

# Cafétérias



## STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**Bservation, **A**Nalyse, **E**xpertise).

La série de publications «STRATEGIE SOBANE-Gestion des risques professionnels» a pour objectif de faire connaître cette stratégie de prévention et de montrer comment l'appliquer aux différentes situations de travail.

Ces outils cherchent à optimiser le temps et les efforts de l'entreprise pour rendre la situation de travail acceptable quelle que soit la complexité du problème rencontré. Ils favorisent le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

L'ensemble de ces outils ainsi que la stratégie SOBANE ont été développés par l'Unité hygiène et physiologie du travail du professeur J. Malchaire de l'Université catholique de Louvain, dans le cadre du projet de recherche SOBANE cofinancé par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen.

Le guide de concertation DEPARIS est un guide de dépistage participatif des risques qui permet de rencontrer les exigences du niveau «Dépistage» de la stratégie SOBANE. Il s'agit d'un outil simple, économe en temps et en moyens, qui favorise le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

Cette publication a été réalisée par une équipe de recherche comprenant:

- L'Unité hygiène et physiologie du travail de l'UCL (Prof. J. Malchaire, A. Piette);
- Le Service de recherche et développement de IDEWE (Prof. G. Moens);
- Le service externe en prévention et protection CESI (S. Boodts, A. Schietecatte);
- Le service externe en prévention et protection IDEWE (Prof. V. Hermans);
- Le service externe en prévention et protection PROVIKMO (Dr. G. De Cooman, I. Timmerman);
- Le service externe en prévention et protection MENSURA (Dr. P. Carlier);
- Le Département nouvelles technologies et formation du CIFO (J.F. Husson).
- Le service de prévention SEFMEP (P. Lorent, F. Gysens)

**Pour plus de détails sur la stratégie SOBANE: [www.sobane.be](http://www.sobane.be)**

### PROMOTEUR DU PROJET

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
Direction générale Humanisation du travail  
rue Ernest Blerot I - 1070 Bruxelles



Le Fonds Social Européen  
investit dans votre avenir

#### Cette brochure

peut être obtenue gratuitement

- par téléphone au 02 233 42 14
- par commande directe sur le site du SPF: <http://www.emploi.belgique.be>
- par écrit auprès de la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale rue E. Blerot I - 1070 BRUXELLES Fax: 02 233 42 36 E-mail: [publications@emploi.belgique.be](mailto:publications@emploi.belgique.be)

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF: <http://www.emploi.belgique.be>

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 février 2008

**Production:** Direction générale Humanisation du travail

**Coordination:** Direction de la communication

**Supervision scientifique:** Alain Piette

**Mise en page et couverture:** Sylvie Peeters

**Dessin:** Serge Dehaes

**Impression:** Boone-Roosens

**Diffusion:** Cellule Publications

**Editeur responsable:** SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

#### H/F

Les termes «conseillers», «travailleurs» et «employeurs» utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.





# Procédure d'utilisation

1. Information par la direction sur les objectifs poursuivis et engagement de celle-ci de tenir compte des résultats des réunions et des études.
2. Accord du Comité de prévention et de protection au travail.
3. Définition d'un petit groupe de postes formant un ensemble, une "situation" de travail.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord des travailleurs.
5. Préparation du coordinateur: Il adapte éventuellement l'outil à la situation de travail en modifiant des termes, en éliminant certains aspects non concernés, en transformant d'autres ou encore en ajoutant des aspects supplémentaires.
6. Constitution d'un groupe de travail avec des travailleurs-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants et de personnels d'encadrement technique choisis par la direction. Il comprend au moins un homme et une femme en cas de groupe mixte.
7. Le document "Invitation" est remis aux membres du groupe de travail de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis et à préciser leur rôle.
8. Réunion du groupe de réflexion dans un local calme près des postes de travail.
9. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure.
10. Discussion sur chaque rubrique en se concentrant sur les aspects repris sous cette rubrique et en s'attardant, non pas à porter un score, mais
  - À ce qui peut être fait pour améliorer la situation, par qui et quand
  - À ce pour quoi il faut demander l'assistance d'un préventeur
  - À déterminer rapidement le coût des mesures d'amélioration proposées et leur impact éventuel sur la qualité du produit et sur la productivité: pas (0), peu (€), moyen (€€) ou élevé (€€€).
11. Après la réunion, synthèse par le coordinateur en mettant au net
  - La liste des points à étudier plus en détails avec les priorités
  - La liste de solutions envisagées avec indication de qui fait quoi et quand
  - Les rubriques utilisées, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion
12. Présentation des résultats aux participants, révision, ajouts...
13. Finalisation de la synthèse.
14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus, facteur par facteur, au moyen des méthodes de niveau 2, **Observation**, de la stratégie **SOBANE**.

## Le texte suivant peut aider à préciser le but de la réunion. .

"Au cours de la réunion, nous allons passer en revue tous les aspects techniques, d'organisation et de relation qui font que le travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L'objectif n'est pas de savoir si c'est facile ou agréable à 20, 50 ou 100 %.

Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, tout de suite, dans 3 mois et plus tard pour que ce soit plus efficace et plus agréable.

Il peut s'agir de modifications techniques, de nouvelles techniques de travail, mais aussi de meilleures communications, de réorganisation des horaires, de formations plus spécifiques.

Pour certains points, nous devrions arriver à dire ce qu'il faut changer et comment concrètement le changer. Pour d'autres, des études complémentaires devront être réalisées.

La Direction s'engage à établir un plan d'actions dans le but de donner suite au mieux à ce qui sera discuté. "

## 1. LES ZONES DE TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### Les zones de travail et emplacement des machines

- Organisées selon le principe de la "marche en avant": livraison- stockage-préparation-cuisine-distribution-évacuation-vaisselle
- Tailles suffisantes fonction du nombre de travailleurs
- Organisées pour limiter les déplacements

#### Les voies de circulation

- Accès faciles et directs aux zones de travail, sans dénivellations
- Largeur suffisante tenant compte des armoires, tiroirs et des dessertes (> 120 cm), bien délimitées
- Sans obstacle avec des emballages, caisses, paniers...

#### Les surfaces: parois, plafonds, faux plafonds, plans de travail...

- Lisses, sans discontinuités ou fentes, claires
- Inertes vis à vis des denrées alimentaires et des détergents
- Imputrescibles, sans rétention d'eau, résistantes aux chocs

#### Le sol

- De plain-pied; pas d'escaliers ni de dénivelés
- En bon état: de niveau, solide, non glissant, sec, bien éclairé
- Incliné vers des collecteurs d'évacuation bien localisés
- Nettoyage et désinfection quotidiens
- Entretien immédiat: tous les déchets tombés sur le sol sont directement évacués et le sol nettoyé

#### Les déchets: alimentaires, huiles, papiers...

- Triés et recueillis dans des poubelles adéquates et étanches
- Bien localisées et en nombre et de volume suffisants
- Evacués de manière contrôlée suivant une procédure connue
- Vers des lieux inaccessibles aux animaux (rongeurs, insectes...)

#### Les locaux sociaux (vestiaires, toilettes, lavabos ...)

- De taille suffisante, confortables et bien équipés
- Robinets, distributeurs de savon sans contact avec les mains
- Obligation de se laver les mains avant de sortir

#### Les issues de secours

- Non encombrées, bien visibles et en bon état
- Signalées par les pictogrammes adéquats

#### Aspects à étudier plus en détails:



## 2. L'AMÉNAGEMENT TECHNIQUE

### Qui peut faire quoi de concret et quand?

#### A discuter

##### La ventilation des locaux

- Evacuation directe de toutes les émissions de chaleur, gaz, vapeurs, fumées...: air frais, agréable à respirer, sans odeurs
- Pas de courants d'air, bruit ni vibrations
- Renouvellement d'air suffisant en tous les points des locaux
- Pas de perturbation du fonctionnement des hottes
- Filtres nettoyés et vérifiés au moins 1x /semaine
- Vérification annuelle par un personnel qualifié

##### Les hottes d'extraction

- Bien localisées, en parfait état et efficaces
- Nettoyées et entretenues: pas d'accumulation de graisses
- Filtres nettoyés et vérifiés au moins 1x /semaine
- Vérification annuelle par un personnel qualifié

##### Les cuisinières et fours

- Surfaces et volumes suffisants
- Vérification régulière par un personnel qualifié




##### Les évier et les robinets eau chaude et froide

- Bien localisés, à bonne hauteur pour le travail, le dos droit
- En état parfait et de volume ou débit suffisant
- Pas d'usage pour se laver les mains

Aspects à étudier plus en détails:



### 3. LES MACHINES ET USTENSILES DE CUISINE

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p>Pour tous</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Localisés selon le principe de la "marche en avant"</li> <li>Adéquats, de taille suffisante et en parfait état             <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance régulière et révision complète annuelle</li> <li>Retrait immédiat en cas de problèmes</li> </ul> </li> <li>Maintenus en parfaite propreté en permanence</li> <li>A bonne hauteur (75 cm pour travailler le dos droit)</li> </ul> <p><b>Les signaux et les commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boutons (d'arrêt d'urgence), poignées, pédales... en bon état</li> <li>Taille, forme et dimensions adéquates (boutons, voyants...)</li> <li>Bien positionnés: à l'avant et en hauteur</li> <li>Respect des stéréotypes : aiguilles mobiles de gauche à droite, verte = marche... rouge = arrêt, sens des commandes...</li> </ul> <p><b>La cuisinière:</b> allumage automatique</p> <p><b>La friteuse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Localisée à l'écart des points d'eau et des feux vifs</li> <li>Fonctionnement impossible sans la hotte</li> </ul> <p><b>Eplucheuses, trancheuses, batteurs, micro ondes...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toujours utilisés avec les organes de protection</li> <li>Pas de force excessive de pression du doigt ou du pied....</li> </ul> <p><b>Le lave-vaisselle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Espace pour charger et décharger</li> <li>Rangement de la vaisselle sale: pas d'empilement sauvage</li> <li>Lavage au fur et à mesure pour limiter les stocks</li> </ul> <p><b>Les ustensiles:</b> cuillères, spatules, couteaux, louches, pelles...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En nombre suffisant</li> <li>Manches droits ou courbés, ni trop longs, ni trop courts, ni trop minces, ni trop rugueux, ni trop lisses</li> </ul> <p><b>Qualification des travailleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A l'utilisation (sécurité et efficacité) du matériel et des machines</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

## 4. L'APPROVISIONNEMENT ET LE STOCKAGE

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### L'approvisionnement

- Programmation en dehors des heures de plein travail
- Arrivée directe des produits dans la zone de stockage
- Cartons, cageots de qualité, pas trop lourds
- Evacuation directement des cartons, cageots, caisses vides

#### Stockage (étagères, chambre froide...)

- Zones suffisamment grandes, propres, aérées et bien éclairées
- Bien localisé, pas de déplacements inutiles
- Contrôle et affichage direct des températures et humidités
- Stockage par nature de produits et date d'arrivée (péremption)
- Escabeaux, échelles... disponibles, en bon état, stables

#### Les armoires

- Bien localisées, en bon état, nombreuses petites étagères
- Objets lourds ou d'utilisation fréquente à une hauteur entre les hanches et les épaules
- Objets volumineux à la hauteur des genoux
- Petits objets, légers ou peu utilisés à la hauteur des épaules

#### Les tiroirs: rangés, pas trop profonds, coulissants (marmites)

#### Les réfrigérateurs et les congélateurs

- Verticaux (encombrement réduit et bonnes positions de travail)
- Auto nettoyants




#### Chariots, désertes mobiles

- Adaptés, en nombre suffisant, maintenus et nettoyés
- Faciles à déplacer: visibilité, poignées à la bonne hauteur, roues de grand diamètre, pivotantes et blocables
- Ouverture des portes à 270°

Aspects à étudier plus en détails:



## 5. LE RESTAURANT OU L'EXPÉDITION DES PLATS

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p>Les voies de circulation: vastes, bien délimitées</p> <p><b>Si escalier ou plan incliné</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rampes et garde-corps; marches antidérapantes</li> <li>• Envisager un monte charge</li> </ul> <p><b>Le sol:</b> en bon état: de niveau, solide, non glissant, sec</p> <p><b>La coordination salle - cuisine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Double porte munies de hublots avec sens de circulation</li> <li>• Passe-plats</li> </ul> <p><b>La gestion des commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise et suivi des commandes</li> </ul> <p><b>Les comptoirs de self service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre réduit de plats présentés</li> <li>• Pas de manipulations indésirables par les clients</li> <li>• Plats le plus à l'écart, possible du passage des plateaux et clients</li> </ul> <p><b>Les tables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériaux lavables nettoyés après chaque client</li> <li>• Nettoyage (eau chaude, détergent, rinçage) une fois par jour</li> </ul> <p><b>Les installations sanitaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilettes et lavabos spéciaux pour les clients</li> <li>• Entretien et approvisionnement (papier, savon, serviettes...) réguliers</li> </ul> <p><b>Les fumeurs:</b> zone bien localisée et ventilée</p> <p><b>Le conditionnement des plats à emporter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditionnement et emballages vides entreposés dans des conditions hygiéniques avant utilisation</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>



## 6. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### L'organisation du travail

- Claire et satisfaisante, permet de travailler en sécurité

#### Les procédures d'hygiène alimentaire (HACCP)

- Connues et respectées

#### Les circonstances de travail

- Lieux, outils, matériel, stocks, imprévus, temps...
- Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité

#### La planification du travail

- Ordre et synchronisation des opérations depuis l'arrivée de marchandise jusqu'au lavage des machines et du sol

#### Les ordres et les attentes

- Claires et satisfaisantes, sans contradiction
- Manuels, listes de tâches... clairs et complets

#### La rotation du personnel

- Entre des postes de travail avec des niveaux différents de sollicitation musculaire

#### La répartition du travail: Équitable dans le groupe




- Chacun sait exactement quel est son travail et son rôle.

#### Le plan de nettoyage


- Fréquences et moments dans la journée du nettoyage de chaque équipement ou parties des locaux: sols, plans de travail, parois, hottes, machines, annexes...
- Procédures de nettoyage: produits homologués, dilution, temps de contact, rinçage...
- Interdiction des balayages à sec
- Responsabilités et contrôles de qualité




Aspects à étudier plus en détails:



7. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p><b>Les chutes de personnes ou d'objets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etat du sol et obstacles dans les voies de circulation</li> <li>• Etats des échabaux et échelles</li> <li>• Etats des cartons et cageots (fond défectueux)</li> <li>• Chaussures antidérapantes et avec embout de sécurité</li> </ul> <p><b>Les brûlures et le froid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vêtement isolant pour le travail en chambre froide</li> <li>• Utilisation de maniques ou gants lors du travail au grill et pour manipuler les objets chauds (plats, marmites...) ou surgelés</li> <li>• Isolement thermique des surfaces chaudes</li> <li>• Marmites et poêles avec manches antithermiques</li> <li>• Manches des récipients orientés vers l'intérieur de la cuisinière</li> <li>• Le personnel sait ce qu'il faut faire en cas de brûlure</li> </ul> <p><b>Coupures et blessures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix adéquat du type de couteaux pour chaque tâche</li> <li>• Affûtage et affilage des couteaux dès que nécessaire</li> <li>• Gants de sécurité pour manipuler les cageots (échardes, agrafes...)</li> </ul> <p><b>Les procédures en cas d'accident</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claires, connues et appliquées</li> </ul> <p><b>Les analyses des accidents de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systématiques, complètes, utiles</li> </ul> <p><b>Les premiers soins:</b> locaux d'infirmerie, boîtes de secours</p> <p><b>Secouristes:</b> une personne formée disponible en permanence</p>		
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>		  

## 8. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE




	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p><b>L'installation électrique générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Différentiels, fusibles, mise à la terre, câbles, signalisation</li><li>• Prises électriques bien localisées à l'écart des points d'eau</li><li>• Disjoncteur général disponible et facile d'accès</li></ul> <p><b>Les appareils électroménagers:</b> connexions, boutons d'arrêt d'urgence, pôles à terre, maintien, isolement, batteries....</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Débranchement des appareils électriques avant nettoyage</li><li>• Pas de manipulation avec les mains mouillées.</li><li>• Pas de rallonges électriques</li><li>• Pas de fils électriques dénudés, arrachés, brûlés</li></ul>		
<p><b>Les consignes de sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pas de matières combustibles (papiers, cartons, huiles, torchons...) près de flammes, de chaleur ou d'étincelles</li></ul> <p><b>Les installations à gaz</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conduites et installation en bon état</li><li>• En dehors des zones de passage</li><li>• Vanne de coupure générale bien localisée et d'accès facile</li></ul> <p><b>Le système de détection automatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En bon état, vérifié annuellement par un personnel qualifié</li><li>• Réparé immédiatement : travail interdit si non opérationnel</li><li>• Coupure des arrivées d'énergie</li><li>• Alarme visuelle et auditive</li></ul> <p><b>Les moyens de lutte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Extinction automatique, hydrants, bouches d'incendie...</li><li>• Extincteurs à eau pulvérisée</li><li>• En nombre suffisant, bien localisés, accessibles, contrôlés</li></ul> <p><b>La signalisation:</b> moyens de lutte, issues et éclairage de secours...</p> <p><b>Les consignes en cas d'incendie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plans d'évacuation, alerte, alarme; simulations d'évacuation...</li><li>• Voies et sorties d'urgence, points de rencontre</li></ul>		
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>		

9. LES POSITIONS DE TRAVAIL	A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>La répétition des mêmes gestes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jamais en continu</li> <li>• Toujours sans déviations ou forces extrêmes</li> </ul> <p><b>Les positions de travail : confortables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dos droit: pas de flexions ou torsions</li> <li>• La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations</li> <li>• Les épaules relâchées: pas haussées</li> <li>• Les bras près du corps: pas écartés ou levés</li> <li>• Les mains en position normale: non fléchies</li> <li>• Les deux pieds sur le sol ou un repose-pied</li> <li>• Pas de travaux à genoux ou accroupi</li> <li>• Pas de positions défavorables répétées ou prolongées</li> </ul> <p><b>Les plans de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tables, machines, éviers...</li> <li>• Hauteur permettant une position idéale, avec appui confortable possible des hanches et/ou des bras sur la surface et travail à bonne hauteur</li> <li>• Dégagés au fur et à mesure</li> </ul> <p><b>Le travail assis ou assis/debout</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De préférence si travail toujours au même endroit</li> <li>• Sièges de qualité, stables et confortables</li> <li>• Appui des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur</li> <li>• Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail</li> </ul> <p><b>Si travail en position debout</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de gêne dans les mouvements</li> </ul> <p><b>Aides</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaliers... disponibles pour le travail en hauteur</li> <li>• Stables, solides, faciles à utiliser avec sécurité (chutes)</li> </ul>		
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>		  

## 10. LES EFFORTS ET LES MANIPULATIONS

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>Les gestes et efforts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pas brusques ni importants</li><li>• Sans déplacements rapides ou répétés</li></ul> <p><b>Les efforts des mains</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Modérés; pas de torsion des poignets</li><li>• Jamais de coups avec le talon de la main</li></ul> <p><b>Les charges</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs...)</li><li>• Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants, pas trop chaud ou trop froid ...</li><li>• A bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture</li><li>• Pas de torsion ou inclinaison du tronc</li><li>• Portées seulement sur de courtes distances</li></ul> <p><b>Les aides mécaniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dessertes à roulettes, chariots à pousser plutôt qu'à tirer... pour les charges lourdes ou instables</li><li>• De qualité, adéquates, bien situées et faciles et rapides à utiliser</li></ul> <p><b>La formation: formation à la manutention adaptée au poste</b></p> <p><b>La fatigue en fin de journée: acceptable</b></p>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"><span>☹️</span><span>😐</span><span>😊</span></div>

## 11. L'ÉCLAIRAGE

	A discuter	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
	<p><b>L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eclairage naturel par des fenêtres propres</li> <li>• Eclairage artificiel suffisant pour voir les détails du travail, mais pas trop important</li> </ul> <p><b>Pas d'ombres sur le travail</b></p> <p><b>Pas de reflet ni éblouissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur les tables, les surfaces métalliques ou en verre, les feuilles de plastique ...</li> <li>• En particulier par le soleil, fenêtres avec des rideaux, stores ou pare-soleil</li> <li>• Pas de vue directe des sources de lumière</li> </ul> <p><b>L'uniformité de l'éclairage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des zones de travail et de passage (escaliers...)</li> </ul> <p><b>La vue sur l'extérieur</b></p> <p><b>Les luminaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propres, nettoyés régulièrement</li> <li>• Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement</li> </ul> <p><b>Les minuteries: durée optimale</b></p>	
	<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 12. LES AMBIANCES THERMIQUES

### A discuter

- La température**
- Pas trop élevée dans la zone du grill et des fours
  - Pas trop basse en zone réfrigération et conservation d'aliments
  - Travailleurs (habillement) différents pour ces deux activités

**L'humidité: pas trop élevée**

- Ventilation efficace par les hottes
- Extraction de la vapeur par les hottes
- Sans courant d'air par les fenêtres, portes...

**Les vêtements de travail : pantalons, tablier confortable**

**Vêtements de protection spéciaux**




- Si nécessaires (isolants, imperméables, anti rayonnement...)
- De qualité, adaptés et confortables

**Les boissons: disponibles s'il fait trop chaud ou trop froid**

### Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



<b>13. LE BRUIT</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p>Dans la zone de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La facilité de parler : normale à une distance de 1 mètre</li> </ul> <p><b>Les machines ou les installations bruyantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Isolement des sources de bruit par rapport aux ouvriers</li> <li>• Entretien périodique et adéquat</li> </ul> <p><b>Les moyens de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévus en tenant compte du bruit ambiant</li> </ul> <p><b>Les trous, orifices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les parois entre des locaux, les seuils sous les portes</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>



## 14. LES RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

**Les produits chimiques:** produits de nettoyage, désinfectants, insecticides...

- Inventaire disponible et à jour
- Documentation sur les risques disponible
- Récipients adéquats et bien étiquetés
- Stockage dans des armoires ou réserves fermant à clef
- Dans des espaces appropriés, isolés et signalisés
- A l'écart des lieux de stockage et préparation d'aliments

**L'hygiène**




- Interdiction d'animaux dans les cuisines et locaux de stockage
- Pas de champignons ou moisissures

**Les fumeurs**

- Interdiction de fumer dans les locaux de travail
- Zone fumeurs éventuelle extérieure, bien localisée et ventilée

Aspects à étudier plus en détails:






<b>15. L'HYGIÈNE DU PERSONNEL</b>	
<b>A discuter</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p><b>La formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur les procédures d'utilisation: claires et respectées</li> <li>• Sur les risques           <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour le personnel</li> <li>- et pour l'hygiène alimentaire</li> </ul> </li> </ul> <p><b>L'hygiène</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masque bucco nasal, coiffe englobant, l'ensemble de la chevelure et gants à usage unique obligatoires pour tous les travailleurs de la zone propre</li> <li>• Lavage des mains fréquemment</li> <li>• Interdiction de travail si infection de la peau ou des muqueuses, respiratoires ou intestinales</li> </ul> <p><b>La surveillance médicale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration d'aptitudes annuelle</li> <li>• Examens bactériologiques et parasitologiques réguliers</li> <li>• Contrôles biologiques tous les 6 mois de tous les travailleurs en contact avec les aliments</li> <li>• Frottis et culture de gorge et d'ongles</li> <li>• Interdiction de travail si examen positif</li> </ul> <p><b>Les vaccinations BCG</b> en ordre</p>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	

## 16. L'AUTONOMIE ET LES RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>Les ordres et attentes:</b> pas de contradictions</p> <p><b>Le degré d'initiative</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail de l'équipe</li></ul> <p><b>L'autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chacun peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail</li></ul> <p><b>La liberté de contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires avec les services périphériques (entretien, achats, qualité...) ou extérieurs</li></ul> <p><b>Le niveau d'attention:</b> moyen en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De la gravité des actions à prendre</li><li>• Du caractère imprévisible des événements</li></ul> <p><b>Les décisions</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le nombre de choix possibles est limité</li><li>• Les informations sont disponibles</li><li>• Elles ne sont pas trop difficiles à prendre</li><li>• La vitesse de réaction nécessaire est normale</li></ul> <p><b>Les responsabilités</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chacun connaît les siennes et les apprécie</li><li>• Ni trop lourdes, ni trop légères</li></ul> <p><b>Les erreurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles</li></ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	






<b>17. LE CONTENU DE TRAVAIL</b>	
<b>A discuter</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p><b>L'intérêt du travail:</b> intéressant et diversifié</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches préparatoires; contrôle qualité, retouche, entretien...</li> </ul> <p><b>Les compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles</li> <li>• Il permet d'utiliser et de développer ces compétences</li> </ul> <p><b>Informations et formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De tous (jeunes, intérimaires, plus anciens)</li> <li>• Spécifiques au travail de chacun</li> <li>• Sur les procédures, les risques et la prévention</li> <li>• A l'embauche et de façon périodique</li> </ul>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	

## 18. LES CONTRAINTES DE TEMPS

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et <u>quand</u> ?
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>Les horaires et le programme de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Connus suffisamment à l'avance</li><li>• Permettent d'organiser sa journée de travail comme on le souhaite</li><li>• Flexibles dans des marges déterminées</li></ul> <p><b>Le rythme de travail: pas excessif</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le travail en retard peut être résorbé rapidement</li></ul> <p><b>L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les horaires et les congés</li><li>• La répartition du travail, les pauses, les rotations</li><li>• La récupération des retards de production</li><li>• Les heures supplémentaires</li><li>• Les creux et pics de travail</li><li>• Le travail supplémentaire ou en dernière minute</li></ul> <p><b>Les interruptions dans le travail: peu d'imprévus</b></p> <p><b>Les pauses</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fréquentes et courtes</li><li>• Organisées en fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale</li><li>• Organisation des repas avant le service et à heures fixes</li></ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	



## 19. LES RELATIONS DE TRAVAIL ENTRE COLLÈGUES ET AVEC LA HIÉRARCHIE

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et <u>quand</u> ?
<p><b>A discuter</b></p> <p><b>Les communications pendant le travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets</li> <li>• L'organisation du travail et des espaces permet de se voir</li> </ul> <p><b>La répartition du travail:</b> équitable au sein du groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun connaît exactement son travail et son rôle</li> </ul> <p><b>L'entraide entre travailleurs</b> pour les problèmes de travail</p> <p><b>La concertation pour le travail:</b> régulière</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre le personnel, les services et la hiérarchie</li> <li>• Pour définir, planifier et se répartir le travail</li> <li>• Pour solutionner les problèmes</li> </ul> <p><b>La hiérarchie:</b> connue, appréciée et respectée</p> <p><b>Les relations avec la hiérarchie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne entente, confiance, collaboration et bon climat social</li> <li>• Pas de relations tendues ou conflits d'intérêt...</li> <li>• Support en cas de difficultés de travail ou personnelles</li> <li>• Délégations...</li> </ul> <p><b>Les suggestions et critiques des travailleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encouragées, entendues et suffisamment prises en compte</li> <li>• Les problèmes sont signalés.</li> </ul> <p><b>Les évaluations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun sait comment son travail est évalué</li> <li>• Quand et comment il est contrôlé</li> <li>• Il en connaît les critères et les conséquences</li> <li>• Chacun est informé des résultats de son évaluation</li> <li>• Le travail de chacun est suffisamment apprécié</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 20. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

Les relations avec les personnes extérieures (visiteurs, clients...): cordiales

Les promotions: possibles

- Selon des critères objectifs et clairs
- Connus et approuvés par tous
- Sur-base des évaluations et en fonction des performances

Les discriminations: aucune

- Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines
- Ni à l'engagement, ni pour les promotions

L'emploi

- Stable
- Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise
- Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités

Les salaires

- Correspondent aux compétences et au travail réalisé

La concertation sociale à l'intérieur de l'entreprise

- Les organes de concertation (syndicats) fonctionnent bien

Les problèmes psychosociaux

- Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels...
- Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées
- Des informations sont données
- Des actions préventives sont menées

Les conditions de vie en entreprise

- Permettent un développement personnel et professionnel
- Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...)
- Tous les travailleurs sont globalement satisfaits

Aspects à étudier plus en détails:



## BILAN :

Reportez ici les appréciations générales des rubriques,  
En coloriant la case en vert 😊, en jaune 😐 ou en rouge ☹️.

Situation de travail:			
1. Les zones de travail	😊	😐	☹️
2. L'aménagement technique	😊	😐	☹️
3. Les machines et ustensiles de cuisine	😊	😐	☹️
4. L'approvisionnement et le stockage	😊	😐	☹️
5. Le restaurant ou l'expédition des plats	😊	😐	☹️
6. L'organisation du travail	😊	😐	☹️
7. Les accidents de travail	😊	😐	☹️
8. Les risques électriques et d'incendie	😊	😐	☹️
9. Les positions de travail	😊	😐	☹️
10. Les efforts et les manipulations	😊	😐	☹️
11. L'éclairage	😊	😐	☹️
12. Les ambiances thermiques	😊	😐	☹️
13. Le bruit	😊	😐	☹️
14. Les risques chimiques et biologiques	😊	😐	☹️
15. L'hygiène personnelle	😊	😐	☹️
16. L'autonomie et les responsabilités individuelles	😊	😐	☹️
17. Le contenu de travail	😊	😐	☹️
18. Les contraintes de temps	😊	😐	☹️
19. Les relations de travail entre collègues et avec la hiérarchie	😊	😐	☹️
20. L'environnement psychosocial	😊	😐	☹️











SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles  
[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)