

# Les commerces de bouche

- 13. Une recette complexe pour des identités multiples
- 16. L'histoire d'une renaissance
- 18. Une réussite sur toute la ligne
- 20. L'aménagement a été pensé en équipe
- 22. La rénovation est fondée sur l'expérience
- 24. Un projet d'agrandissement... tout sucre, tout miel
- 26. Les coulisses des grands festins

*En matière de goût comme de conditions de travail, c'est un secteur exigeant. Dans les commerces de bouche, essentiellement des TPE, on ne compte pas ses heures, l'Assurance maladie-risques professionnels s'est engagée, avec les organisations professionnelles, dans la production d'outils adaptés aux spécificités de chacun.*

# Une recette complexe pour des identités multiples

**LES ARTISANS** du goût ont-ils été épargnés par la crise liée à la pandémie de Covid-19 ? Pas forcément. Et probablement pas tous. Beaucoup ont pu maintenir leur commerce ouvert en adaptant leur organisation. Certains ont baissé le rideau un temps, en se lançant dans une activité de livraison. D'autres, comme les traiteurs organisateurs de réception, ont vu leur activité fortement et durablement impactée. Nous nous intéresserons dans ce dossier aux métiers dont l'activité est liée à la fabrication artisanale et la commercialisation de produits alimentaires. Ceux que l'on appelle les commerces de bouche et dont les vitrines attisent nos papilles.

Sur les trois premiers mois de l'année, la Fédération des centres de gestion agréés (FCGA), observatoire de la vie des petites entreprises, relève une hausse des dépenses alimentaires de 2,4%. En avril, malgré une consommation des ménages en berne, les commerces alimentaires ont fait face à une demande importante. Pendant le confinement, les Français ont redécouvert les commerçants de proximité : boulangers, bouchers, charcutiers, primeurs, fromagers, poissonniers... Même si tous n'ont pas bénéficié de ce regain d'intérêt. « Les commerces de bouche sont composés à plus de 90% de TPE. Quelques PME ou franchisés aux organisations spécifiques complètent le panorama, décrit

Jacques Pérème, ingénieur-conseil à la Carsat Nord-Est. Ce sont une majorité d'artisans, des métiers aux identités fortes, avec un faible taux d'adhésion à un syndicat professionnel. La sinistralité dans ces entreprises est élevée. De nombreux accidents sont liés aux manutentions, chutes, coupures... Le risque de troubles musculo-squelettiques (TMS) est important. »

## Des spécificités multiples

Au printemps, certains ont géré une augmentation de la charge de travail, dans un contexte général de stress, pour les clients comme pour les salariés. « Tout

risques liés à la découpe de la viande... Le poissonnier plus spécifiquement au froid, à l'humidité, au travail avec de la glace... Les farines ou les substances ajoutées au cours de la fabrication du pain par le boulanger peuvent être responsables d'allergies professionnelles... »

En outre, les situations de travail sont multiples : sur les marchés, avec de fortes problématiques de manutentions pour l'achalandage des produits, ou encore en centre-ville, dans des espaces exigus... L'intégration de la prévention dès la conception des lieux de travail, qui doit être une priorité, n'est pas toujours simple. Les agences n'ont pas forcé-



## REPÈRES

> **PLUS D'UN TIERS** des 45 000 entreprises artisanales alimentaires que compte le territoire n'ont pas de salarié et un peu plus de 40% en ont moins de 5 (6% en ont plus de 11).

> **60%** des commerces artisanaux alimentaires font moins de 60 m<sup>2</sup>.

> **PRÈS DE LA MOITIÉ** des salariés sont employés à temps partiel.

Source Insee, chiffres 2018.

« Pour toucher ces entreprises, il faut leur parler de leur métier avec leurs mots. »

cela alors qu'en temps normal, déjà, beaucoup commencent tôt, finissent tard, travaillent le week-end, prennent peu de congés..., souligne Séverine Demasy, expert d'assistance-conseil à l'INRS. Chaque métier a ses contraintes. Le boucher est notamment exposé au port de charges, aux

ment la connaissance des questions d'amélioration des conditions de travail ni des contraintes du secteur agroalimentaire. Et les petits artisans, souvent sur tous les fronts, ont parfois du mal à y voir clair. « Pour les accompagner, l'Assurance maladie-risques professionnels déploie

un programme combinant trois approches, explique François Fougerouze, ingénieur-conseil national à la Cnam. La première est permanente, via des Conventions nationales d'objectifs (CNO) signées avec les organisations professionnelles, pour les entreprises de moins de 200 salariés (NDLR: lire l'encadré page suivante). La deuxième se fait à travers le programme TPE, coordonné par la Direction des risques professionnels, qui intègre un volet métiers de bouche et aide les entreprises à choisir les actions adaptées à leur activité. Enfin, nous développons une approche conjoncturelle spécifique à la crise liée à la Covid-19. » Cette dernière a conduit à la mise en ligne, sur le site du ministère du Travail et de la Cnam, de fiches de bonnes pratiques en période de circulation du virus pour les bouchers-charcutiers-traiteurs et pour la boulangerie.

## Faire connaître les bonnes pratiques

« Nos actions en prévention sont construites sur la base des statistiques annuelles des accidents du travail et maladies professionnelles fournies par la Cnam, évoque Anne Swistak, chef de projet prévention des risques professionnels à la Confédération française de la boucherie, boucherie-charcuterie, traiteurs (CFBCT). Dès la formation initiale, nous sensibilisons les jeunes professionnels aux principaux risques et aux gestes qui sauvent en cas de survenue d'accident. » La



© Philippe Castano pour l'INRS/2020

CFBCT, qui travaille depuis des années sur le sujet en lien avec la Cnam, a signé plusieurs CNO, dont la plus récente, concernant les commerces de détail de viandes, poissons, charcuterie artisanale y compris traiteurs, organisateurs de réception, date de février 2019. Objectif: réduire les risques professionnels par des

**Firmin Traiteur** est une entreprise de 30 salariés spécialisée dans l'organisation d'événements et la préparation de plateaux-repas pour les entreprises.

actions portant principalement sur les équipements d'aide à la manutention et au maintien du pouvoir de coupe des couteaux, l'ergonomie des postes de travail, les revêtements de sol et les équipements permettant leur nettoyage, la sécurisation des machines coupantes, l'aménagement des véhicules...

« Nous diffusons aux acteurs du métier une notice technique explicative pour les aider à bâtir leur dossier auprès des Carsat. Par ailleurs, nous avons lancé un recueil de témoignages d'entreprises ayant reçu une aide financière et technique pour un projet de prévention, afin de valoriser les aménagements et investissements réalisés », reprend Anne Swistak, pour montrer que les aides sont accessibles et donnent des résultats. Début 2020, une CNO a également été signée avec les organisations concernées pour les professionnels de la boulangerie, pâtisserie, confiserie, chocolaterie et glaces artisanales.

## Parler aux TPE

« Enfin, pour les TPE, le réseau propose des kits les aidant à réaliser l'évaluation des risques, préparer un plan d'action et monter en compétence en prévention, explique Jacques Pérème. Il s'agit également de les aider à choisir certaines solutions techniques, en proposant des cahiers des charges d'équipements qui peuvent faire l'objet de subventions. » Le logiciel d'aide à l'évaluation des risques Oira constitue

## Les accidents du travail dans les métiers de bouche

NAF (activité)	Nombre de salariés	Accidents du travail (AT) avec arrêt	AT avec incapacité permanente	Journées perdues	Décès
1071C - Boulangerie et boulangerie-pâtisserie	144 588	3 582	144	220 099	2
4721Z - Commerce de détail de fruits et légumes en magasin spécialisé	13 085	475	19	28 891	1
4722Z - Commerce de détail de viandes et de produits à base de viande en magasin spécialisé	41 537	2 253	116	104 043	0
4723Z - Commerce de détail de poissons, crustacés et mollusques en magasin spécialisé	4 215	135	4	7 291	1
4724Z - Commerce de détail de pain, pâtisserie et confiserie en magasin spécialisé	12 324	535	17	29 455	0
4781Z - Commerce de détail alimentaire sur éventaires et marchés	13 712	259	19	20 038	0

(Statistiques 2018, source Cnam)

## Des objectifs et des aides

■ Une Convention nationale d'objectifs (CNO) est un accord signé pour quatre ans entre l'Assurance maladie et une ou plusieurs organisations professionnelles. Elle est spécifique à une activité ou un secteur d'activité et permet aux petites et moyennes entreprises dont l'effectif global est inférieur à 200 salariés de signer des contrats de prévention avec leur caisse régionale (Carsat, Cramif ou CGSS). Les entreprises qui s'engagent ainsi sur des objectifs en matière de prévention des risques ont la possibilité de bénéficier d'une aide financière pour réaliser des projets visant à améliorer les conditions de santé et sécurité au travail.

l'ossature du programme. Des applications informatiques sectorielles Oira ont été conçues pour la boucherie-charcuterie, la poissonnerie et la boulangerie, pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie. Elles s'accompagnent de dépliants métiers, d'une page web de sensibilisation aux risques présents dans chaque secteur et de fiches de solutions de prévention. « Pour toucher les TPE, il faut un discours de prévention contextualisé. Leur parler de leur métier avec leurs mots », souligne Olivier Le Berre, chef du départe-

ment Études, veille et assistance documentaires à l'INRS. L'offre a été complétée, depuis la rentrée 2020, par des subventions TPE/métiers de bouche. « Elles concernent notamment les vitrines, communes à ces métiers. Un cahier des charges ergonomique a été établi de façon à prévenir le risque de TMS, indique François Fougerouze. Des subventions porteront sur le transport des carcasses par rail pour les bouchers ou encore des hachoirs sécurisés, ceux vendus actuellement étant la cause de

📖 Ils sont huit à travailler à l'année au sein de La pêcheurie locquièreoise pour faire les criées afin d'assurer les approvisionnements, préparer les plats traités et vendre en boutique les quelque 60 tonnes annuelles de poissons et autres crustacés.

nombreux accidents, notamment des doigts coupés. Pour les boulangers, une diviseuse bouleuse à faible émission de farine est subventionnée. Enfin, nous avons travaillé sur le cahier des charges d'une remorque pour les poissonniers, puisque 70 % d'entre eux vendent sur les marchés. »

Il s'agit de répondre aux préoccupations des TPE et de les orienter dans leurs choix. Car la demande en matière de prévention ne s'est pas tarie. « Les professionnels font toujours des projets. La période a aussi été l'occasion pour certains de requestionner la façon dont on travaille dans les magasins », constate François Fougerouze. Dans un secteur soumis à la concurrence de la grande distribution et aux difficultés de recrutement, la qualité des conditions de travail demeure un enjeu majeur quand il s'agit d'embaucher et de garder des salariés. « Certains clients nous ont redécouverts pendant la crise », affirme Pascal Derenne, propriétaire d'une boucherie à Asnières-sur-Seine. Il y a peut-être là une carte à jouer. Pour continuer à donner envie. ■ G. B.



© Philippe Costano pour l'INRS/2020

# L'histoire d'une renaissance

À Méré, dans les Yvelines, Firmin Traiteur a inauguré en février 2019 un laboratoire nouvelle génération bénéficiant d'une organisation des flux suivant la marche en avant. L'établissement, qui travaille sur toute l'Ile-de-France, consacre l'essentiel de son activité à la préparation et la livraison de plateaux-repas et de buffets événementiels.

**IL Y A SIX ANS**, le laboratoire de préparation du traiteur était installé à Trappes-Élancourt, dans les Yvelines. Le bâtiment vieillissant s'était agrandi cellule après cellule, sans véritable vision globale de l'activité. « Lorsque j'ai repris l'établissement, nous nous sommes vite rendu compte que de petits aménagements ne suffiraient pas pour améliorer les conditions de travail. Pendant des années, le champ de la prévention n'avait pas été investi. Il fallait s'orienter vers un déménagement et tout repenser. Nous voulions en particulier favoriser la marche en avant et la réduction des contraintes physiques aux différents postes de travail », relate Véronique Gourlin, directrice générale de Firmin Traiteur. L'entreprise de 30 salariés réalise l'essentiel de son chiffre d'affaires grâce à l'organisation d'événements et la préparation de plateaux-repas pour les entreprises.

« On a travaillé sur le projet plus d'un an avec un cuisiniste. L'objectif était de s'agrandir mais surtout de mettre en place une organisation réfléchie des flux et une bonne desserte des cellules de stockage (matières premières, produits frais, légumerie, chambre négative, conditionnement, etc.) », explique Annita Gervaiseau, responsable



© Philippe Costano pour l'INRS/2020

du laboratoire. Ces réflexions conduisent à la conception d'un laboratoire nouvelle génération, inauguré à Méré début 2019.

Dans l'espace cuisine, trônent deux fours professionnels programmables. Le plus grand permet de préparer différentes recettes sur plusieurs niveaux. La responsable s'arrête devant

La conception des nouveaux locaux a été réalisée en grande partie par l'entreprise seule, et un certain nombre d'améliorations ont été apportées ensuite après discussion avec la Cramif.

la cellule de refroidissement traversante, qui fait la jonction entre la cuisine et le laboratoire. « En fin de cuisson, le cuisinier sort l'échelle sur roulettes et la pousse simplement jusqu'à la cellule. Les préparations sont récupérées de l'autre côté. Pour les équipes, c'est moins de déplacements inutiles et aussi moins

## DES PRESTATIONS PARTOUT EN ILE-DE-FRANCE

L'entreprise Firmin Traiteur, créée en 1991, a été rachetée en 2014 par sa propriétaire actuelle. Elle emploie 30 salariés et propose différentes gammes de plateaux-repas, principalement pour des entreprises, (37 000 plateaux produits en 2019), des cocktails et buffets pour 10 à 3 000 convives (800 000 pièces produites et 30 000 buffets en 2019) et des animations culinaires. La réalisation de prestations événementielles représente environ 75 % de l'activité. À Méré, le nouveau

bâtiment, qui a été inauguré en mai 2019, comprend 450 m<sup>2</sup> de production en froid et 200 m<sup>2</sup> de stockage. L'établissement dispose d'une flotte de 11 véhicules frigorifiques qui desservent toute l'Ile-de-France. Un second site de production (snacking et plateaux-repas) est situé à Massy, à proximité du plateau de Saclay, et un restaurant a ouvert sur la zone industrielle d'Élancourt (45 couverts).

de plats à porter », assure-t-elle. L'établissement a également fait l'acquisition d'une sauteuse à inclinaison automatique, grâce à laquelle on évite la manipulation de grandes gamelles.

### Un trancheur qui fait la différence

Dans la cellule voisine, Nicolas Crépin, affecté à la plonge, ne cache pas son enthousiasme. « L'espace de travail ici est six fois plus grand ! Avant, quand je prenais mon poste à 7h, les collègues du laboratoire, qui démarrent tôt le matin, avaient déjà déposé les plats un peu partout par terre. Désormais, une échelle est dédiée à la vaisselle qu'ils utilisent », explique-t-il. La pièce donne également sur un espace de stockage du matériel rendu après une prestation. « Avant, je devais faire le tour du bâtiment pour aller le récupérer dans un garage », reprend le salarié. Enfin, le lave-vaisselle, plus grand, peut contenir les caisses de livraison. Ces aménagements, l'entreprise les a d'abord pensés seule. « On était un peu pris par le temps, reconnaît Véronique Gourlin. Début 2019, lorsque nous avons intégré le nouveau bâtiment, nous avons rencontré un problème lors de l'utilisation du trancheur à jambon en zone froide. C'est là qu'un fournisseur nous a conseillé de prendre contact avec la Cramif. » « L'appareil est très utilisé. Je peux couper 400 à 500 tranches d'un même produit (viande, charcuterie, fromage...) lors de la mise en place des plateaux-repas. C'est toujours le même geste, pendant des heures... », explique Guillaume Piperel, l'un des préparateurs. Pour réduire les manutentions, l'entreprise s'oriente vers un trancheur



© Philippe Castano pour l'INRS, 2020

électrique. « Quand la coupe se fait bien, j'utilise la fonction automatique. Je repasse en manuel si nécessaire sur certains produits », poursuit le salarié. En outre, la lame se retire très facilement pour l'entretien.

« L'entreprise a fait beaucoup de choses par elle-même », souligne Emmanuelle Lepage, contrôleur de sécurité à la Cramif. Des centrales de désinfection sont installées à proximité de chaque poste. Le laboratoire, où de nombreuses tables de travail pour la préparation des plateaux ont été installées, est baigné de lumière naturelle. Les quelques pièces aveugles, comme la cuisine, disposent toutefois de fenêtres donnant sur cet espace central. « Lorsque la directrice m'a contactée, reprend la contrôleur de sécurité, nous en avons profité pour discuter d'autres possibilités d'amélioration. Par exemple, il y avait un seul point d'eau pour se laver les mains pour toute la zone de préparation. Un contrat de prévention a été signé, prévoyant notamment l'ajout d'un poste de plonge afin d'éviter aux sala-

Les premières discussions avec la Cramif ont porté sur le trancheur à jambon qui est un appareil très utilisé et qui demande beaucoup de manipulations répétitives.

riés d'avoir sans arrêt à traverser le laboratoire. En revanche, il est dommage que l'entreprise nous ait sollicités trop tardivement, nous n'avons pas pu l'accompagner dans son projet de conception. »

### Une dynamique d'amélioration continue

Autre point intégré au contrat de prévention: le changement de tous les rayonnages. « Ni trop hauts, ni trop bas, ni trop profonds, avec des clayettes démontables et lavables, précise Annita Gervaiseau. Un espace suffisant est laissé au sol pour que l'on puisse nettoyer sans tout vider. Le même système a été adopté partout, pour les produits frais, les légumes, dans la zone de mise en carton et même dans la chambre négative. » Cette dernière a elle aussi bien évolué. Les petits congélateurs sur lesquels il fallait sans cesse se pencher ont laissé place à de grands rayonnages. Un véritable magasin froid ! Du côté de la zone de réception et stockage des matières premières, un gerbeur et une plate-forme individuelle roulante légère ont été achetés pour faciliter les opérations. « Nous voulons rester dans une dynamique d'amélioration continue, soutient Véronique Gourlin. Ce n'est pas toujours simple. La crise de la Covid-19, qui a fortement impacté notre activité, avec une période d'arrêt total, nous a forcément un peu ralenti dans notre élan. Mais nous ne sommes pas à court d'idées. » Elle pense par exemple déjà équiper ses camions de hayon, pour faciliter les opérations de chargement et déchargement. Car la prévention ne s'arrête pas une fois passées les portes du laboratoire. Elle s'applique à tous les aspects du métier. ■ G. B.

## LA VIE DANS LE MONDE D'APRÈS ...

Du 16 mars au 11 mai 2020, l'activité a été totalement interrompue. La réouverture s'est faite sur la production de snacking, avec un retour au rythme habituel à partir de juillet. En revanche, l'activité événementielle n'avait, fin juillet, repris qu'à un peu plus de 15 %. La crise sanitaire a donc été lourde de conséquences pour le traiteur. Le mois de juin, qui est en général le plus gros mois de l'année, a été timide, avec peu de réceptions organisées. Cinq CDD n'ont pu être renouvelés et, mi-juillet, lors

de la réalisation du reportage, l'entreprise avait encore recours au chômage partiel. De nouvelles contraintes sont apparues. Le port du masque toute la journée en production, bien accepté au départ, est compliqué à maintenir sur la durée. Il peut devenir source de conflit. Les livreurs disposent de masques et de visières. Les boutiques et restaurants ont été équipés de protections en plexiglass. Enfin, en plus du nettoyage traditionnel, une désinfection est assurée deux fois par jour sur chaque site.

# Une réussite sur toute la ligne

*Transformer un magasin de vêtements en poissonnerie... tel a été le pari d'Isabelle Biannic. Connaissant parfaitement le métier, elle s'est appuyée sur les conseils de la Carsat Bretagne pour réaliser la poissonnerie La pêcheurie locquirécoise. Un pari, semble-t-il, particulièrement réussi.*

« **DE LA BRANDADE** de morue, pour 4! », « 1,2 kg de soles, c'est bon? », « Des sardines, non, je n'en ai pas mais j'en aurai demain, de Concarneau. » « Mets 200 g de bouquets de côté, la cliente arrive à vélo! »... La poissonnerie La pêcheurie locquirécoise, située à Plestin-les-Grèves, dans les Côtes-

En cuisine, deux salariés s'activent. Au-dessus de la zone de cuisson, une hotte silencieuse aspire les fumées que dégage la cuisson.

d'Armor, ne désemplit pas, en ce mardi matin de juillet. Une superbe poissonnerie, où chacun trouve son compte: les clients comme les salariés. On a d'ailleurs beaucoup de mal à imaginer qu'elle puisse avoir été... « un magasin de vêtements, dont les murs appartenaient à mes beaux-parents », explique

Isabelle Biannic, la dynamique gérante de la poissonnerie.

Avant d'arriver à ce commerce, Isabelle Biannic a commencé sur les marchés, pour ensuite créer un atelier dédié à la préparation et transformation des poissons et autres fruits de mer dans la zone artisanale de Locquirec. Quand elle apprend que le pas de porte de la boutique de vêtements, idéalement située à Plestin-les-Grèves, est à vendre, en 2012, elle n'hésite pas longtemps: elle construira une poissonnerie, où il fait bon travailler. « J'ai cherché de l'aide et frappé un peu à toutes les portes, mais tout le monde me fermait la porte au nez », se souvient-elle. L'Opef<sup>1</sup> lui suggère alors de se rapprocher de la Carsat Bretagne. Pierre-Yves Le Gall, contrôleur de sécurité dans le Finistère, le département où se situe l'atelier d'Isabelle Biannic, lui propose d'étudier ensemble les plans et les devis. « Il m'a guidée et confortée dans mes choix », rapporte la gérante.

Les locaux, de 120 m<sup>2</sup>, sont en plein centre de Plestin-les-Grèves, entre la mairie et l'église. Deux vastes ouvertures laissent entrer la lumière naturelle et permettent au client de se faire une idée sur les arrivages du jour. Le sol, pour éviter les marches, a été abaissé et recouvert de deux types de carrelages: l'un en imitation ardoise pour la partie boutique, et l'autre de type antidérapant (choisi dans la liste de la Cnam) pour la partie cuisine. Des siphons inox pour faciliter le nettoyage du sol ont été disposés en dehors des zones de circulation, dans la mesure du possible sous les pieds des meubles surélevés de l'étal, et dans la cuisine.

En plus de l'éclairage naturel, une lumière blanche met en valeur



© Philippe Costano pour l'INRS/2020

## PIERRE LABBÉ, président de la Fédération des poissonniers de Bretagne

« En France, on compte environ 3 500 poissonneries, soit 16 000 salariés (y compris les grossistes). Le métier de poissonnier est confronté à des conditions de travail très dures, ce qui complique les recrutements: à 50 ans, la plupart souffrent de TMS. Et puis, ils travaillent dans le froid, l'humidité, avec des horaires atypiques, et sont souvent sur la route, que ce soit pour aller sur les criées ou faire les marchés (70 % des poissonniers font aussi des marchés). Avec la Carsat Bretagne, la Direccte

et Harmonie mutuelle, nous avons commencé un audit des 350 poissonneries bretonnes. Notre objectif: améliorer, avec l'aide des ingénieurs-conseils et contrôleurs de sécurité de la Carsat, les conditions de travail de cette profession. La Carsat a réalisé des brochures et des fiches métiers, et propose des conseils et des aides financières... La pêcheurie locquirécoise est un très bel exemple de réussite, alors qu'ils sont partis de locaux existants ce qui limite souvent les possibilités. »



© Philippe Costano pour l'INRS/2020

enfin un rayon traiteur ne proposant que des préparations faites maison, comme la brandade de morue, les bouchées à la reine ou les rillettes de saumon. Aidée de deux poissonniers pour la vente, Isabelle Biannic a commencé sa journée à 5h du matin. Il faut faire les criées pour assurer les approvisionnements, préparer les plats traiteurs, vendre en boutique les quelque 60 tonnes annuelles de poissons et autres crustacés. Ils sont huit à travailler à l'année au sein de La pêcherie locquirécoise.

### Des idées plein la tête

Près de la caisse, la vitrine traiteur fait 85 cm de haut et 110 cm de large. Pour éviter les postures pénibles, les vitres côté clients s'ouvrent à 180°, « ce qui est vraiment très pratique pour l'approvisionnement et le nettoyage », souligne Romain Coze, l'un des poissonniers. Les aliments traiteur sont préparés dans une cuisine, située à l'arrière de l'espace de vente. Un oculus sur la porte de séparation ainsi que des parois vitrées facilitent le contact entre les deux parties. En cuisine, deux cuisiniers s'activent. Au-dessus de la zone de cuisson, une hotte silencieuse aspire les fumées que dégage la cuisson.

« Nous avons fait intervenir le centre de mesures physiques pour faciliter le choix du sol antidérapant, mais également sur des questions de ventilation, de froid et de bruit », remarque Pierre-Yves Le Gall. « J'avais déjà un peu d'expérience, complète Isabelle Biannic, puisque j'avais créé un atelier. Et je ne voulais pas commettre les mêmes erreurs, notamment en matière de bruit. » La gérante explique qu'en fin de journée, les moteurs des

chambres froides et de la hotte avaient tendance à lui donner mal à la tête. Fort logiquement, elle les a donc positionnés dans la cour, dans un local fermé, de façon à limiter, à l'extérieur aussi, les nuisances sonores. Toujours dans la cuisine, le four et la cellule de cuisson ont été positionnés à hauteur d'homme.

Enfin, une centrale de nettoyage permet de limiter la manipulation des produits chimiques et de garantir la bonne concentration du détergent/désinfectant. Car chaque soir, l'étal, la vitrine traiteur, la boutique, la cuisine... tout est vidé et nettoyé. Romain Coze apprécie de travailler dans un tel environnement: « C'est vraiment très bien: on a tout à portée de main et les petites tablettes, sur l'étal, sont très pratiques pour préparer les poissons. Les chariots à roulettes que l'on glisse sous les bacs de poissons facilitent les manutentions et nous évitent de nous casser le dos. »

Isabelle Biannic estime que les travaux lui ont coûté 200 000 €. Elle a pu bénéficier d'une aide de 15 000 € de la Carsat, « la seule! », lance-t-elle en riant. Mais elle ne va pas s'arrêter là: « Pourquoi pas un brumisateur, un nouveau four... mais en premier lieu, supprimer les marches pour accéder à la réserve. Pour les prochains travaux d'amélioration, je consulterai la Carsat, c'est sûr. » Alors qu'elle avoue avoir des difficultés à recruter, malgré ce très bel outil de travail, elle nous déclare, non sans fierté, que, déjà, l'un de ses fils a fait le choix de travailler avec elle. C'est un signe. ■ D. V.

1. Organisation des poissonniers et écaillers de France.

2. 60 m<sup>2</sup> de boutique, 30 m<sup>2</sup> de réserve, 30 m<sup>2</sup> de cuisine.

les étals: « Je voulais une lumière qui se rapproche le plus possible de la lumière naturelle, surtout pas de lumière rouge que l'on voit souvent en poissonnerie », remarque Isabelle Biannic. L'étal est réfrigéré, il n'est donc pas nécessaire d'ajouter de la glace. « Cela permet surtout de limiter les manutentions manuelles, explique Pierre-Yves Le Gall. Mais ils ajoutent quand même de la glace, ça rassure le client. » De plus, l'étal est équipé d'un système de dégivrage et d'évacuation des eaux usées, pour limiter les interventions de nettoyage. D'une grande longueur (14 mètres au total), la présentation des produits est bien ordonnée: d'abord des crustacés puis des poissons et

📺 Pour éviter les postures pénibles, les vitres côté clients s'ouvrent à 180°, un élément très pratique pour l'approvisionnement et le nettoyage.

## PETIT POISSON DEVENU GRAND

Entre deux appels et deux clients, Isabelle Biannic prend le temps de nous raconter son histoire: « J'ai commencé, en 1997, à vendre la pêche de mon mari qui était marin-pêcheur. Je travaillais seule, sur le marché de Locquirec. Puis j'ai travaillé avec un collègue et, en 2004, j'ai fait construire un atelier, toujours à Locquirec, pour la réception, le stockage et la préparation des poissons... il est d'ailleurs toujours en activité et nous sert pour la poissonnerie. Quand j'ai terminé de payer cet atelier et que le pas-de-porte de Plestin-les-Grèves a été en vente, je me suis dit que c'était une belle opportunité, pour exercer mon métier dans de bonnes conditions et durant toute l'année, afin de limiter l'impact de la saisonnalité. Il a fallu un an et demi de travaux, de janvier 2013 à mai 2014, pour arriver à ce résultat. Depuis, mon chiffre d'affaires est passé de 650 000 € à 1,1 million d'€. »



© Philippe Costano pour l'INRS/2020



La boulangerie-pâtisserie artisanale Chez Kathy et Jean-René, en Bretagne, a fait l'objet d'un agrandissement il y a trois ans. À l'occasion de l'ouverture d'un nouveau site cet automne, les gérants de l'établissement ont mis à profit les enseignements de cette première expérience et analysé leur fonctionnement au quotidien pour concevoir un espace de travail le plus fonctionnel pour tous. Sans manquer d'associer les salariés à leurs réflexions.

## L'aménagement a été pensé en équipe

**PAINS, BAGUETTES,** viennoiseries, pâtisseries, chocolats, glaces, sandwichs, burgers-frites, pizzas, poke bowls... À la boulangerie-pâtisserie artisanale Chez Kathy et Jean-René, située dans la zone commerciale de la Bretonnière à Châteaubourg, en Ille-et-Vilaine, tous les produits sont confectionnés et cuits sur place. L'établissement, repris en 2012 par le couple de gérants Kathy et Jean-René Sorignet, compte aujourd'hui 14 salariés. Au fur et à mesure de l'accroissement de l'activité, l'équipe s'est étoffée et l'espace de travail s'en est trouvé d'autant réduit. « On n'arrêtaient pas de se dire entre nous "C'est trop petit ici". Il fallait faire quelque chose pour qu'on puisse être tous présents sans se marcher dessus », explique Jean-René Sorignet.

Une opportunité de s'agrandir s'est présentée lorsque le restaurant mitoyen a déménagé. L'établissement a ainsi pu passer de 150 à 250 m<sup>2</sup> de superficie en 2017, permettant l'ouverture d'un espace snacking-traiteur avec



© Patrick Delapierre pour l'INRS/2020

restauration sur place et un réaménagement des laboratoires à l'arrière. Pour l'occasion, un ergonome du service de santé au travail est intervenu pour conseiller sur les aménagements. L'atelier pâtisserie avait pu être agrandi, avec installation d'un tour pâtisier central pour que les pâtisseries travaillent face à face. L'atelier

**Suite aux préconisations du service de santé au travail, l'espace vente a été équipé de vitrines verticales et s'ouvrant par l'avant. Elles facilitent le chargement des produits et leur nettoyage est simplifié.**

boulangerie avait également été réagencé en déplaçant le four. Des fenêtres à l'arrière avaient été ouvertes pour laisser entrer la lumière naturelle, et un espace snacking avait été aménagé. Le maître d'œuvre avait également suggéré un nouveau type de vitrines pour l'espace vente, verticales et s'ouvrant par l'avant, pour faciliter le chargement des produits et simplifier le nettoyage.

### Un nouveau projet

Aujourd'hui, à l'occasion de la création d'une nouvelle zone commerciale de l'autre côté de la ville, les gérants planchent sur la conception et l'aménagement d'une deuxième boulangerie avec 400 m<sup>2</sup> de superficie, devant ouvrir le 1<sup>er</sup> novembre prochain. L'occasion de mettre en application les enseignements tirés de cette première expérience de réaménagement, et d'améliorer encore certains aspects sur le plan des conditions de travail. « Sur un tel projet, il faut se questionner sur ce qui fonctionne bien, afin de le reproduire, souligne Isabelle Rimbault, contrôleur de sécurité à la Carsat Bretagne. Souvent, on a tendance à retenir le négatif et à oublier le positif. »

Vont ainsi être conservés sur le nouveau site le passe-plat entre l'atelier de viennoiseries et l'espace de vente, qui supprime de nombreux allers-retours, les deux



© Patrick Delapierre pour l'INRS/2020

## UNE NOUVELLE ORGANISATION

Avec ses 14 salariés, dont 4 boulangers, 2 pâtisseries, 4 vendeuses, la boulangerie-pâtisserie Chez Kathy et Jean-René fonctionne avec deux équipes, une du matin et une de l'après-midi. Cela permet d'assurer une production en continu. La même organisation va être mise en place sur le nouveau site. Selon leurs souhaits, certains des salariés iront travailler sur ce nouveau site, d'autres resteront à leur poste actuel. Des embauches sont prévues en complément. Avec ces deux sites distincts, et deux équipes dédiées, les gérants vont mutualiser certaines des productions. Toutes les viennoiseries par exemple seront désormais faites sur le nouveau site, le laminoir y sera transféré, ce qui fera à nouveau gagner de la place pour les ateliers du site existant.



© Patrick Delapierre pour l'INRS/2020

portes (une pour l'entrée, l'autre pour la sortie) qui facilitent la circulation des clients en sens unique et ont révélé toute leur utilité durant la crise sanitaire liée à la Covid-19 au printemps. L'espace snacking va également être reproduit sur le modèle de l'existant. Erwan Zanetti, depuis quelques mois à ce poste, évolue dans l'espace de travail aménagé spécialement. « J'ai travaillé cinq ans dans la restauration avant d'être ici, il fallait toujours beaucoup courir. Ici, tout est à portée de main, l'espace est pratique, bien aménagé », observe-t-il.

### L'équipe associée au projet

Pour mener à bien ce nouveau projet, Jean-René Sorignet a pris le temps de discuter avec les employés et de les regarder

**Pour l'agencement et l'aménagement des futurs nouveaux locaux, le gérant a pris le temps d'observer ses salariés et de les associer pleinement au projet afin de ne rien oublier.**

travailler. « On a toujours peur d'oublier quelque chose, ou de mal faire, commente le gérant. L'équipe a été associée au projet, qui a sa forme finale grâce à tout le monde. » « On a réfléchi ensemble à l'organisation, on a été consultés sur les plans », témoigne Valentin Pellier, responsable de la pâtisserie. Ainsi, tous les flux de circulation ont été repensés, depuis la livraison des matières premières jusqu'à la vente. La largeur du couloir a été pensée en fonction de la dimension des palettes, pour faciliter la tâche des livreurs, en particulier pour la farine. Le fournil sera plus proche de l'espace vente qu'il ne l'est à la Bretonnière. Les chambres à température négative, initialement prévues près de l'entrée, vont être installées à proximité du laboratoire, afin que les boulangers y

accèdent sans trop marcher. Et le laboratoire chocolat occupera l'espace initialement dédié aux chambres froides.

Des chariots à roulettes seront également achetés pour faciliter les manutentions des caisses de 60x40. « Elles sont toujours superposées et à l'origine de nombreuses manutentions. On doit très souvent reprendre plusieurs fois une même caisse », constate Kathy Sorignet. La hotte d'aspiration à installer en boulangerie a fait l'objet d'une attention particulière, du fait d'un problème de compensation d'air rencontré dans l'établissement actuel. Le Centre interrégional de mesures physiques de l'Ouest a également été sollicité, pour donner des orientations pour la rédaction du cahier des charges, sur la glissance des sols, les ventilations ou encore l'éclairage. « Ceci afin d'acheter un résultat auprès des fournisseurs, et pas juste un moyen technique », souligne Isabelle Rimbault. Un sol antidérapant va être installé, ainsi que des pétrins à capot plein.

Parmi les autres acquisitions prévues, une dresseuse va être achetée: elle contribuera à supprimer les gestes répétitifs sur les pièces à reproduire en grandes séries (macarons, cookies...) « sans perdre le côté artisanal et en garantissant une régularité du produit », souligne Jean-René Sorignet. Enfin, à la vente, la crise sanitaire due à la Covid-19 a également mis en évidence la nécessité d'augmenter la hauteur des vitrines pour préserver le personnel. À chaque étape, les besoins des salariés ont ainsi été le mieux possible pris en compte pour assurer des conditions de travail optimales. ■ C. R.

## GUIDER LES MEUNIERS POUR DES FARINES PLUS VERTUEUSES

Très actif sur la recherche pour prévenir l'asthme du boulanger, le Laboratoire national de la boulangerie pâtisserie (Lempa) a déjà établi un indicateur fiable, l'indice de pulvérulence, pour aider les boulangers à choisir leurs farines. En 2019, le projet MeuniAIR, présenté à la Direction régionale de la recherche et de la technologie, avait pour objectif de guider les meuniers dans la fabrication de farines moins pulvérulentes. « Nous avons montré que la variété de blé utilisé tout comme le pilotage de l'humidification du grain

ont une forte incidence sur l'émission de fines particules, précise Pierre-Tristan Fleury, directeur du Lempa. La pratique du meunier pour le mouillage des blés peut permettre de faire des farines moins pulvérulentes, sans affecter ensuite la qualité de la panification. » Un projet MeuniAIR a depuis été lancé avec l'objectif de caractériser les fractions de tamisage en meunerie, étudier les effets des ingrédients utilisés comme correcteurs de défauts de la farine, afin, toujours, de guider le meunier dans sa pratique.

# La rénovation est fondée sur l'expérience

Réorganisation de la boutique, installation de rail aérien pour le port des carcasses, travail sur le mobilier ou encore agencement ergonomique des vitrines...

À Asnières-sur-Seine, les propriétaires de la boucherie Ornaise ont imaginé un espace de travail plus pratique, conforme aux besoins des salariés. Rencontre.

**LE FLACON** de gel hydroalcoolique est placé bien en évidence, à l'entrée. En ce début d'été, la signalétique au sol et les protections de plexiglass qui s'élèvent au-dessus des vitrines et de la caisse rappellent aux clients les règles de distanciation qu'ils ont pris l'habitude de respecter. Implantée au centre d'Asnières-sur-Seine, dans le département des Hauts-de-Seine, la boucherie Ornaise, qui emploie sept salariés, est restée ouverte au plus fort de la crise. « Les gens ont cuisiné. Ils sont venus vers les petits commerces. De nouvelles habitudes de consommation sont nées... », fait remarquer la patronne, Marie-Laurence Derenne, derrière sa caisse.

L'activité a été maintenue et il faut dire que, dès le départ, leur environnement de travail – 140 m<sup>2</sup> comprenant la boutique et le laboratoire – a été imaginé pour faciliter la tâche de chacun. « J'ai acheté la boucherie en 2006 avec une idée de rénovation en tête. Mais j'ai d'abord souhaité occuper les lieux, écouter les salariés et me laisser le temps d'observer les contraintes et les besoins », explique Pascal Derenne, le gérant.



© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS, 2020

Ainsi, aussitôt le projet lancé, la prévention des risques professionnels a été intégrée. Et des solutions, visant notamment à prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS), réduire les risques liés aux manutentions manuelles ou encore les chutes de plain-pied, ont pu être envisagées.

## « Il fallait être là »

« Il fallait une boutique pratique. Mais les premiers architectes que nous avons rencontrés n'étaient pas prêts à déroger aux standards, notamment en matière de hauteur des meubles et de vitrines. Heureusement, un maître d'œuvre à l'écoute m'a finalement orienté vers des entreprises pouvant réaliser les travaux. Les plans ont été établis avec l'aide de la Cramif et validés par les services vétérinaires », reprend le patron. En vitrine, le marbre a laissé place au tout inox, ce qui permet d'éviter le démontage et la manipulation de plaques lourdes (une quarantaine de kilos) pour les nettoyer.

« J'ai demandé à Monsieur Derenne de veiller à rester présent à chaque instant des travaux, insiste Pascal Poiron, contrôleur de

## FAVORISER L'ANTICIPATION

« Nous utilisons notre revue L'Entrefilet comme vecteur de communication auprès des adhérents, explique Michèle Cuvelier, secrétaire générale de la Boucherie et des métiers de la viande de Paris. Sur la base des documents de prévention publiés par l'INRS, nous mettons chaque mois un sujet en avant, pour en permettre une meilleure appréhension par les professionnels. »

Si les adhérents peuvent avoir des questions relatives à des situations ou accidents vécus, ils rencontrent parfois

des difficultés à aborder un projet de prévention dans son ensemble. « Dans le cadre des rénovations de magasins, nous incitons nos artisans à anticiper au maximum les projets et à intégrer les conditions de travail, poursuit-elle. Souvent, ils appréhendent la lourdeur du volet administratif. Travailler en amont avec la caisse régionale, mais également les agenciers, permet de fluidifier les choses et d'évoquer certaines solutions comme les rails, palans, etc. »

☑ Du sol au plafond, du laboratoire à la boutique, des billots à la vitrine, tous les détails ont été pensés par le propriétaire pour faciliter le travail et concevoir ainsi la boutique voulue par Marie-Laurence Derenne et son mari.



© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS/2020

l'ouverture du magasin, climatisation réversible ou encore, pour les appareils, un mélangeur, un poussoir électrique et un trancheur à jambon nouvelle génération.

L'entreprise, qui a bénéficié de conseils et d'une aide financière de la Cramif, a pu réduire les tâches les plus physiques. « On a fait descendre la niche à viande pour ne plus avoir à lever les bras lorsque l'on récupère les jambons, précise Pascal Derenne. Le nouveau trancheur est équipé d'une poignée qui se manipule sans lever l'épaule et sans forcer ni pousser. Il est positionné un peu plus bas. »

« C'est une somme de petits détails qui nous facilitent le travail », évoque Yann Bourdin, alors qu'il s'apprête à désosser une pièce, non sans avoir au préalable enfilé un gant en cotte de maille. L'espace entre la vitrine et la préparation a été élargi. Les agencements permettent d'éviter les postures contraignantes et de réduire l'amplitude des gestes, notamment pour récupérer les produits. Les équipements sont adaptés aux principes de prévention enseignés lors de l'apprentissage.

À ses côtés, Pierre-Antoine Derenne apprécie pour sa part « les billots coulissants et encastrables permettant de travailler côté vitrine et face aux clients ». Ces derniers le voient couper la viande, un détail qu'il juge important d'un point de vue commercial. Le savoir-faire du professionnel est mis en avant et il partage un peu son amour du métier. « On va continuer », poursuit le patron, qui pense notamment à investir dans un camion plus grand. Le nouveau véhicule sera lui aussi équipé d'un rail, ce qui permettra de faciliter le travail de chargement à Rungis et de déchargement à la boutique. ■ G. B.

sécurité à la Cramif. Si une vitrine comme celle-ci, avec une inclinaison descendante de 1%, n'est pas positionnée droite au sol, des contre-pentes se créent, l'eau stagne, ce qui complique et multiplie les opérations de nettoyage. »

Cette vigilance a d'ailleurs permis au patron d'intervenir, alors que les agenciers s'apprêtaient à poser le rail reliant la chambre froide à la boutique en le faisant passer... au-dessus de la caisse! « Il fallait être là, confirme Pascal Derenne. Ce rail justement a permis de réduire très fortement les manutentions. Fini le temps où le boucher devait porter les quartiers d'agneaux de la chambre froide à la boutique. Nous prévoyons d'ailleurs d'ajouter une descente de rail électrique pour éviter de soulever les pièces lorsqu'il faut les décrocher. »

En attendant, il insiste sur la pédagogie. « On plie bien le genou avant de prendre la viande pour la poser sur le billot. N'allez pas vous casser le dos », rappelle-t-il à Yann Bourdin et son fils Pierre-Antoine, les deux jeunes bouchers de la boutique. Autre grand

changement: la séparation des chambres froides charcuterie et viande. « J'ai connu la boutique de l'ancien patron. En matière de pénibilité, c'était un autre monde, évoque Alain Watier, le charcutier. Il fallait fouiller derrière, dans l'ancienne chambre froide, où tout était mélangé. Désormais, j'ai ce qu'il me faut à portée de main, près de l'espace charcuterie. Il y a même une plonge côté boutique! »

### Une somme de détails...

Le sol est entièrement carrelé et des travaux de décaissement ont permis de mettre la boutique et le laboratoire sur un même niveau. Des vues sur l'extérieur ont été ajoutées côté vestiaires et laboratoire. « Le mobilier est également plus simple à nettoyer, avec les charnières inversées sur les portes des meubles. On n'a plus de poignées à recoins. », poursuit le charcutier. « Nous avons conçu la boutique que nous voulions », résume Pascal Derenne. Au-delà des murs et de l'organisation, les investissements matériels ont suivi en nombre: store électrique pour



## REPÈRES

> EN FRANCE, les boucheries artisanales emploient 39 000 salariés dans 13 000 établissements-employeurs dont 93% ont moins de 20 salariés. La moyenne est de 3 salariés par établissement.

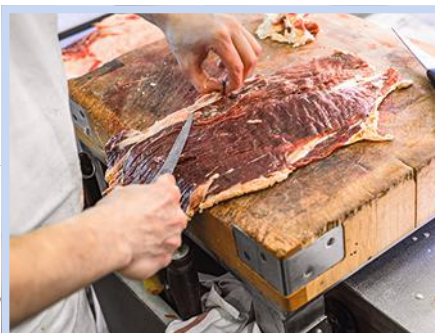
> EN BOUCHERIE-CHARCUTERIE, 56% des accidents sont liés à l'utilisation des outils à main et 24% liés aux manutentions manuelles.

Source: Cnam 2018.

## LA PROFESSION S'ENGAGE

La Confédération française de la boucherie, boucherie-charcuterie, traiteurs (CFBCT) a signé en février 2019 avec la Cnam une Convention nationale d'objectifs (lire l'encadré page 16). Elle encourage les entreprises à réaliser des travaux de rénovation intégrant l'amélioration des conditions de travail, avec l'appui technique et financier des Carsat/Cramif/CGSS. « Nous communiquons sur cet engagement et avons notamment publié un recueil de témoignages d'entreprises, précise Anne Swistak, chef de projet prévention des risques professionnels à la CFBCT. De nombreuses actions de prévention des risques professionnels sont également menées via notre école de formation dans le XII<sup>e</sup> arrondissement de Paris. »

© Grégoire Maisonneuve pour l'INRS/2020



# Un projet d'agrandissement... tout sucre, tout miel

*La confiserie Riol fabrique des macarons, chocolats, dragées, guimauves et biscuits. Très proches de leurs salariés, les dirigeants, Chantal et Michel Riol, ont à cœur de leur faire bénéficier de bonnes conditions de travail. À l'occasion d'un projet d'agrandissement, ils ont sollicité la Carsat Auvergne et le service de santé au travail d'Aurillac pour les aider à progresser en ce sens.*

**CÔTE D'IVOIRE, Pérou, Équateur, Madagascar...** Rien qu'en lisant les provenances des cacao stockés dans la réserve, on voyage. « *Les pays producteurs sont tous situés autour de l'Équateur* », précise Michel Riol, responsable de production de la confiserie qui porte son nom, située à Aurillac, dans le Cantal, et véritablement passionné. D'ailleurs, il a exercé tous les métiers autour du chocolat : pâtissier, chocolatier, formateur... « *J'ai pu me rendre compte que les apprentis souffraient souvent lors de leur formation. Et je me suis dit que je pouvais faire quelque chose en tant que chef d'entreprise.* »

Cela fait plus de trente ans que Chantal et Michel Riol sont pâtissiers-chocolatiers. D'abord à Arpajon-sur-Cère, puis ils

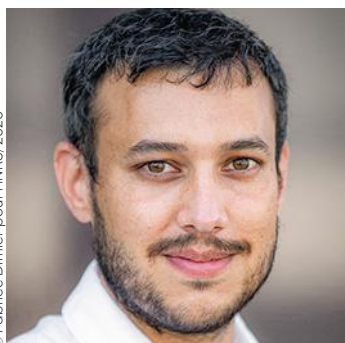
📷 Lors de la fabrication des macarons, le pâtissier doit tapoter régulièrement les plaques pour qu'ils aient une hauteur et une taille très régulières. Le pâtissier a été doté de bouchons d'oreilles pour limiter l'impact des nuisances sonores de ce geste.

décident, en 2009, à la suite de divers événements, de s'installer dans le centre-ville d'Aurillac, dans un local de 80 m<sup>2</sup>. « *Nous voulions rester "petits",* explique Chantal Riol, qui occupe le poste de gérante. *Mon mari était formateur à Yssingeaux dans la semaine. Le week-end, il fabriquait la production que je vendais ... ça n'était pas simple, mais c'est ce que nous souhaitions.* » Cependant, leur notoriété les rattrape et l'effectif atteint cinq salariés. « *Dans nos 80 m<sup>2</sup>, nous étions à l'étroit. Les conditions de travail pour chacun devenaient difficiles.* »

Qu'à cela ne tienne. Ils acquièrent, en 2014, un hangar désaffecté, un peu à l'écart du centre-ville. « *C'était un vrai challenge car on ne peut pas dire qu'il y avait beaucoup de commerces autour* », poursuit la gérante. La confiserie-chocolaterie, qui comprend des bureaux, le laboratoire, la boutique et le conditionnement, occupe désormais 500 m<sup>2</sup>. Les locaux, aménagés avec l'aide d'un cabinet-conseil, sur le principe de la marche en avant et en privilégiant l'éclairage naturel, abritent aujourd'hui l'activité de onze salariés.



© Fabrice Dimier pour l'INRS/2020



## ANTHONY CROZAT, ergonomiste au service de santé au travail

« *Nous sommes arrivés dans cette entreprise car elle avait identifié un point délicat en production : la découpe. Mais finalement, l'analyse ergonomique de tous les postes en production a permis de mettre en évidence d'autres sujets comme les flux, le stockage, le port de charges, le bruit, les vibrations... nos propositions sont donc plus larges et étant donné que nous avons une bonne écoute de la part des dirigeants, un dialogue constructif au sein de l'entreprise, je pense qu'en travaillant avec la Carsat Auvergne, cette entreprise va faire évoluer les conditions de travail de ses salariés dans le bon sens et j'espère que la majorité de nos préconisations seront prises en compte.* »

Lorsque l'un d'entre eux, pendant la période de confinement liée à la Covid-19, annonce qu'il souhaite quitter la société et se lancer dans une toute autre carrière professionnelle, cela agit comme un déclencheur. « *Nous avons des projets d'agrandissement, de développement... et nous nous sommes dit que nous n'avions peut-être pas assez intégré la santé de nos salariés dans notre réflexion* », remarque Michel Riol. Ils se rapprochent de Yann Brosson, contrôleur de sécurité à la Carsat Auvergne, afin de se renseigner sur la subvention TMS Pros Action (*lire l'encadré ci-dessous*).

Celui-ci leur explique qu'il faut d'abord réaliser un diagnostic ergonomique. C'est Anthony Crozat, ergonomiste au service de santé au travail, qui s'en charge en juillet 2020 : « *Mon intervention avait pour objectif d'identifier les situations de travail critiques, notamment à la fabrication, et d'évaluer la pertinence des investissements envisagés, du point de vue de la prévention.* »

### On ne jouera plus beaucoup de guitare

Après deux matinées d'observation, il rend son rapport. Il constate notamment que les flux et le stockage des matières premières mériteraient d'être totalement revus, à la fois pour réduire les ports de charge, le nombre de reprises ou le risque de chute. Michel Riol acquiesce : « *J'ai commencé à réfléchir au rangement des moules, par ordre alphabétique et par saison, et à revoir les cheminements.* » En production, un poste retient particulièrement l'attention des préventeurs. « *Pour découper le chocolat, la guimauve, ou la pâte d'amande, les salariés uti-*



© Fabrice Dimier pour l'INRS/2020

*lisent quotidiennement ce qu'ils appellent une guitare. Il s'agit d'un outil doté d'une corde de piano tendue permettant de découper les matières »,* explique Yann Brosson. Outre les contraintes posturales pouvant favoriser l'apparition de TMS, Anthony Crozat relève les risques liés à la casse de la corde, « *importants notamment lorsque ce sont des produits durs, comme le praliné, qui sont découpés* ». De plus, la découpe du chocolat peut être délicate, car si elle n'est pas nette, c'est toute la qualité du produit qui s'en trouve impactée. « *Cela signifie plus de gestes par la suite pour réaliser l'enrobage et plus de produits à rebuter* », insiste Michel Riol qui a déjà une idée pour améliorer ce poste.

Il souhaite acquérir une machine de découpe à jet d'eau haute pression, qu'il est déjà allé voir en fonctionnement chez d'autres chocolatiers. « *Cet outil pourrait soulager les salariés,* remarque Yann Brosson, *et permettre de réaliser des découpes plus variées et de meilleure qualité.* » « *Cela permettrait de mécaniser des tâches ingrates et d'offrir davantage de temps aux salariés pour réaliser*

**La découpe de la pâte d'amande se fait encore à l'aide de la guitare, un outil très sollicitant. Michel Riol souhaite la remplacer très prochainement par une machine de découpe à jet d'eau haute pression.**

*des tâches plus créatives et ainsi donner plus de sens à leur travail... complète l'ergonome. Elle réduira également les rebuts et les reprises de produits.* » Si tout va bien, la machine devrait arriver avant la fin de l'année... « *On l'attend avec impatience!* », lance Thomas, l'un des chocolatiers.

Autre situation repérée par l'ergonome : la cuve du pétrin qui est lourde – elle peut atteindre les 30 kg quand elle est pleine – et nécessite des efforts importants pour être déplacé. L'ergonome propose de la rehausser et/ou de la mettre sur roulettes. Enfin, les plaques métalliques sur lesquelles sont tapotées régulièrement pour uniformiser la taille et l'épaisseur des macarons. Elles génèrent du bruit et des vibrations, sur lesquels l'ergonome s'est penché aussi. Depuis le reportage, Anthony Crozat a présenté son rapport à M. Riol. Aidé de la Carsat Auvergne, ce dernier va prendre le temps de réfléchir à l'agrandissement de ses locaux. Sur plan et avec ses salariés. Mais une chose est sûre : très vite, la guitare ne servira plus qu'occasionnellement. ■ D. V.

### TMS Pros Action

■ La subvention TMS Pros Action est une aide financière destinée aux entreprises de 1 à 49 salariés dans la prévention du risque de troubles musculosquelettiques. Elle permet de financer du matériel et/ou des équipements pour réduire les contraintes physiques en particulier lors de manutentions manuelles de charges, d'efforts répétitifs ou de postures contraignantes, mais également la réalisation de formations adaptées pour les salariés concernés. Ces investissements doivent être inscrits dans un plan d'action issu d'un diagnostic des situations de travail concernées.

### LA CONFISERIE RIOL

Michel Riol a occupé tous les postes de la confiserie. Confronté à des problèmes d'audition qu'il estime dus à l'action – bruyante – de tapoter les grilles métalliques des macarons, il a doté tous ses salariés de bouchons d'oreilles. De plus, pour limiter les manutentions, c'est désormais tout le chariot de plaques de macarons qui est enfourné pendant 13 minutes à 150 °C. Côté horaires, le laboratoire fonctionne en horaires journée, « *ce qui est encore rare dans notre profession, mais satisfait tout le monde* », précise Chantal Riol.

### CHIFFRES

- 11 salariés
- CA : un peu moins d'1 million d'euros
- Part des différents produits :  
Chocolats : 35 %  
Macarons : 28 %  
Biscuits : 8 %  
Divers (cadeaux, confiseries...) : 29 %

# Les coulisses des grands festins

**D'AUXERRE À PARIS**, les préparations présentées dans les vitrines du traiteur Festins sont rigoureusement identiques. Des plats cuisinés confectionnés dans l'Yonne et des produits ultrafrais, suivant les mêmes recettes, préparés dans le laboratoire de chaque site. C'est dans l'un d'eux, à Marsannay-la-Côte, tout près de Dijon, en Côte-d'Or, que nous avons rendez-vous pour discuter de ce qui, à l'origine, n'était qu'un simple projet d'automatisation de la plonge.

« Nous avions un bac de plonge classique installé dans un espace réduit, avec peu de rangements. Lorsque la vaisselle s'accumulait, il y en avait vite partout », se souvient Grégory André, le chef de cuisine. Tous les jours, des casseroles et ustensiles étaient déposés puis repris, au prix de mouvements de flexion et d'extension des poignets, d'un travail dos courbé, forçant sur les épaules, et de torsions latérales du corps. « Du fait de la manipulation au quotidien de charges lourdes, parfois fragiles ou pouvant présenter des risques de coupure, la pénibilité du poste avait été relevée. C'est pourquoi nous avons en tête ce projet d'automatisation de la plonge. Il fallait aussi dégager du temps pour la salariée affectée à cette tâche, et permettre plus de polyvalence afin de proposer un travail plus riche », évoque Séverine Langlois, la directrice.

Elle-même issue de la cuisine, elle connaît les contraintes du métier. Mais c'est la rencontre avec Maryline Vannier, contrôleur de

*C'était au départ un simple projet d'automatisation de la plonge. Mais conseillé par la Carsat Bourgogne-Franche-Comté, le traiteur Festins s'est acheminé, sur son site de Marsannay-la-Côte, à côté de Dijon, vers l'amélioration globale de la zone de préparation. Parce que le plaisir dans l'assiette commence par le bien-être en cuisine.*



© Goel Kerbaol/NRS/2020

La plonge est dorénavant mécanisée, avec une hauteur et une profondeur du bac adaptées. Les vapeurs émises lors de l'ouverture du lave-vaisselle sont captées et le local est ventilé.

sécurité à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté, qui l'amène à voir plus grand. Ensemble, elles évoquent l'optimisation des flux par rapport à l'espace contraint et discutent d'autres aménagements possibles, allant dans le sens d'une amélioration de l'ergonomie. Se pose notamment la question des risques liés à la

porte battante, pour l'accès au local de stockage des produits d'entretien.

## Vers une analyse globale

« À partir de la demande initiale concernant la plonge, nous avons analysé l'activité du laboratoire dans son ensemble, évoqué le captage des vapeurs au niveau de

## EN BREF

Festins de Bourgogne est une entreprise familiale créée en 1992 par Didier Chapuis et son épouse Évelyne. Le traiteur, aujourd'hui certifié Iso 20121 (systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle), a installé son siège à Chemilly-sur-Yonne, au Nord d'Auxerre. Il régale le particulier (environ 50 % du chiffre d'affaires est réalisé en boutique), prépare des plateaux-repas et s'est également spécialisé dans l'organisation de réceptions, cocktails, mariages,

un pan de l'activité durement touché par la crise sanitaire depuis le mois de mars 2020. Festins dispose de deux boutiques à Paris (Daumesnil et Grande Armée), une à Chemilly-sur-Yonne et une à Marsannay-la-Côte. Cette dernière, qui a ouvert en 2001, emploie aujourd'hui 10 personnes. Chaque site a son propre laboratoire où sont confectionnées les préparations fraîches (salades, verrines...), les mêmes recettes étant proposées dans toutes les boutiques.

la machine à laver, revu les flux de circulation, réfléchi à la sécurisation des entrées et sorties en zone de préparation mais également aux opérations de nettoyage, précise Maryline Vannier. En application de la convention nationale d'objectifs fixant un programme d'actions spécifiques à l'activité "Commerces de détail de viandes, poissons, charcuterie artisanale y compris traiteurs, organisateurs de réception", un contrat de prévention a été signé avec la Carsat. »

Premier élément notable, donc, une plonge désormais mécanisée, avec une hauteur et une profondeur de bac adaptées. Un lave-vaisselle a été installé. Les vapeurs émises lors de son ouverture sont captées et le local ventilé. Autour, des plans de travail amont et aval à hauteur remplacent les étagères préexistantes, qui n'étaient pas fonctionnelles. Les ustensiles à laver et les pièces propres sortant du lave-vaisselle y trouvent facilement leur place. Un revêtement de sol antidérapant, issu de la liste établie par la Cnam (disponible en ligne sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)), recouvre toute la zone de préparation. Des dispositifs d'évacuation des eaux usées sont prévus.

« Ma collègue de la plonge gagne en confort mais elle a aussi plus de temps et nous donne un coup de main en préparation », souligne Grégory André. Alors qu'il termine la confection de verrines, il nous guide vers le local où sont amenés les déchets. « Pour rien au monde je ne reviendrais en arrière, assure-t-il, alors qu'il arrive devant la porte coulissante qui permet d'y accéder. Quel gain en mobilité! » L'entrée dans le local se fait à partir d'un couloir étroit. Il a fallu modifier la cloison pour

faciliter l'accès et se débarrasser de la porte battante. « En sortant de la réserve, on ne pouvait pas voir s'il y avait quelqu'un derrière la porte », insiste-t-il.

C'est également ici que se trouve la zone de stockage des produits d'entretien. Initialement, la préparation des produits de nettoyage s'effectuait par fractionnement de bidons de 25 litres. « Pour éviter la manipulation de ces bidons et les risques d'éclaboussures, nous avons installé une station de lavage avec distribution automatique des produits chimiques. Son positionnement central facilite l'accès à toute la zone de préparation », reprend la directrice. En fin de journée, avec la fatigue, nul n'est à l'abri d'un surdosage ou d'une mauvaise manipulation. « C'est une tâche contraignante de fin de poste que l'entreprise est parvenue à alléger », insiste Maryline Vannier.

### La direction formée à la démarche

« Il y a beaucoup de choses dont on peut prendre conscience avec du recul. Dans le cadre du contrat de prévention, j'ai suivi une formation avec la Carsat sur la façon d'initier une démarche de prévention. C'était une journée très riche, au cours de laquelle on échange avec d'autres professionnels sur nos problématiques quotidiennes. Cela permet de découvrir d'autres horizons et d'avancer dans sa réflexion », estime Séverine Langlois.

Quand l'entreprise s'est interrogée sur les flux, les risques liés aux entrées et sorties du laboratoire, notamment pour les salariés travaillant dans le local de vente, ont été discutés. Les chutes de plain-pied sont en

effet l'une des premières causes d'accident du travail en cuisine. « C'était compliqué pour eux de mettre le même sol côté boutique. En revanche, il fallait, lors du passage d'un espace à l'autre, éviter une rupture trop brutale, explique Maryline Vannier. Une variation trop importante de glissance du revêtement de sol entre différents locaux génère des pertes d'équilibre, voire des chutes. Une solution consiste à installer une bande de revêtement de sol de coefficient de glissance intermédiaire entre les deux zones. »

Lorsque l'établissement a proposé la pose de plaques de transition antidérapantes, la contrôleur de sécurité s'est rapprochée du Centre interrégional de mesures physiques de l'Est (Cimpe), avec la référence des matériaux choisis, pour la faire valider. Trois plaques ont ainsi été installées au niveau des trois sorties du laboratoire. Grâce à elles, la vie en cuisine se poursuit sans faux pas. ■ G. B.

📷 Ce qui n'était au départ qu'un simple projet de réaménagement de la plonge a abouti à la mise en place d'une démarche d'amélioration des conditions de travail qui bénéficiera à différents postes de l'entreprise.



## RÉAGIR À LA CRISE

« Nous avons été contraints de fermer du 16 mars au 11 mai en raison de l'annulation de toutes nos commandes et nos événements traiteur/organisation de réception », explique Séverine Langlois, directrice de la boutique de Marsannay-la-Côte. La reprise ne s'est faite, pour l'activité événementielle, que très partiellement. « Nos clients en boutique ont répondu présents. Nous nous sommes réinventés. Festins a créé sa Festibox, avec chaque mardi cinq plats cuisinés à emporter pour la semaine.

Nous avons refait l'offre mariage et animations culinaires », reprend Séverine Langlois. Il a fallu renforcer les mesures sanitaires sur site. « En cuisine, nous avons toujours travaillé avec le masque et la toque. La tenue est changée tous les jours », décrit-elle. Les principaux changements ont touché l'espace de vente : port du masque et gel hydroalcoolique à disposition, distanciation, désinfection des points de contact...