

Comment intégrer les Risques Psychosociaux (RPS) dans le Document Unique (DUERP) ?

Etablissements concernés

- 552 en Haute-Vienne
- 421 en Corrèze
- 203 en Creuse

Nombre de salariés

- 1 474 en Haute-Vienne
- 834 en Corrèze
- 265 en Creuse

Source INSEE CLAP/DIRECCTE Limousin MISE - 2010

Définition et risques professionnels

La restauration traditionnelle concerne tout établissement servant des repas à consommer exclusivement sur place contre rémunération :

- Il s'agit généralement de très petites entreprises et pour la plupart familiales, où l'on y prépare des recettes dites «classiques» avec des produits alimentaires du terroir et de saison correspondant à une région, à un pays...
- La «cuisine traditionnelle» indique que toutes les opérations (de la réception des matières premières au service à table) s'effectuent dans une unité de temps, de lieu et d'action.
- Cette activité présente un risque élevé d'accidents ou de blessures dus principalement aux chutes et glissades, aux manipulations et manutentions manuelles, aux outils à mains, couteaux...

P R O C É D U R E

- 1 L'employeur constitue un groupe de travail, composé de personnel volontaire et représentatif de l'ensemble des salariés (minimum 3 personnes, maximum 10 personnes - dont les délégués du personnel).
- 2 Il définit avec ce groupe les unités de travail.
Exemple : l'accueil/réception, le service en salle, la cuisine, la plonge/le nettoyage...
- 3 Ensemble, ils identifient les situations à risques pour chaque unité de travail.
- 4 Ils évaluent les situations à risque psychosocial : analyse des causes et des conséquences, graduation du risque, priorisation des actions à mener (voir exemples au verso).
- 5 L'employeur transcrit la synthèse des analyses recueillies dans le document unique.

DEUX EXEMPLES DE SITUATION A RISQUE PSYCHOSOCIAL

Le coup de feu en cuisine

La relation client en salle

1 Analyser les données chiffrées

- Evolution du nombre d'arrêts maladie et/ou d'accidents du travail, de brûlures, coupures, dorsalgies, de rebuts, de retours en cuisine... sur 3 ans de préférence.

- Evolution du nombre de réclamations et d'impayés, du nombre de chutes et du turn-over, du nombre de vaisselle cassée... sur 3 ans de préférence.

2 Evaluer les RPS

- **Déterminer les conséquences** : fatigue accrue en cas d'horaires décalés, stress, insatisfaction des clients et/ou des salariés, démotivation...
- **Analyser les causes** : manque de personnel compétent et formé, locaux peu ergonomiques, insuffisance du matériel à disposition et adapté, carte trop fournie...
- **Grader le risque** : à déterminer par le groupe de travail (cf. plaquette support).

- **Déterminer les conséquences** : fatigue physique, stress, violences verbales ou comportementales, surcharge mentale...
- **Analyser les causes** : effet de la situation économique, adaptation à la diversité de la clientèle, nombre de tables à gérer simultanément, demandes contradictoires des clients, incessants va-et-vient, station debout, présence d'argent dans la caisse...
- **Grader le risque** : à déterminer par le groupe de travail (cf. plaquette support).

3 Prioriser les actions de prévention

- Mettre en place une organisation du travail concertée, en adéquation avec les ressources (alimentaires, humaines, matérielles, spatiales, économiques)
- Respecter les horaires de travail et organiser les temps de récupération
- Gérer la prise des repas du personnel
- Faire progresser les pratiques managériales
- Organiser des actions de professionnalisation
- Réduire le nombre de plats proposés...

- Attribuer à un même serveur des tables voisines
- Mieux gérer les flux de circulation
- Veiller à l'insonorisation, à l'éclairage et à l'ergonomie de la salle
- Sécuriser la localisation de la caisse et limiter les fonds
- Former le personnel à la relation client
- Favoriser l'entraide au travail en salle et entre salle et cuisine
- Promouvoir la reconnaissance professionnelle (écoute, considération)...