

AXES DE TRAVAIL ET MESURES DE PREVENTION ISSUS DE LA DEMARCHE

AULNAY – Agents de la restauration collective

Mesures techniques

Les mesures techniques visent à réduire les contraintes liées au port de charge, à la répétitivité des gestes... Elles visent également à intervenir sur les espaces de travail afin de réduire les contraintes posturales que peuvent entraîner l'implantation des équipements et la configuration des locaux.

1. En office

- **Pannes récurrentes et délais de réponse de la plateforme technique qui génèrent encore des contraintes pour les agents** (relivraison de denrées par la cuisine centrale si panne réfrigérateur, vaisselle à laver à la main...)
 - Améliorer les délais de réponse des demandes d'intervention et mettre en place, si nécessaire, une organisation transitoire pour pallier aux pannes en attendant les réparations (ex. : recours à de la vaisselle jetable, mise à disposition d'un réfrigérateur de prêt...),
 - Évaluer l'état des équipements (lave batterie et réfrigérateur afin d'élaborer un plan pluriannuel de leur renouvellement),
 - Inclure dans les marchés des clauses contractuelles en matière de maintenance et de dépannage des équipements (délais, mise à disposition d'équipements ...); démarche en cours.

- **Variabilité de la configuration des locaux de travail qui génèrent des contraintes physiques différentes pour les agents en fonction des sites** (passe plat, escaliers, surface, implantation des équipements...) rendant complexe une solution uniformisée
 - À chaque renouvellement d'équipements en office, intégration des critères d'ergonomie pour l'implantation de l'équipement,
 - Association du médecin de prévention lors de la conception / le réaménagement des espaces de travail.

- **Contraintes posturales fortes dans les offices, port de charges**
 - Réflexion sur la composition des menus permettant de réduire la quantité de vaisselles manipulées par les agents : présentation des denrées (ex. : regroupement de l'entrée et du fromage pour réduire la vaisselle, segments de fruits, acquisition de sticks de confiture...),
 - Achats de 50 chariots pour transporter la vaisselle : 20 en 2014, 30 en 2015,
 - Plan de renouvellement de la vaisselle pour en réduire le poids :
 - Généralisation des gobelets en polyuréthane dans les offices, réduisant le poids manipulé (140 g contre 40g) par les officières de 20 tonnes,

- Achat d'assiettes mélamine en maternelle : 520 g contre 140g, soit 40 t de poids manipulé économisé par an.
 - Expérimentation d'un nouveau matériel pour le nettoyage des locaux après le service (6 sites pilotes intégrant les différentes caractéristiques des locaux : nature des sols, surface à nettoyer, présence d'escaliers....)
 - Choix d'un nouveau balai contenant 0.7 l de produit d'entretien pour 80 m², permettant un gain de temps dans les phases de nettoyage, la réduction du port de charge et l'accélération du séchage des sols sans rinçage.
- **Gestes répétitifs** : acquisition d'ouvrages boîtes électriques en office > 250 couverts (8 en 2014)

2. A la Cuisine centrale

- **Rappeler les obligations contractuelles au propriétaire** (bail emphytéotique) des installations en matière d'entretien et de réparation des équipements de travail (travail en cours avec le service juridique de la collectivité); mise en œuvre effective en 2013/2014,
- **Inscrire la réflexion sur le renouvellement des équipements** dans la perspective de la fin du bail prévue en septembre 2017,
- **Déconditionnement** : exigüité des locaux entraînant l'adoption de postures de travail contraignantes
 - Réfléchir à un projet de réaménagement de l'ensemble du RDC du site central pour agrandir la zone de déconditionnement : en cours,
- **Production froide** : Gestes répétitifs, contraintes posturales, port de charge lors du mélange des aliments à la main
 - Réfléchir à un projet de réaménagement de l'ensemble du RDC du site central pour réagencer la circulation entre la production froide, la salle spécialisée et la salle de découpe. Réalisé en 2014,
- **Préparation froide** : gestes répétitifs et port de charges lors du mélange des denrées
 - Bétonnière pour le mélange des ingrédients (suppression de gestes pouvant entraîner l'apparition de troubles musculo-squelettiques) : extension de l'usage à d'autres activités de préparation. (118 tonnes par /an brassées par la bétonnière),
- **Cellules de refroidissement** : rebord entraînant la nécessité de soulever les échelles pour les positionner dans les échelles
 - Travaux réalisés pour réduire le rebord au niveau des cellules de refroidissement (contrainte technique importante),

- **Logistiques** : encombrement des zones de stockage entraînant risque de chute et manipulations répétées pour accéder aux denrées
 - Réduction des quantités de denrées stockées en 2013 (raccourcissement des délais entre date de production et de consommation) réduisant les manipulations et les risques de chutes par l'optimisation du logiciel de GPAO,
- **Logistiques** : port de charge important lors de la réception des marchandises (environ 17 tonnes manipulés par jour)
 - Acquisition de deux transpalettes électriques supplémentaires à la logistique avec palettisation pour les livraisons.

3. Fêtes et cérémonies

- **Problèmes de stationnement devant certains établissements qui augmente la distance à parcourir avec le port de charge.** Il existe des emplacements réservés, mais les particuliers les utilisent
 - Rénovation des signalisations d'interdiction de stationner horizontale. Mise en place d'une signalisation verticale,
 - Signalement à la police municipale des places de stationnement « livraison » ou l'interdiction est régulièrement non respectée,
- **Nombreux déplacements magasin-véhicule, véhicule-site ...en utilisant des cagettes posées sur un roller.** La hauteur insuffisante des cagettes contraint les agents à les pousser en ayant le dos courbé
 - Procéder à l'acquisition de chariots de transport des cagettes avec entreposage ajustable en hauteur en fonction de la quantité de cagettes et doté de poignées poussettes,
- **Absence d'espace suffisant pour entreposer les denrées alimentaires, entraînant des manutentions supplémentaires**
 - Transférer le magasin fêtes et cérémonies dans l'actuel local déchet, en cours,
 - Réorganiser l'espace en répartissant les marchandises et le matériel en fonction du type de prestation.
- **Poids de la vaisselle et contenants de transport inadaptés**
 - Acquisition de boîtiers d'entreposage des assiettes,
- **Inadéquation du quai entraînant lors des phases de chargement du véhicule le port de charges et des postures contraignantes**
 - Changer la hauteur du haillon,
 - Déplacer le local dans le local déchet (local plus grand, de plein pied et avec la lumière du jour),
- **Véhicule inadapté** : manque de place et d'aménagements de la cabine arrière
 - Changer la hauteur de la cabine, lors du prochain renouvellement du véhicule.

Mesures organisationnelles

Les mesures organisationnelles visent à supprimer ou à réduire les contraintes physiques liées à la gestion des aléas (augmentation des effectifs, écarts entre effectifs prévus et effectifs présents le jour de la consommation, retards de livraison des denrées par les fournisseurs,...). Elles permettent également de réduire la charge mentale, notamment pour les officières qui se situent en fin de processus.

1. Communication interne

- **Amélioration de la transversalité entre le site Central et les offices :**
 - Mise en place d'une procédure de remontée des dysfonctionnements et traitement systématique, et au quotidien, de ces dysfonctionnements,
 - Mise en place d'une démarche systématique « conduite de projet » pour évaluer les impacts en amont et en aval de toute modification dans un secteur de la DRM.

2. Organisation du travail

- Production au plus proche de la date de consommation afin de **dégager des marges de manœuvre aux officières en cas de variation des effectifs,**
- Mise en place d'une remise en température voire d'une production en liaison chaude en parallèle de la production du jour en cuisine centrale pour supprimer les interruptions d'activités, source de risques (travail dans l'urgence),
- Modification des processus de commande des denrées réduisant le risque d'erreur dans les commandes impactant ensuite directement le travail des agents du magasin,
- Travail sur la composition des menus optimisant la production des repas et le service en office, tout en respectant l'équilibre alimentaire,
- Processus d'amélioration continue de l'organisation.

3. Gestion du personnel

- Stabilisation des équipes d'une année scolaire sur l'autre pour **favoriser la construction de collectifs de travail,**
- **En lien avec le médecin de prévention, travail autour de la composition des équipes en offices au regard des restrictions médicales,**

- Ajustement des profils de poste à la logistique pour une **meilleure régulation de la charge de travail et une diversification des sollicitations physiques** (mesure de prévention du risque TMS), au poste conditionneur / plongeur, allotisseur / chauffeur / livreur...
- Travail sur les profils de poste de l'encadrement pour mieux préciser les missions et responsabilités. Amélioration des processus de décisions sur la gestion au quotidien,
- Modification des profils de poste des responsables d'offices en lien avec les Ressources Humaines,
- Expérimentation sur 2 offices d'une organisation élargissant les prérogatives en matière d'organisation pour les responsables d'offices au regard des contraintes spécifiques des sites (2014 /2015),
- Réflexion sur la mise en place d'une fonction « Organisation et Méthodes »
- Accompagnement au changement des équipes par la direction

Mesures humaines

Les mesures humaines visent à améliorer les compétences par des formations auprès d'organismes mais également au sein des équipes par le transfert de connaissances et de savoir-faire issu du terrain. Elles permettent ainsi de mieux faire face aux exigences du travail, apportant satisfaction du travail bien fait aux agents.

1. Horaire de travail

- Expérimentation du changement des horaires des **CAE** : passage d'une prise de poste de 10h00 à 9h00 supposée permettre une meilleure intégration à l'équipe, non retenue.

2. Groupes de travail

- Travail avec les responsables d'office autour d'une harmonisation des pratiques afin de faciliter les changements d'affectation des officières (analyse des pratiques professionnelles).
- Mise en place d'un temps spécifique d'échanges entre les responsables d'office pour développer une culture commune.
- Mise en place de « rapports d'étonnement » dans les trois premiers mois d'intégration pour les nouveaux arrivants.

3. Formation - Création d'un plan de formation

- Mise en place d'une procédure d'intégration des agents : passage en cuisine centrale avant d'aller en office.

- Formation à l'outil de gestion SALAMANDRE et définition des profils utilisateurs et des droits d'accès (modification / consultations).
- Mise en place d'une action « Santé du dos » par le médecin de prévention, en lien avec la CPAM.
- Mise en place d'une formation à l'utilisation des produits chimiques dédiés à l'entretien en sécurité par le fournisseur de produits pour l'ensemble des agents.