

Evrest « restauration » en Normandie : vers des outils de prévention adaptés aux disparités des conditions de travail dans le secteur

Afin de décrire les risques professionnels et l'état de santé des salariés travaillant en restauration collective, traditionnelle ou rapide, les médecins du travail participant au dispositif en Normandie ont lancé en 2018 une étude régionale Evrest Métier. Les résultats de cette étude inédite, en cours d'analyse par le groupe de travail dédié, ont fait l'objet d'une thèse en médecine du travail. Retour sur cette expérience normande qui doit aussi permettre l'élaboration de messages et d'outils de prévention adaptés.

Par Joëlle Maraschin

Avec un total de 240 questionnaires collectés en 2018 et 2019 dans le cadre de cet Evrest Restauration à l'échelle d'une région, la mobilisation de 11 équipes de services de santé au travail interentreprises (SSTI) de Normandie a permis de disposer d'un échantillon fourni. Le secteur de l'hébergement et de la restauration avait fait l'objet en 2017 d'une exploitation Evrest à l'échelle nationale (<http://evrest.istnf.fr/docs/Fichier/2017/4-170425071238.pdf>), mais les équipes normandes ont souhaité aller plus loin en s'intéressant au seul secteur de la restauration. Qui plus est, il leur a paru nécessaire de distinguer trois types de restauration, la restauration collective, la restauration traditionnelle et la restauration rapide. « *Au regard de nos pratiques de terrain, nous estimons que les conditions de travail, les populations de salariés concernés n'étaient sans doute pas identiques dans ces trois secteurs* », souligne le Dr Marie-Hélène Gaultier, médecin du travail dans un service de santé au travail de la Manche (SISTM) et référente Evrest pour la région normande.

Des enjeux de prévention et de maintien dans l'emploi

En 2017, le secteur de la restauration commerciale comptait plus de 203.000 entreprises et 624.000 salariés. Les données disponibles au niveau national montrent que les accidents du travail y sont plus fréquents que pour l'ensemble des salariés. Les causes principales des accidents du travail sont les manutentions, suivies des chutes de plain-pied et des accidents imputables au risque routier. S'agissant des maladies professionnelles, ce sont très majoritairement des affections périarticulaires de l'épaule décrites dans le tableau 57 A. Un salarié sur deux quitte le secteur de la restauration avant la retraite, dont un quart pour raison médicale. Un secteur professionnel avec des enjeux importants en termes de prévention des risques professionnels et de maintien dans l'emploi.

Un questionnaire complémentaire de 10 questions

Pour mener à bien cet Evrest Restauration, un groupe de travail d'une dizaine de professionnels de santé au travail a été mis en place en 2017. Il est animé par le Dr Gaultier et le Dr Mathilde Boulanger des Maisons Interentreprises de la Santé au Travail de Normandie (MIST Normandie), également référente Evrest pour la Normandie. « *Nous avons bien-sûr utilisé le questionnaire Evrest de base, mais nous nous posons d'autres questions comme les liens entre conditions de travail et conduites addictives ou encore les parcours professionnels* », explique le Dr Boulanger. Afin de mieux comprendre ces parcours et caractériser plus finement les conditions de travail des salariés, le groupe de travail a élaboré un questionnaire complémentaire de dix questions. Ces questions complémentaires s'intéressent aux parcours professionnels (mobilité, ancienneté dans le secteur, niveau de diplômes...), l'influence du rythme ou des conditions de travail sur la consommation d'alcool, de tabac ou de drogues, la conciliation vie professionnelle et vie privée en cas de longues amplitudes horaires fractionnées, l'exposition à des incivilités ou encore la difficulté des conditions de travail en fonction de la saisonnalité. Une question complémentaire porte sur la déclaration ou non par le salarié d'un accident de travail ou de trajet au cours des 12 derniers mois.

Un groupe de travail mobilisé

Le questionnaire a été validé lors d'une phase test par les membres du groupe de travail. « *Le groupe a vraiment très bien fonctionné pour l'élaboration de ce questionnaire complémentaire* », souligne le Dr Boulanger. L'étude était initialement prévue sur un an. Le questionnaire a été proposé à tous les salariés de la restauration quel que soit leur mois de naissance, vus lors d'une visite éligible habituellement pour Evrest. Seuls les apprentis n'ayant pas 18 ans révolus et les « jobs d'été » ont été écartés des salariés susceptibles d'être inclus dans l'échantillon. En dépit de l'implication du groupe de travail pour concevoir la méthodologie de l'enquête, il a cependant fallu mobiliser des équipes souvent débordées par leur charge de travail. Si le questionnaire renseigné par le médecin ou l'infirmière a certes été conçu pour être facilement intégré lors d'une visite ou d'un entretien, l'auto-questionnaire peut amener le salarié à évoquer une palette de sujets sur sa santé et son travail.

Une plus-value pour les visites

« *C'est aussi l'intérêt d'Evrest. Mais notre questionnaire complémentaire ouvrait par ailleurs de nombreuses discussions sur le parcours professionnel ou les objectifs de vie* », constate le Dr Gaultier. Un allongement des visites pas toujours compatible avec la charge de travail des professionnels de santé des SSTI ou les aléas de l'activité. « *Comme d'autres services de la région, nous avons dû gérer un changement de logiciel. Les équipes n'étaient pas forcément disponibles pour un Evrest* », poursuit-elle. Afin de disposer d'un échantillon plus important, l'étude a été poursuivie pendant une année supplémentaire. « *Evrest constitue une vraie plus-value pour nos entretiens mais aussi pour les salariés. D'une part, les questionnaires aident à mieux orienter ou cibler nos questions, d'autre part ils permettent aux salariés de s'interroger sur leur travail* », ajoute Anne-Marie Fouin, infirmière en santé au travail dans l'équipe animée par le Dr Gaultier.

Le précieux apport d'une doctorante

Dans le cadre de la préparation de sa thèse en médecine du travail, le Dr Lucile Rault, du SST Adesti en Seine Maritime, a analysé les questionnaires collectés par les équipes. Le Dr Rault a été conseillée par un membre de l'Équipe Projet Nationale Evrest (EPNE), mais c'est elle qui a traité et travaillé les données. Son travail de thèse consistait en effet à analyser les 240 questionnaires réalisés au cours de l'étude : 90 pour la restauration collective, 63 pour la restauration traditionnelle et 64 pour la restauration rapide (type de restauration non précisé dans 23 questionnaires). « *Les conditions de travail, particulièrement difficiles en restauration, et les populations concernées sont effectivement différentes suivant le type de restauration. A ma connaissance, il s'agit de la première étude qui pointe de telles disparités* », souligne le Dr Rault. Les résultats quantitatifs et leur discussion font l'objet d'une thèse de 150 pages. L'auteure résume les grandes lignes de son analyse.

Plaintes ostéo-articulaires en restauration collective

En restauration collective, 57% des répondants ont 45 ans ou plus, ils ont peu changé d'employeurs au cours de leur carrière. L'analyse pointe plusieurs facteurs de risque de troubles musculo-squelettiques : exposition à des postures contraignantes, port de charges lourdes et gestes répétitifs, conditions de travail ressenties comme pénibles... Un quart des salariés déclare des soins pour des TMS des membres supérieurs. Manque de soutien social et de reconnaissance, conflits de valeurs, incivilités de la part des collègues et/ou de la hiérarchie représentent les principaux facteurs de risques des troubles neuropsychiques.

Haut niveau de pénibilité en restauration traditionnelle

S'agissant de la restauration traditionnelle, les changements d'employeurs sont fréquents, probablement en raison de contrats saisonniers et des changements de propriétaires des restaurants. Un tiers des salariés déclare que leurs conditions et rythmes de travail influent sur leur consommation d'alcool, de tabac ou de drogues. La nature de cette influence, positive ou négative, n'a cependant pu être documentée. Horaires atypiques, travail fractionné et temps de coupure pas toujours mis à profit, haut niveau de pénibilité physique, risques psychosociaux en raison de

contacts parfois compliqués avec le public caractérisent notamment les conditions de travail dans ce type de restauration.

Exposition à des incivilités en restauration rapide

La restauration rapide se distingue quant à elle par une population de salariés très jeunes puisque 63% d'entre eux ont moins de 25 ans. L'ancienneté au poste est de fait peu importante, ces emplois non qualifiés constituant surtout une porte d'entrée dans le monde du travail. La fréquence des accidents du travail est plus élevée dans ce secteur. Les salariés déclarent de nombreuses incivilités de la part des clients, une pression temporelle importante, de multiples interruptions de tâches et une forte polyvalence.

Une réflexion en cours sur les outils de prévention

Les résultats détaillés de l'analyse du Dr Rault ont été restitués en cours d'année 2020 au groupe de travail Evrest Restauration ainsi qu'au Comité de pilotage Evrest Normandie. « *Les résultats sont très denses. Certains sont statistiquement significatifs, d'autres non, mais le sens à donner ne dépend pas de ce seul critère* », commente le Dr Boulanger. Les indicateurs doivent maintenant être croisés avec les paroles explicatives des salariés recueillies lors des visites et entretiens. « *Le questionnaire permet certes de disposer d'indicateurs chiffrés, mais les verbatims sont essentiels pour interpréter ces résultats et élaborer des outils pertinents* », renchérit le Dr Gautier. En raison d'une mise en sommeil du groupe dans le contexte de la pandémie, l'évaluation qualitative a été quelque peu compliquée. D'une part, les équipes de santé au travail ont été beaucoup sollicitées. D'autre part, les réunions en visioconférence n'ont pas facilité les échanges et le travail de réflexion. Quoiqu'il en soit, les participants à cette étude en dressent déjà un bilan très positif. « *Participer à une recherche en santé au travail à l'échelle d'une région et à cette richesse des échanges entre professionnels de différents services est passionnant* », s'enthousiasme Anne-Marie Fouin, depuis peu référente Evrest régionale. Même si les outils de prévention sont en cours de construction, l'infirmière de santé au travail référente estime que l'enquête lui a d'ores et déjà permis d'adapter ses messages au cours des entretiens avec du personnel de restauration.