appartiendrait aux responsables de recommander des chaussures plus compatibles avec le travail qu'avec les aspects commerciaux. Le nombre de contraintes vestimentaires cumulées par les salariés peut également être évalué. Plus de la moitié des salariés ont au moins 3 contraintes vestimentaires. Ce sont les femmes qui cumulent le plus de contraintes. Par ailleurs plus le restaurant est grand et plus les contraintes vestimentaires sont exigées. En effet, la nécessité d'une harmonisation des tenues pour respecter l'image de l'enseigne dans les grands restaurants crée ainsi une forte contrainte vestimentaire. Ces contraintes cumulées ne sont pas sans effet sur la fatigabilité. Il est par ailleurs notable que l'image de la femme continue à servir d'argument commercial.

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur <b>HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	Durée	<b>3 heures</b>
	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	<b>2</b>
HRBCA	<b>SCIENCES APPLIQUÉES (Unité U5)</b>	Feuille / SUJET	<b>7/9</b>

## Retentissement des contraintes de travail sur le salarié

### *Retentissement physique*

Le retentissement physique est le témoignage des postures de travail exigées par le secteur de la restauration : travail debout permanent, déplacements constants dans des locaux comportant souvent des escaliers, port d'un certain type de chaussures, durée du service, travail préparatoire avant le service (nettoyage), participation aux livraisons. Toute contre-indication, même légère est rapidement incompatible avec la tâche à accomplir. Dans la population présentée, 45 % des salariés se plaignent de douleurs rachidiennes, 50,4 % de douleurs des membres inférieurs, 62,6 % de douleurs des pieds et 11,5 % de douleurs des membres supérieurs. Dans une étude sur la restauration en 1995 étaient relevées 37 % de lombalgies chez les salariés. Les positions de travail prolongées sont en relation avec ces plaintes.

Le cumul de plusieurs plaintes ou retentissements sur les salariés peut être également observé.

En revanche près de 2/3 des personnes se plaignent d'au moins 3 éléments retentissant sur leur santé physique. Seuls 16 % des salariés ne se plaignent de rien. Ce retentissement est un risque potentiel d'accident de travail. Il n'y a pas de liaison significative entre les éléments de retentissement physique et l'âge, le sexe, la taille du restaurant ou l'ancienneté. Les exigences du travail ont des conséquences sur tous les salariés quelque soit l'âge, le sexe, la taille de l'entreprise. Ce retentissement est très rapide et n'est pas lié à l'ancienneté dans le travail.

### *Retentissement sur le sommeil*

L'insuffisance de temps de sommeil est majoritairement exprimée par les salariés. En effet 26 % expriment des difficultés pour s'endormir, 17,6 % des réveils fréquents la nuit, 14,5 % des réveils précoces et 32,1 % une insuffisance de temps de sommeil. Ceci s'explique en grande partie par la rotation des horaires et l'impossibilité de s'endormir rapidement après le retour au domicile.

### *Retentissement sur la vie privée*

Le retentissement sur la vie privée est exprimé par le fait que 60 % des salariés estiment que leur vie de couple est rendue difficile (sur combien vivant en couple) et 63,4 % disent ne pas pouvoir avoir une vie sociale satisfaisante. Ils sont également 47,3 % seulement à avoir des loisirs. Ces chiffres sont proches de ceux de l'étude de 1995 dans laquelle 50 % des serveurs estimaient que les horaires de travail ne permettaient pas une vie privée satisfaisante. Enfin, moins de la moitié des salariés peuvent pratiquer régulièrement une activité de loisir. Le métier de service en restauration ne peut pas éviter un certain nombre de contraintes et particulièrement les contraintes d'horaire. Toutefois, les atteintes à la qualité de la vie ne resteront pas longtemps ignorées par les salariés qui voudraient travailler dans ce secteur. Entre cette étude et celle déjà citée de 1995 le nombre de plaintes relatives à une atteinte de la qualité de vie est en augmentation.

(...)

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur <b>HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	Durée	<b>3 heures</b>
	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	<b>2</b>
HRBSCA	<b>SCIENCES APPLIQUÉES (Unité U5)</b>	Feuille / SUJET	<b>8/9</b>

## Annexe 4

Extraits d'un article paru dans le mensuel RIA (N° 659 juillet août 2005) sous la plume de Hanne-Lys MEYER.

### La bioprotection élargit son périmètre

(...)

Fabricant de produits élaborés à base de crevettes, Miti a opté pour une bioprotection suivie d'un conditionnement sous atmosphère modifiée au froid positif. « Ce procédé nous permet de sécuriser nos produits sans modifier leurs caractéristiques organoleptiques », justifie Pierre Roffino, son P-dg. Sur ses crevettes en sauce ou ses brochettes marinées, Miti appose la mention « procédé exclusif de préservation », en la faisant suivre d'un bref texte explicatif. Ses recettes sont commercialisées avec une DLC de 13 à 16 jours contre une moyenne de 8 jours pour des produits simplement conditionnés sous atmosphère modifiée.

#### **Principe de conservation revisité**

Car tel est bien l'intérêt de la bioprotection : améliorer la conservation des aliments. Ce procédé consiste à ensemercer les produits avec des micro-organismes capables de se développer rapidement dans les conditions d'élaboration et de conservation des produits. En exerçant du coup un rôle de compétition et d'inhibition vis-à-vis des germes pathogènes et/ou des germes d'altération. « Ce procédé n'a rien de nouveau : on peut, par exemple, considérer la fabrication de fromage comme un procédé de bioprotection du lait », explique Hervé Prévost, responsable du laboratoire de microbiologie des aliments de l'École Nationale d'ingénieurs des techniques des industries agricoles et alimentaires (Enitaa). « Mais si cette technique est traditionnellement associée aux produits fermentés, elle s'ouvre désormais aux produits non fermentés. » Entre ces deux domaines d'application, la différence est de taille. Dans le cas de produits fermentés, l'activité dominante des micro-organismes est une fermentation qui entraîne une modification des caractéristiques organoleptiques des aliments, alors que dans le cas des aliments non fermentés, l'idée est au contraire de sélectionner des microorganismes qui conservent les caractéristiques sensorielles des aliments.

#### **L'offre en ferments s'enrichit**

Les cultures proposées pour améliorer la conservation des produits sont pour la plupart des ferments lactiques naturellement présents, sélectionnés pour leur aptitude à synthétiser des substances inhibant le développement d'autres micro-organismes. Parmi ces substances inhibitrices, l'acide lactique. Il peut également s'agir de ferments isolés d'écosystèmes végétaux ou animaux. Jeune entreprise bretonne, Biocéane commercialise une souche de ferments lactiques intéressante pour la bioprotection des produits de la mer. « Son originalité est d'avoir une croissance rapide à basse température et à l'inverse un développement nul à 30°C », explique Sylvie Lorre, sa directrice générale. Cette souche a un effet protecteur à la fois contre *Listeria monocytogenes* et contre les germes d'altération. Elle a, pour le moment, trouvé deux applications : la première dans la bioprotection de crevettes (chez Miti), la seconde dans le traitement de produits élaborés à base de poissons (chez Collet). Ciblent les fabricants de produits charcutiers, Chr Hansen propose plusieurs cultures dans la même veine. « Les unes sont réservées aux produits fermentés (type saucissons secs), les autres sont ouvertes aux produits non fermentés, cuits (type jambons) ou frais (type chipolatas) », explique Michel Salles, directeur commercial division produits carnés et plats cuisinés chez Chr Hansen.

(...)

SESSION 2008	Brevet de Technicien Supérieur <b>HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	Durée	<b>3 heures</b>
	OPTION B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	<b>2</b>
HRBCA	<b>SCIENCES APPLIQUÉES (Unité U5)</b>	Feuille / SUJET	9/9