



**UNIVERSITÉ DE TOULOUSE – JEAN-JAURÈS**

**INSTITUT SUPÉRIEUR DU TOURISME DE L'HOTÊLLERIE ET DE  
L'ALIMENTATION**

**LICENCE 3**

**Ingénierie Hostellerie et Restauration**

**Alternance EUCLID Ingénierie**

**DOSSIER DE FIN D'ANNÉE**

**COMPRENDRE LE RESPECT DES PROCEDURES DE  
SECURITE EN RESTAURATION :**

**UNE ETUDE DE SENSEMAKING AU NIVEAU  
INDIVIDUEL ET COLLECTIF**

**Présenté par : Le Gallet Sophie**

**Année universitaire : 2022 – 2023**

**Sous la direction de : Denis Bories**

« L'ISTHIA et l'Université Toulouse - Jean Jaurès n'entendent donner aucune approbation, ni improbation relativement au contenu des projets et mémoires de recherche. Les opinions qui y sont développées doivent être considérées comme propres à leur auteur(e). »

## REMERCIEMENTS

Je remercie Monsieur BORIES et Monsieur VIE pour le soutien qu'ils m'ont apporté tout au long de la rédaction de ce dossier.

Je tiens également à remercier tous les enseignants qui m'ont permis de développer mes compétences et les collaborateurs d'EUCLID qui m'ont accompagné durant toute cette année d'alternance.

## SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	3
SOMMAIRE.....	4
INTRODUCTION .....	6
Partie 1 : Présentation de l'entreprise .....	8
Partie 2 : Description des missions et activités réalisées.....	10
1.1 Définition des missions observées durant la période d'alternance.....	10
1.2 Actions réalisées au sein de l'entreprise dans ces différentes missions.....	11
1.2.1 Lors de l'étude de faisabilité faite sur des bâtiments en rénovation :.....	11
1.2.2 Lors du Diagnostic :.....	12
1.2.3 Lors de l'avant-projet sommaire (APS) :.....	13
1.2.4 Lors de l'avant-projet définitif ou APD:.....	14
1.2.5 Lors du projet de réalisation d'ouvrage ou PRO :.....	15
1.2.6 Lors de l'assistance pour la passation des contrats de travaux ou ACT :.....	15
1.2.7 Lors des missions de VISA et DET .....	15
Partie 3 : Projet de recherche appliquée.....	17
Introduction .....	17
1.1 Revue de littérature.....	18
1.1.1 Sensemaking à l'échelle individuelle.....	19
1.1.2 Sensemaking à l'échelle collective.....	19
1.1.3 Procédures de sécurité au travail dans la restauration.....	20
1.1.4 Lacunes dans la littérature existante.....	21
1.1.5 Justification de la recherche .....	23
1.2 Hypothèses et modèles de recherche.....	23
1.2.1 Hypothèses de recherche : .....	23
1.2.2 Modèle Conceptuel : .....	24
1.3 Méthodologie .....	24
1.3.1 Méthodes de collecte de données : .....	25
1.3.2 Justification du choix méthodologique : .....	25
1.4 Les résultats .....	25
1.4.1 Cadres interprétatifs des procédures de sécurité :.....	26
1.4.2 Rôle du management : .....	27
1.4.3 Climat de sécurité et culture organisationnelle :.....	29
1.5 Discussions, apports, limites et voies de recherche.....	30
1.5.1 Analyses de cas.....	30

1.5.2	Influence du management sur le sensemaking et le respect des procédures de sécurité	31
1.5.3	Recommandations et bonnes pratiques .....	32
1.5.4	Les limites et voies de recherche :.....	33
	Conclusion.....	35
	BIBLIOGRAPHIE.....	37
	ANNEXES .....	39

## INTRODUCTION

Après plusieurs années d'expérience dans des postes opérationnels et de fonction support dans le domaine de la restauration collective, j'ai pris la décision de me reconvertir professionnellement pour accompagner les professionnels de la restauration dans la conception de leur outil de travail. Consciente des défis auxquels sont confrontés les acteurs de ce secteur, j'ai ressenti le besoin d'approfondir mes connaissances et de développer de nouvelles compétences pour apporter des solutions innovantes et pertinentes.

Dans cette perspective, l'alternance s'est avérée être un choix judicieux pour ma reprise d'études. Cette approche me permet de rester activement impliqué(e) dans une entreprise pendant un an, combinant ainsi la théorie académique à une expérience concrète sur le terrain. L'interaction entre les savoirs académiques et les réalités pratiques du monde professionnel est cruciale pour élaborer des solutions adaptées et efficaces.

L'un des domaines d'intérêt majeur dans lequel j'ai décidé de me focaliser est la sécurité au travail en restauration. Dans un environnement où les exigences opérationnelles sont élevées et où le bien-être des employés est essentiel, la mise en place de procédures de sécurité adéquates est primordiale. Cependant, j'ai pu constater qu'au-delà des procédures écrites, la perception et l'adhésion des employés à ces règles sont des facteurs déterminants pour leur efficacité.

Ainsi, au travers de cette recherche, je m'efforcerai de comprendre le processus de sensemaking (Karl Emmanuel Weick 1995) individuel et collectif des employés dans le respect des procédures de sécurité au travail en restauration. J'analyserai également le rôle du management dans la construction du sens donné à ces procédures, en identifiant les facteurs influençant l'adhésion des employés à ces règles de sécurité.

Ce dossier se propose de réaliser une revue approfondie de la littérature sur le sensemaking à l'échelle individuelle et collective, ainsi que sur les procédures de sécurité au travail en restauration. En mettant l'accent sur les principales théories et concepts liés à ces sujets, nous examinerons les recherches antérieures pertinentes pour identifier les lacunes dans la littérature existante.

Pour étayer cette recherche, nous adopterons un cadre conceptuel qui intègre le processus de sensemaking à la fois au niveau individuel et collectif. Le sensemaking est un processus en constante évolution et répétitif, au cours duquel les individus perçoivent, interprètent et retiennent les informations afin de donner un sens aux situations et aux événements qu'ils vivent. Ce processus s'articule autour de la construction de cadres interprétatifs, qui représentent des schémas cognitifs essentiels permettant d'attribuer une signification cohérente aux expériences vécues.

De plus, je présenterai les hypothèses et les modèles de recherche qui guideront notre analyse. Pour répondre à notre question de recherche, nous opterons pour une approche méthodologique basée sur des entretiens approfondis avec les employés et le management dans des postes de production en restauration. Cette méthode nous permettra d'identifier les schémas de pensée, les cadres interprétatifs et les facteurs individuels et sociaux qui influencent leur adhésion aux procédures de sécurité.

En examinant les résultats de notre analyse de cas et des données collectées, nous pourrions tirer des conclusions sur le rôle du management dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité et identifier les facteurs qui influencent l'adhésion des employés à ces règles.

Enfin, nous proposerons des recommandations pratiques basées sur nos résultats et notre analyse pour améliorer le respect des procédures de sécurité au travail en restauration. Ces recommandations pourraient contribuer à renforcer la culture de sécurité au sein des entreprises du secteur.

Ainsi, cette recherche revêt une importance pratique pour les professionnels de la restauration, car elle vise à mieux comprendre les mécanismes psychologiques et sociaux sous-tendant le processus de sensemaking en matière de sécurité. En développant des stratégies de sensibilisation et de formation adaptées, nous espérons promouvoir une culture de sécurité forte et durable dans le domaine de la restauration.

## Partie 1 : Présentation de l'entreprise

La société EUCLID Ingénierie a évolué autour de deux idées fortes : La coopération et la pluridisciplinarité.

Au démarrage, le bureau d'études pluridisciplinaire a été créé en 1975 par 3 salariés associés. Ce premier bureau d'études prend le nom de « SCCE : société coopérative Clermontoise d'Etudes », il est situé à Cébazat.

Pour précision une société coopérative de production (S.C.O.P) dispose d'une gouvernance démocratique. Il y a au démarrage des salariés qui ont le statut d'associés et qui sont des associés majoritaires de la société (51% du capital social).

A cette époque les plans sont réalisés à la main sur des planches à dessin en bois. Mais l'informatisation des process nécessite, en 1980, nécessite une extension des locaux qui déménagent à Romagnat avec une augmentation de la superficie de 150m<sup>2</sup> des locaux.

En 1990, après 15 ans d'existence, le nom évolue vers la dénomination « EUCLID Ingénierie » afin de mettre en avant la rigueur de cette entité.

En effet, EUCLIDE était un mathématicien de la Grèce antique qui a inventé la géométrie euclidienne ou géométrie plane, utilisée au quotidien par l'ensemble des équipes aujourd'hui encore grâce à la dimension 2D sur les logiciels informatiques.

L'augmentation des effectifs avec plus de 30 salariés fait que la société investie dans un nouveau bâtiment, en 2003, qui est le reflet de son expertise : des locaux ouverts, des espaces de travail agréables, un bâtiment HQE (Haute Qualité Environnementale) qui regroupe des points d'innovations : puits canadien, photovoltaïque, récupération d'eau de pluie, ...

L'expertise de EUCLID Ingénierie est consolidée et son développement se fait alors sur tout le territoire national.

Les pôles d'expertises sont répartis en compétences de bureau d'études spécialisés : Structure du bâtiment, Fluides/HQE, Electricité, VRD (voiries et réseaux divers), Economie du bâtiment avec l'accompagnement, en interne, d'un service administratif et d'un architecte (spécialisation OPC : ordonnancement, pilotage et coordination)

En 2011, deux agences sont créées sur le territoire national, une à Toulouse et une à Lyon.

Celle de Toulouse développe une compétence de spécialisation en conception de cuisine professionnelle et buanderie.

En 2019, deux nouvelles implantations à Annecy et Alès

En 2023, une agence est ouverte à Tulle pour un positionnement stratégique de conquête de la partie ouest de la France.

Comme toutes les entités, le maître mot pour la concrétisation des projets est l'écoute, l'accompagnement, l'innovation et la mise en place de pratiques environnementales dans la construction.



En 2022, EUCLID Ingénierie compte 34 collaborateurs avec un chiffre d'affaires de 2 394 226€.

L'équipe toulousaine est constituée aujourd'hui de 4 personnes avec 2 chefs de projets (Cédric Vié et Ludovic Pezous), un assistant chef de projet (Alexandre Laks, en départ de l'entreprise) et une alternante, assistante chef de projet. Toutes ces personnes sont issues de la formation d'ingénierie de l'ISTHIA à Toulouse avec des entrées échelonnées dans la société, respectivement 2010, 2014, 2019 et 2022.

Le bureau d'études de conception de cuisines professionnelles répond à de nombreux besoins sur différents marchés :

- Des marchés publics à travers des concours, des appels d'offre... souvent pour des lycées, collèges, cuisines centrales communales, municipalités.
- Des marchés privés avec l'accompagnement de différentes sociétés de restaurations collectives dans des projets clients (ACSENT, Sodexo, Api, Elior...)
- De la restauration d'entreprise, en médico-social et enseignement supérieur
- Des établissements de restauration commerciale et gastronomique
- Des équipes de maîtrise d'œuvre nécessitant une expertise « Cuisine »

Les missions peuvent également être lors de Jury de concours ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

La rigueur et la confiance permettent à EUCLID Ingénierie de se développer face à une concurrence de plus en plus présente sur le territoire.

Dans la spécialisation des cuisines professionnelles, sur le secteur toulousain, des entreprises concurrentes existent comme : EFC, Gamma conception, Studis Ingénierie

D'autres exemples, dans la région Occitanie avec Ingecor à Montpellier, dans le sud-ouest avec Cuisinorme à Bordeaux, en région parisienne avec AC2R, Alma Consulting, dans le sud-est avec Spoon ou encore SoLab Cuiz'in à Rennes.

La force d'EUCLID Ingénierie est sa diversité d'expertises « Tout corps d'Etat » (TCE) où les différents bureaux d'études internes se réunissent pour optimiser les projets et peuvent répondre à plusieurs lots dans un même dossier.

## Partie 2 : Description des missions et activités réalisées

Durant ma période d'alternance au sein de la société EUCLID Ingénierie, j'ai réalisé essentiellement des missions de maîtrise d'œuvre et quelques missions d'assistance à maître d'ouvrage auprès des secteurs publics et privés au sein du bureau d'études basé à Toulouse dont la spécialité est la conception de cuisines professionnelles.

### 1.1 Définition des missions observées durant la période d'alternance

Dans un premier temps, les missions d'assistance à maître d'ouvrage auxquelles j'ai participé, étaient des études de faisabilité.

L'étude de faisabilité est une étape préliminaire du processus de projet. Elle vise à évaluer la viabilité globale du projet avant d'engager des ressources importantes. L'objectif principal de l'étude de faisabilité est de déterminer si le projet est réalisable et s'il est judicieux de le poursuivre. Une première estimation économique permet au maître d'ouvrage de valider la compatibilité du projet au vu de son financement et une première esquisse de plan de mieux le visualiser.

Si le projet est envisagé, le maître d'ouvrage peut lancer une procédure de consultation pour constituer une équipe de maîtrise d'œuvre.

Dans un second temps, il existe plusieurs niveaux de missions dans la maîtrise d'œuvre qui ont pu être observées :

1. **Le diagnostic** est une étape d'analyse approfondie qui vise à évaluer l'état existant d'un bâtiment ou d'un site avant d'envisager tout projet de rénovation ou de construction. Le diagnostic comprend notamment : l'analyse de l'état de la structure existante, de ses systèmes mécaniques, électriques et de ses fondations, l'évaluation de la qualité des matériaux utilisés dans la construction, l'identification des éventuels problèmes, défauts ou dégradations du bâtiment, l'examen des contraintes réglementaires et légales liées à la rénovation ou à la construction sur le site. Dans le diagnostic, il y a également l'estimation des coûts potentiels liés à la rénovation ou à la démolition et reconstruction.
2. **L'esquisse** est une première représentation graphique du projet, présentée sous forme de croquis ou de schémas. L'esquisse permet de visualiser de manière sommaire l'agencement général des espaces et des bâtiments, ainsi que les principales caractéristiques du projet. Les esquisses peuvent être assez simples et ne nécessitent pas de détails techniques poussés.
3. **L'avant-projet sommaire ou APS** permet de concrétiser les idées et de présenter les grandes lignes du projet aux parties prenantes pour obtenir leur validation et leur accord avant de passer à l'étape suivante, l'Avant-Projet Détaillé (APD).
4. **L'avant-projet détaillé ou définitif** appelé régulièrement **APD** a pour objectif de présenter et de détailler une version plus poussée du projet. Cette étape permet de préciser les choix faits en APS et de fournir des informations plus approfondies sur tous les éléments techniques, fonctionnels et esthétiques nécessaires à sa réalisation. De ce fait, l'estimation des coûts est plus précise, basée sur les éléments détaillés.

5. Tous les détails sont consignés dans le **projet de réalisation d'ouvrage ou PRO** où les plans, les spécifications techniques et les documents contractuels sont finalisés avec les détails précis du projet. A cette étape sont présentés : les plans définitifs (architecturaux, techniques et structurels), le cahier des charges qui détaille les spécifications techniques, les documents contractuels nécessaires pour lancer l'appel d'offres des travaux, le planning d'exécution, l'estimation des coûts définitifs. Le PRO doit être validé et approuvé par le maître d'ouvrage pour lancer le début de la réalisation du projet et la consultation des entreprises travaux.

Le **dossier de consultation des entreprises ou DCE** qui fait partie du PRO permet de lancer les appels d'offres auprès des entreprises qui réaliseront le projet. Il est constitué du règlement de consultation qui définit les règles pour une procédure d'appel d'offres conforme, du cahier des clauses techniques particulières ou CCTP, complément des plans qui fournit des détails techniques sur les matériels et matériaux. Un autre document constitue le DCE, il s'agit du document de décomposition du prix global et forfaitaire ou DPGF qui détaille les prix et permet aux entreprises de chiffrer de manière identique.

6. **L'assistance à la passation des contrats de travaux ou ACT.** Après le DCE le maître d'œuvre analyse les offres reçues par lot et en fonction de cette analyse le maître d'ouvrage fait le choix des entreprises par lot. Cette étape supervise et suit l'exécution des travaux.
7. Le **VISA** des études d'exécution vérifie que les plans d'exécution sont en accord avec le projet
8. La dernière mission observée à ce jour est la **direction de l'exécution des contrats de travaux ou DET.** Lors de cette étape, les réunions de chantier terrain sont organisées, en suivent des comptes-rendus qui détaillent les missions de chaque entreprise à chaque étape d'avancement du chantier.

## 1.2 Actions réalisées au sein de l'entreprise dans ces différentes missions

A chaque mission, j'ai pu accompagner les chefs de projet dans leur rôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre.

Des documents types m'ont permis de me guider au travers de l'ensemble de ces actions et mes collègues ont su répondre à mes nombreuses interrogations.

Il est vrai que mon expérience en restauration collective et mes années au poste de responsable qualité m'ont facilité la mise en œuvre de la marche en avant, le respect de la réglementation et ma projection dans un espace de production opérationnel.

Le détail des tâches réalisées est décrit par mission.

### 1.2.1 Lors de l'étude de faisabilité faite sur des bâtiments en rénovation :

- Réalisation des plans de la structure existante
- Listing du matériel existant et définition de l'état de vétusté. Référencement de toutes les puissances utilisées dans l'existant, des sources d'énergies (gaz, électricité)

- Réalisation d'un premier plan de projet, appelé aussi esquisse, en utilisant le matériel existant, si possible et en positionnant du matériel neuf. Il est possible de présenter plusieurs esquisses car ces plans sont la base de discussion avec le client
- Prises en compte des contraintes externes à la cuisine : logistiques de livraison, enlèvement des déchets
- Détermination des surfaces utiles en fonction de la production définie
- Réalisation d'un premier chiffrage du matériel à prévoir

Ces taches ont été réalisées pour les clients suivants :

- ADIJ – passage en production sur place pour 2 établissements (EEAP et MAS) avec extension de bâtiment
- EHPAD du Barry à Muret – mise en conformité de la cuisine de production
- EHPAD ANRAS Sainte Monique à Toulouse – mise en conformité de la cuisine de production
- Clinique ELSAN à Saint Orens – modification de l'offre de restauration qui induit des changements dans le stockage, l'organisation et l'envoi des repas.
- Clinique ELSAN à Tarbes (2 établissements) – modification de l'offre de restauration qui induit des changements dans le stockage, l'organisation et l'envoi des repas.
- IME Les Pléiades – passage d'un établissement en production sur place
- Fondation ARMH Lyon – réaménagement d'un bâtiment ayant plusieurs activités : logistique, imprimerie, blanchisserie, restauration

Les résultats du travail réalisé ont pu aider les parties prenantes à décider si le projet est réalisable techniquement et financièrement et s'il est judicieux de poursuivre.

#### 1.2.2 Lors du Diagnostic :

- Collecte et réception des plans existants en possession du client.
- Recueil de la restauration existante : nombre de couverts, type de liaison (froide ou chaude), type de restauration (repas produits sur place ou repas livrés par un tiers), population de convives (nombre et typologie)
- Listing des attentes clients : projet imaginé, couts engagés, choix de restauration attendue, nombre de couverts à terme du projet, potentiel des locaux mis à disposition pour le projet
- Visite sur site pour un relevé du matériel existant et des côtes des locaux

- Vérification de la structure visible du bâtiment et des locaux techniques existants
- Identification des problèmes, défauts ou dégradations des locaux et bâtiment.
- Analyse des contraintes réglementaires et légales liées à la rénovation ou à la construction sur site
- Rédaction d'un rapport de diagnostic permettant de réunir l'ensemble des données.

Ces taches ont été réalisées pour les clients suivant :

- Etablissement d'enseignement Saint Joseph à Toulouse – intervention au niveau des zones de production, de stockage, de plonge et vestiaires
- EHPAD Sainte Monique à Toulouse – mise en conformité de la cuisine de production
- EHPAD du Barry à Muret – mise en conformité de la cuisine de production
- Castelnau – réhabilitation de la cuisine de l'école de Castelnau – cuisine centrale

Alors que les taches demandées s'arrêtaient là, ce rapport a pu aider les chefs de projet afin de chiffrer une estimation du projet et présenter aux clients la première étape qui sera la base des suites données à l'APS.

Quelques fois, le diagnostic et l'étude de faisabilité sont réalisées en même temps et plusieurs scénarios sont proposés au client pour l'accompagner dans son choix.

### 1.2.3 Lors de l'avant-projet sommaire (APS) :

- Analyse de programme pour synthétiser les besoins du client
- Rédaction de questions pour clarifier certains points du programme
- Réalisation d'une liste du matériel et d'un chiffrage
- Estimation des couts de travaux (chiffrage équipements de cuisine et frigorifiques, cloisons)
- Comparatif des surfaces utiles réelles avec les surfaces utiles demandées au programme
- Définition et choix d'une esquisse qui sera la base de la conception
- Rédaction de notice technique et fonctionnelle expliquant les matériaux utilisés et le fonctionnement opérationnel imaginé (Marche en avant, flux de circulation...)

Ces taches ont été réalisées pour les clients suivants :

- Atelier 90 – construction d’un groupe scolaire avec un office de remise en température
- Etablissement d’enseignement Saint Joseph à Toulouse – intervention au niveau des zones de production, de stockage, de plonge et vestiaires
- Office de restauration Olemps – restructuration d’un office de remise en température
- Rédaction de planning prévisionnel et phasage de travaux
- RIE Le Pecq – réhabilitation d’un immeuble d’activités et de bureaux avec un espace de restauration

Lors de concours qui ne sont pas des missions de maîtrise d’œuvre mais des appels à candidature, les rendus attendus sont souvent du niveau APS.

Voici les concours auxquels nous avons répondu :

- St Jeoire – construction d’un collège et d’un gymnase
- Bègles -Reconstruction de la cuisine centrale de la ville
- Gerzat – Agrandissement du groupe scolaire Jules Ferry avec une cuisine centrale
- Neuville sur Saône – construction d’une cuisine centrale et d’un restaurant scolaire
- Commune de Briare - Construction d’un groupe scolaire avec un espace restauration sur place
- Plaisance du Touch – Construction d’un collège

#### 1.2.4 Lors de l’avant-projet définitif ou APD:

- Révision du projet en accord avec les retours de la maîtrise d’ouvrage sur l’APS
- Réalisation des plans définitifs avec équipements, réservation, cloisons, zones, évacuation au sol, extraction
- Estimation des couts définitive : équipement de cuisine, frigorifiques, cloisons
- Participation à des réunions afin de prendre en compte les contraintes techniques, de bâtiment et de l’ensemble des lots (VRD, CVC, Electricité, Gros œuvre, architecte)

Ces taches ont été réalisées pour les clients suivants :

- Office de Montereau-Fault-Yonne – extension et rénovation d’une école avec un office de remise en température

- Pic Cataroux – projet du site de restauration Michelin
- Digne les bains – extension et réhabilitation du collège Maria Borrely

#### 1.2.5 Lors du projet de réalisation d'ouvrage ou PRO :

- Rédaction des CCTP et DPGF
- Participation à la rédaction de DCE

Ces taches ont été réalisées pour les clients suivants :

- Digne les bains – extension et réhabilitation du collège Maria Borrely
- Laveries des lycées de la région Occitanie

#### 1.2.6 Lors de l'assistance pour la passation des contrats de travaux ou ACT :

- Rédaction de fichier de comparaison des offres par lot
- Analyse des offres du lot « équipements de cuisine », « équipements de blanchisserie » : analyse financière et technique
- Visite sur chantier pour valider l'avancée des travaux et le respect du planning des travaux

Ces taches ont été réalisées pour les clients suivants :

- Ville de Toulouse – construction de l'école élémentaire Benezet
- EHPAD de Chalus – création d'une cuisine centrale, d'une blanchisserie et de cuisines relais
- Baraqueville – Rénovation de la salle de fêtes
- Lycée privé Saliège à Balma – rénovation de la laverie
- AJH – château de Lahage – restructuration du foyer de vie Saint Médard

#### 1.2.7 Lors des missions de VISA et DET

- Uniquement un rôle d'observation
- Visite sur chantier pour valider l'avancée des travaux et le respect du planning des travaux

Conclusion de la période en alternance au sein de Euclid Ingénierie :

En conclusion, malgré une expérience dans le milieu de la restauration professionnelle très opérationnelle, la formation de licence 3 IHR m'a permis de savoir utiliser les outils de dessin

informatique 2D Autocad, de connaître en détail le matériel professionnel spécifique (plonge, réservations...) mais également de ne pas être perdue dans le langage utilisé avec des abréviations propres à la fonction (APS, APD, PRO, CCTP...)

Au fil des jours passés au sein d'Euclid, j'ai réalisé que seule l'expérience terrain et la curiosité pourront me permettre auprès d'une équipe dynamique de satisfaire au mieux nos clients.

Il n'y a pas de projet idéal mais il est nécessaire que les utilisateurs aient un outil le plus facile et pratique à utiliser.



## Partie 3 : Projet de recherche appliquée

### Introduction

La sécurité au travail constitue un enjeu fondamental dans divers secteurs d'activité, mais son importance est particulièrement marquée dans l'industrie de la restauration. En effet, cette dernière se caractérise par un environnement dynamique et exigeant, exposant les travailleurs à des risques élevés. Dans ce contexte, l'établissement et le respect de procédures de sécurité rigoureuses revêtent une importance cruciale pour prévenir tout incident susceptible de mettre en péril la santé et le bien-être des employés.

C'est dans cette optique que cette étude se focalise sur le rôle déterminant joué par le management dans la gestion de la sécurité au sein des établissements de restauration. Plus précisément, nous nous penchons sur l'influence du management sur la manière dont les employés appréhendent et respectent les procédures de sécurité, ce qui rejoint les travaux de Weick (1995) sur le sensemaking dans les organisations. Comprendre comment les individus et les équipes donnent du sens à ces procédures revêt une importance capitale pour renforcer leur adhésion et promouvoir une culture de sécurité solide au sein de ce secteur spécifique.

Il est évident que le secteur de la restauration présente des défis particuliers en matière de sécurité au travail. Les cuisines des restaurants sont des milieux où la pression temporelle, la multiplicité des tâches, l'utilisation d'équipements potentiellement dangereux et la manipulation d'aliments comportent des risques inhérents pour la santé et la sécurité des travailleurs. Dans de telles conditions, le respect strict des procédures de sécurité s'avère indispensable pour prévenir les incidents et atténuer les dangers potentiels.

Toutefois, l'efficacité de la mise en œuvre des procédures de sécurité ne repose pas uniquement sur leur existence, mais dépend également de la manière dont elles sont perçues et comprises par les employés. C'est ici que le concept de sensemaking, tant à l'échelle individuelle que collective, entre en jeu. Le processus de sensemaking individuel englobe la manière dont chaque employé interprète et attribue une signification aux informations relatives à la sécurité, comme l'a souligné Dervin (1983) dans son aperçu de la recherche sur le sensemaking. Parallèlement, le sensemaking collectif renvoie à la construction d'une compréhension partagée des situations sécuritaires au sein des équipes de travail.

Face à ces enjeux, il est crucial de démêler comment le management peut influencer de manière décisive la construction du sens attribué aux procédures de sécurité par les employés. Comment les managers communiquent-ils les directives sécuritaires ? Comment encouragent-ils le dialogue et la collaboration entre les membres de l'équipe pour instaurer une compréhension commune des procédures ? Comment ces directives sont-elles perçues par les employés et comment cela influence-t-il leur comportement en matière de sécurité ?

La question de recherche qui guide ce travail est donc la suivante : Comment le management influence-t-il sur le processus de sensemaking individuel et collectif en ce qui concerne le respect des procédures de sécurité au travail au sein du secteur de la restauration ?

Les objectifs de cette étude sont multiples. Avant tout, notre démarche vise à approfondir la compréhension du processus de sensemaking, qu'il soit individuel ou collectif, dans le contexte spécifique de la sécurité au travail en restauration. En examinant la manière dont les employés perçoivent et comprennent les procédures de sécurité, nous cherchons à mettre en lumière les facteurs qui influent leur adhésion.

Par la suite, nous centrons notre attention sur le rôle du management dans la construction du sens attribué aux procédures de sécurité, en nous inspirant des travaux de Gergen (2015) sur la construction sociale. Notre objectif est d'identifier les pratiques managériales qui favorisent ou entravent le respect de ces procédures par les employés.

En dernier lieu, notre ambition est de fournir des outils concrets pour soutenir les efforts de prévention des risques et pour améliorer les pratiques relatives à la sécurité au travail dans le secteur de la restauration, conformément aux idées exposées par Reason (1997) dans sa gestion des risques d'accidents organisationnels.

Pour atteindre ces objectifs, notre approche de recherche adopte une méthodologie qualitative. Nous prévoyons de mener des entretiens semi-structurés auprès des employés occupant des postes de production en restauration, ainsi qu'auprès des managers et superviseurs en charge de la gestion de la sécurité. Ces entretiens nous permettront d'explorer en profondeur les perceptions, attitudes et pratiques liées à la sécurité au travail au sein de ce secteur.

L'analyse des données collectées nous permettra d'examiner les schémas émergents de sensemaking individuel et collectif en matière de sécurité, en tenant compte des travaux de Klein (1993) sur la prise de décision basée sur la reconnaissance. Nous serons particulièrement attentifs à l'influence du management sur ces processus. Cette approche qualitative, enrichie par la diversité des expériences recueillies, nous permettra de mieux appréhender les interactions liées à la sécurité dans le contexte de la restauration.

La structure de ce mémoire s'organise en différentes sections. La revue de littérature (section 1.1) nous offrira l'occasion d'explorer en détail les concepts de sensemaking individuel et collectif, ainsi que les recherches antérieures portant sur les procédures de sécurité au travail dans le secteur de la restauration. La section 1.2 présentera le cadre conceptuel de notre recherche, en s'appuyant sur les théories scientifiques de Taylor et van Every (2000) sur l'organisation émergente. La section 1.3 détaillera la méthodologie de recherche que nous avons choisie, en nous inspirant des travaux de Hale, Guldenmund et van Loenhout (2010) sur la gestion de la sécurité des systèmes.

La section 1.4 sera dédiée à la présentation des résultats de notre analyse, mettant en lumière l'influence du management sur le respect des procédures de sécurité par les employés. Enfin, la section 1.5 proposera des pistes de réflexion pour améliorer la gestion de la sécurité en restauration, tout en suggérant des perspectives pour des recherches futures.

En conclusion, ce mémoire ambitionne de contribuer à une meilleure compréhension du rôle du management dans la construction du sens attribué aux procédures de sécurité par les employés dans le domaine de la restauration. En scrutant le processus de sensemaking individuel et collectif, cette étude offre des perspectives cruciales pour renforcer une culture de sécurité robuste et pour améliorer la prévention des risques au sein de ce secteur exigeant.

## 1.1 Revue de littérature

La revue de littérature constitue un pilier essentiel de toute recherche, permettant de situer l'étude dans le contexte des travaux existants, d'analyser les théories et concepts pertinents, et d'identifier les manques dans la littérature qui justifient la nécessité de la présente recherche. Dans cette section, nous procéderons à une revue approfondie de la littérature sur le sensemaking à l'échelle individuelle et collective, ainsi que sur les procédures de sécurité au travail dans le secteur de la restauration.

### 1.1.1 Sensemaking à l'échelle individuelle

Le concept de sensemaking à l'échelle individuelle a été largement développé par Karl E. Weick (1995). Selon Weick, le processus de sensemaking individuel est un processus continu et répétitif où les personnes perçoivent, interprètent et retiennent des informations pour donner un sens aux situations et aux événements qu'elles vivent (Weick, 1995). En d'autres termes, il s'agit d'une sorte de réflexion constante où elles essaient de comprendre ce qui se passe autour d'elles en analysant les informations disponibles.

Pour donner du sens aux expériences, ce processus repose sur la création de cartes mentales appelées "cadres interprétatifs" (Weick, 1995). Ces cadres sont un peu comme des modèles dans notre esprit qui aident à organiser les informations de manière cohérente, permettant ainsi de mieux comprendre et interpréter ce qui se passe. C'est un peu comme si notre mental construisait des guides pour nous aider à évoluer dans le monde qui nous entoure.

Plusieurs théories ont été proposées pour expliquer le sensemaking individuel. Parmi les plus influents, citons la théorie de la cognition sociale de Fiske et Taylor (1991), qui met l'accent sur les processus mentaux utilisés par les individus pour interpréter les informations sociales et construire des représentations mentales de leur environnement. Cette théorie est particulièrement pertinente dans le contexte de la compréhension des procédures de sécurité au travail, car elle permet de mieux comprendre comment les employés perçoivent les risques et les dangers associés à leur environnement de travail (Fiske & Taylor, 1991).

D'autres chercheurs ont étudié le rôle des émotions et de l'expérience dans le processus de sensemaking individuel. Par exemple, Gioia et Chittipeddi (1991) ont montré que les émotions peuvent influencer la façon dont les individus interprètent les situations et les informations. De plus, Dervin (1983) aborde différentes limitations qui affectent les observations humaines et le processus de compréhension. Il met en évidence les contraintes de la physiologie humaine, les limitations de l'espace-temps présent, l'impact du passé espace-temps et les contraintes de l'espace-temps futur sur notre capacité à comprendre et à donner du sens au monde. L'approche du Sensemaking suggère que l'information n'est pas simplement transmise mais construite par les individus pour donner du sens dans différents contextes. Cette perspective élargit notre compréhension des multiples dimensions de ce processus (Dervin, 1983).

Le modèle de prise de décision basée sur la reconnaissance, développé par Klein (1993), offre également un éclairage pertinent. Ce modèle suggère que les individus, en se basant sur leur expérience, reconnaissent rapidement les modèles et les situations familières, ce qui influe sur leurs décisions (Klein, 1993; Kahneman & Klein, 2009). Dans le contexte de la sécurité au travail, ce modèle peut contribuer à expliquer comment les employés utilisent leur expérience passée pour évaluer les situations et prendre des mesures appropriées.

En somme, le processus de sensemaking individuel est influencé par une gamme de facteurs, allant des processus cognitifs aux émotions et à l'expérience. Les travaux de chercheurs tels que Weick, Fiske, Taylor, Klein, Gioia, Dervin, et Kahneman & Klein, nous permettent de mieux appréhender la manière dont les individus donnent du sens à leur environnement et prennent des décisions, en particulier en ce qui concerne la sécurité au travail.

### 1.1.2 Sensemaking à l'échelle collective

Le sensemaking à l'échelle collective se réfère à la manière dont les groupes, les équipes et les organisations interagissent pour donner du sens aux situations et aux événements (Weick & Roberts,

1993). Cette approche a été explorée en détail par Weick et Roberts (1993), qui ont montré comment les membres d'une équipe collaborent pour construire une compréhension partagée des situations complexes (Weick & Roberts, 1993). Cette compréhension partagée est essentielle pour coordonner les actions et prendre des décisions efficaces dans des environnements complexes et imprévisibles.

La théorie de l'enactment organisationnel (Karl E. Weick 1988) est une approche majeure pour comprendre le sensemaking à l'échelle collective. Selon cette théorie, les organisations sont créées et maintenues par les interactions continues de leurs membres. Le sens est issu des actions et des interactions collectives, et les membres de l'organisation sont constamment les contributeurs de la construction et la reconstruction du sens de leur travail et de leur environnement. Chaque individu « vise à donner du sens au contexte dans lequel il évolue » (Tahri & Elkadiri, 2016), ce qui permet collectivement de donner du sens à une même situation.

Dans le contexte des procédures de sécurité au travail, le sensemaking collectif devient d'une importance capitale pour assurer une adhésion collective aux règles et aux protocoles de sécurité. La compréhension partagée des procédures de sécurité par les membres d'une équipe est cruciale pour coordonner leurs efforts et minimiser les risques liés aux tâches à accomplir. Cette perspective est en ligne avec les travaux de chercheurs tels que Weick, Roberts, et Tahri et Elkadiri, qui soulignent l'importance de la collaboration et de la construction collective du sens dans des contextes organisationnels et de sécurité (Weick & Roberts, 1993; Weick, 1988; Tahri & Elkadiri, 2016).

L'intégration de la théorie de l'enactment organisationnel et des recherches antérieures sur le sensemaking collectif permet de mieux appréhender la manière dont les équipes et les organisations parviennent à construire un sens partagé, en particulier en ce qui concerne la sécurité au travail. De plus, les travaux de Gergen (2015) sur la construction sociale offrent un éclairage supplémentaire sur la manière dont les interactions sociales et les processus de communication contribuent à la construction collective du sens (Gergen, 2015).

En somme, le sensemaking à l'échelle collective joue un rôle crucial dans la compréhension et la mise en œuvre des procédures de sécurité au travail, en facilitant la coordination des actions et en favorisant une adhésion commune aux protocoles de sécurité. Les travaux de Weick, Roberts, Tahri et Elkadiri, ainsi que Gergen, élargissent notre compréhension des processus sociaux et organisationnels qui sous-tendent cette construction collective du sens.

### 1.1.3 Procédures de sécurité au travail dans la restauration

Dans l'industrie de la restauration, les procédures de sécurité au travail sont essentielles pour prévenir les accidents et les incidents (Reason, 1997). Les cuisines de restauration sont des environnements à haut risque où les travailleurs sont exposés à des dangers tels que les brûlures, les coupures, les glissades et les chutes, ainsi que les risques liés aux manipulations d'aliments et aux équipements (Hale, Guldenmund, & van Loenhout, 2010). Les procédures de sécurité alimentaires ou au travail visent à protéger les employés, les clients et les biens, tout en garantissant la qualité et la salubrité des produits alimentaires servis (Reason, 1997).

Plusieurs recherches ont été menées pour étudier les facteurs qui influencent l'adhésion aux procédures de sécurité au travail. Cooper et Phillips (2004) ont souligné l'importance de la culture organisationnelle, du leadership et de la communication interne dans la promotion d'une culture de sécurité positive. Une culture organisationnelle qui valorise la sécurité et le bien-être des employés tend à favoriser l'adhésion aux procédures de sécurité (Cooper & Phillips, 2004).

D'autres études ont mis en évidence le rôle des facteurs individuels tels que la formation, l'expérience professionnelle et la perception du risque dans l'adoption de comportements sécuritaires (Hofmann & Stetzer, 1996). La formation adéquate permet aux employés de mieux comprendre les risques et les procédures de sécurité, tandis que l'expérience professionnelle peut renforcer ou affaiblir la perception du risque associé à certaines tâches (Hofmann & Stetzer, 1996).

En conclusion, la prévention des risques dans l'industrie de la restauration repose sur une adhésion solide aux procédures de sécurité au travail. Des facteurs tels que la culture organisationnelle, le leadership, la communication interne, la formation, l'expérience professionnelle et la perception du risque jouent tous un rôle crucial dans l'adoption de comportements sécuritaires par les employés. La compréhension de ces facteurs peut contribuer à améliorer les pratiques de sécurité et à créer un environnement de travail plus sûr pour tous les acteurs impliqués.

#### 1.1.4 Lacunes dans la littérature existante

Malgré les recherches importantes menées sur le sensemaking individuel et collectif, ainsi que sur les procédures de sécurité au travail dans différents contextes, certaines lacunes dans la littérature restent à combler, notamment en ce qui concerne le secteur spécifique de la restauration.

Premièrement, il y a une pénurie de recherches spécifiques sur le sensemaking à l'échelle individuelle et collective en matière de sécurité au travail dans les postes de production en restauration. Comprendre comment les employés de ces postes interprètent et donnent un sens aux procédures de sécurité, et comment le management influence ces processus, est essentiel pour améliorer l'efficacité des politiques de sécurité dans ce secteur exigeant.

Deuxièmement, bien que des études aient examiné l'impact de facteurs individuels et organisationnels sur l'adhésion aux procédures de sécurité, il y a peu de recherches approfondies sur le rôle spécifique du management dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité.

En effet, bien que certaines études aient examiné l'impact des facteurs individuels et organisationnels sur l'adhésion aux procédures de sécurité au travail, il y a relativement peu de recherches spécifiques sur le rôle du management dans la construction du sens donné à ces procédures de sécurité. Cependant, voici quelques études qui ont abordé ce sujet de manière plus approfondie :

1. « L'impact du climat organisationnel sur le climat de sécurité et le comportement individuel » (Neal, Griffin et Hart 2000, p. 99-109). Cette étude a examiné comment le management peut influencer le climat organisationnel et le climat de sécurité au sein de l'entreprise, ce qui à son tour influence le comportement individuel des employés en matière de sécurité. Les résultats ont montré que les pratiques managériales favorables à un climat de sécurité positif étaient associées à une meilleure conformité aux procédures de sécurité.
2. « Une enquête transversale sur les facteurs influençant les comportements dangereux et les accidents »(Hofmann et Stetzer 1996). Cette étude a adopté une approche à plusieurs niveaux pour examiner l'influence des facteurs individuels et managériaux sur les comportements à risque au travail. Les résultats ont montré que les pratiques managériales de soutien et de communication efficace étaient associées à une réduction des comportements à risque et des accidents.
3. « L'Analyse exploratoire du climat de sécurité et de la relation entre le comportement en matière de sécurité »(Cooper et Phillips 2004). Cette recherche a étudié comment le

management peut influencer le climat de sécurité et comment ce climat influence ensuite les comportements de sécurité des employés. Les résultats ont montré que les pratiques managériales de promotion de la sécurité étaient liées à un climat de sécurité positif, qui à son tour était associé à des comportements de sécurité plus positifs chez les employés.

4. « Gérer les risques d'accidents organisationnels »(Reason 1997) Cette référence met l'accent sur la gestion des risques et des accidents en milieu organisationnel.

Il est important de noter que malgré le manque d'études spécifiques sur le rôle du management dans le sensemaking des procédures de sécurité, certaines de ces recherches ont abordé indirectement cette question en examinant comment le management peut influencer les attitudes, les comportements et les perceptions des employés en matière de sécurité. Ces études offrent donc des perspectives utiles pour comprendre l'impact du management sur la construction du sens donné aux procédures de sécurité au travail dans la restauration. Cependant, il reste encore des opportunités de recherche pour approfondir spécifiquement cette dimension du sensemaking en relation avec la sécurité au travail.

Troisièmement, la littérature existante met principalement l'accent sur les facteurs qui influencent l'adhésion aux procédures de sécurité, mais il y a un manque de recherches approfondies sur les mécanismes psychologiques et sociaux qui sous-tendent le processus de sensemaking en matière de sécurité.

Voici quelques références qui abordent ces mécanismes qui influencent l'implication et l'adhésion dans des milieux qui peuvent être bien différents de la restauration :

1. Bien que le livre "The Power of Habit: Why We Do What We Do in Life and Business." (Duhigg 2012) ne soit pas spécifiquement axé sur le contexte de la restauration, il offre une perspective intéressante sur les mécanismes psychologiques et les habitudes qui influencent les comportements, y compris ceux liés à la sécurité au travail. Comprendre comment les habitudes se forment et comment elles peuvent être modifiées, peut être utile pour promouvoir des comportements sécuritaires dans le milieu de la restauration
2. Cette recherche "Development of a Rating System for Surgeons' Nontechnical Skills." (Yule et al. 2006) a développé un système de notation pour évaluer les compétences non techniques des chirurgiens. Bien que ce soit dans un contexte médical, certaines compétences non techniques, telles que la prise de décision sous pression et la gestion des émotions, sont également pertinentes pour les travailleurs en restauration qui peuvent être confrontés à des situations stressantes et exigeantes en termes de sécurité.
3. Cette étude « development of a rating system for surgeons'nontech skills » (Zohar 2010) offre une synthèse de 30 ans de recherche sur le climat de sécurité, qui est un aspect important de la culture de sécurité au travail. Comprendre comment le climat de sécurité peut influencer le processus de sensemaking et les comportements des employés peut fournir des informations précieuses pour concevoir des stratégies de sensibilisation et de formation.

Il convient de noter que, bien que ces références ne soient pas spécifiquement axées sur le sensemaking en matière de sécurité au travail dans la restauration, elles abordent des aspects connexes qui peuvent être applicables dans ce contexte. La littérature sur le sensemaking dans la restauration est relativement limitée, et il y a encore des opportunités de recherche pour approfondir spécifiquement ces mécanismes psychologiques et sociaux qui sous-tendent le processus de sensemaking en matière de sécurité au travail dans le secteur de la restauration.



Comprendre ces mécanismes permettrait de mieux concevoir des stratégies de sensibilisation et de formation pour promouvoir une culture de sécurité forte et durable en restauration.

### 1.1.5 Justification de la recherche

Cette étude revêt une importance particulière dans le contexte de la restauration, un secteur où les risques liés à la sécurité au travail sont omniprésents. Comprendre comment les employés et les équipes donnent du sens aux procédures de sécurité et comment le management influence ces processus est crucial pour améliorer la prévention des accidents et des incidents, ainsi que pour renforcer la culture de sécurité au sein des établissements de restauration.

En identifiant les lacunes dans la littérature existante et en adoptant une approche qualitative pour explorer les processus de sensemaking individuel et collectif, cette recherche vise à combler ces lacunes et à fournir des connaissances approfondies sur le rôle du management dans la gestion de la sécurité en restauration.

Cette étude apportera des contributions pratiques en proposant des recommandations spécifiques pour améliorer la communication, la collaboration et la compréhension des procédures de sécurité par les employés. Ces recommandations pourront être utilisées par les gestionnaires et les responsables de la sécurité dans les restaurants pour renforcer les pratiques de sécurité et promouvoir une culture organisationnelle qui valorise la sécurité au travail.

Enfin, cette recherche offre également des perspectives théoriques en enrichissant les connaissances sur le processus de sensemaking individuel et collectif en matière de sécurité au travail. Elle permettra d'approfondir notre compréhension des mécanismes psychologiques et sociaux qui influencent la construction du sens donné aux procédures de sécurité, contribuant ainsi à l'avancement des connaissances dans le domaine de la gestion de la sécurité en restauration et au-delà.

## 1.2 Hypothèses et modèles de recherche

Dans cette partie, nous allons formuler nos hypothèses de recherche et présenter les modèles conceptuels qui guideront notre étude sur le sensemaking à l'échelle individuelle et collective dans les postes de production en restauration, en mettant l'accent sur les procédures de sécurité au travail. Nous nous appuyerons sur des théories organisationnelles pertinentes pour soutenir notre analyse et éclairer notre compréhension du rôle du management dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité.

### 1.2.1 Hypothèses de recherche :

La première hypothèse : Les employés des postes de production en restauration utilisent des cadres interprétatifs pour donner du sens aux procédures de sécurité au travail, influençant ainsi leur adhésion à ces procédures.

La seconde hypothèse : Le management exerce une influence significative sur la construction du sens donné aux procédures de sécurité par les employés, en façonnant les cadres interprétatifs utilisés dans le processus de sensemaking.

La troisième hypothèse : Un climat de sécurité positif et une culture organisationnelle qui valorise la sécurité favorisent la construction de cadres interprétatifs favorables à une adhésion accrue aux procédures de sécurité.

Et enfin, la quatrième hypothèse : Les mécanismes psychologiques tels que les habitudes de travail, la gestion de la charge cognitive et la conscience de la situation jouent un rôle clé dans le processus de sensemaking lié à la sécurité au travail dans les postes de production en restauration.

### 1.2.2 Modèle Conceptuel :

Nous allons nous appuyer sur la théorie du sensemaking de Karl E. Weick pour élaborer notre modèle conceptuel (Weick, 1995). Selon cette théorie, les individus construisent des cadres interprétatifs pour donner du sens aux événements et aux situations complexes (Weick, 1995). Dans notre contexte spécifique, les employés des postes de production en restauration utiliseront ces cadres interprétatifs pour comprendre et interpréter les procédures de sécurité établies par l'entreprise.

Le rôle du management sera examiné à travers la théorie de « l'enactment organisationnel » de Weick (1988), qui souligne l'importance des interactions sociales et des processus collectifs dans la construction du sens dans les organisations (Weick, 1988; Roux & Weick, 2018). Nous explorerons comment le management communique et facilite la compréhension des procédures de sécurité, influençant ainsi les cadres interprétatifs adoptés par les employés.

En outre, nous intégrerons les concepts de climat de sécurité et de culture de sécurité pour analyser comment ces facteurs organisationnels peuvent influencer la construction des cadres interprétatifs liés à la sécurité au travail (Cooper & Phillips, 2004; Reason, 1997). Un climat de sécurité positif, caractérisé par une perception partagée de l'importance accordée à la sécurité, et une culture organisationnelle qui valorise la sécurité, peuvent favoriser la création de cadres interprétatifs favorables à une adhésion accrue aux procédures de sécurité (Cooper & Phillips, 2004; Reason, 1997).

Enfin, nous considérerons les mécanismes psychologiques sous-jacents au processus de sensemaking lié à la sécurité au travail. Nous explorerons comment les habitudes de travail, la gestion de la charge cognitive et la conscience de la situation peuvent influencer la façon dont les employés perçoivent et donnent du sens aux procédures de sécurité dans des environnements exigeants comme ceux de la restauration (Klein, 1993; Kahneman & Klein, 2009).

En somme, notre modèle conceptuel mettra en relation le sensemaking individuel et collectif avec le rôle du management, le climat et la culture de sécurité, ainsi que les mécanismes psychologiques, pour mieux comprendre comment les employés des postes de production en restauration interprètent les procédures de sécurité et comment le management peut influencer ce processus. Ces éléments nous permettront de tester nos hypothèses de recherche et de contribuer à une meilleure compréhension des facteurs qui favorisent une culture de sécurité forte et durable dans ce secteur critique.

## 1.3 Méthodologie

Dans cette section, nous décrirons en détail notre approche méthodologique pour cette recherche sur le sensemaking à l'échelle individuelle et collective dans les postes de production en restauration, en mettant l'accent sur les procédures de sécurité au travail. Notre objectif est de comprendre comment les employés interprètent et donnent un sens aux procédures de sécurité, ainsi que le rôle du management dans ce processus. Nous justifierons nos choix méthodologiques en expliquant comment ils nous aideront à répondre à notre question de recherche.



### 1.3.1 Méthodes de collecte de données :

Nous utiliserons des entretiens semi-structurés pour recueillir des données auprès des employés des postes de production en restauration. Ces entretiens nous permettront d'explorer en profondeur les perceptions, les expériences et les cadres interprétatifs des employés en ce qui concerne les procédures de sécurité. Nous poserons des questions ouvertes pour encourager les participants à partager librement leurs points de vue et leurs compréhensions du contexte de sécurité au travail. Les entretiens seront enregistrés avec le consentement des participants et transcrits pour une analyse approfondie. (Annexe B – Entretien n°1 :page 42 en page 97)

### 1.3.2 Justification du choix méthodologique :

Dans un premier temps, nous avons choisi une approche simple avec uniquement une méthode qualitative de rencontre de personnes autour d'entretiens. C'est lors de ses moments privilégiés que nous nous sommes aperçus que, dans un deuxième temps, ce sujet pourrait être intéressant à observer avec une autre méthode qualitative qui est l'observation terrain à chaque poste de travail en production, ainsi qu'une méthode quantitative (enquête) qui nous permettrait de développer le ressenti de chaque individu. Cette approche choisie est un premier pas vers une réflexion plus approfondie qui nous permettrait d'obtenir une compréhension approfondie et nuancée du processus de sensemaking en matière de sécurité au travail dans les postes de production en restauration.

Les entretiens semi-structurés nous permettront d'analyser les expériences et les perspectives des employés concernant les procédures de sécurité. Nous serons en mesure d'explorer en profondeur les perceptions, les cadres interprétatifs les facteurs individuels et sociaux qui influencent leur adhésion aux procédures de sécurité. Ces données qualitatives nous aideront à comprendre les raisons sous-jacentes des comportements des employés en matière de sécurité.

Un guide d'entretien a permis de cibler le sujet a sécurité au travail tout en abordant les questions de management au sein des entreprises. (Annexe A - Guide d'entretien)

Notre étude est basée sur sept entretiens réalisés auprès de personnel de restauration. Malgré un nombre limité, notre objectif était de rencontrer des profils très différents. Nous avons eu la chance d'interviewer une étudiante qui a réalisé des jobs d'été en restauration commerciale pour finalement poursuivre ces études en management de la restauration collective, un chef de cuisine d'un restaurant traditionnel, une cuisinière de restauration collective dans une maison de retraite, un chef de production et une assistante de direction dans une cuisine centrale communale, un chef de cuisine et un second de cuisine qui gère l'ensemble de la restauration d'un grand hôtel.

Ces données nous permettront de formuler des recommandations pratiques pour concevoir des stratégies de sensibilisation et de formation visant à promouvoir une culture de sécurité forte et durable dans ce secteur critique.

## 1.4 Les résultats

Dans cette section, nous présenterons les résultats de notre analyse de cas et des données empiriques que nous avons collectées dans le cadre de notre étude sur le sensemaking à l'échelle individuelle et collective dans les postes de production en restauration, en mettant l'accent sur les procédures de

sécurité au travail. Nous analyserons ces données en relation avec notre question de recherche et les concepts théoriques pertinents que nous avons utilisés pour guider notre étude.

Lors des entretiens semi-structurés avec les employés des postes de production en restauration, nous avons identifié plusieurs thèmes clés liés au processus de sensemaking en matière de sécurité au travail.

#### 1.4.1 Cadres interprétatifs des procédures de sécurité :

Les employés ont exprimé des cadres interprétatifs variés concernant les procédures de sécurité. Certains ont souligné l'importance de suivre rigoureusement les procédures pour assurer leur sécurité et celle de leurs collègues, tandis que d'autres ont exprimé des attitudes plus décontractées, considérant certaines procédures comme théoriques ou inefficaces.

Dans ce contexte, le cadre interprétatif est constitué des expériences du passé, des valeurs personnelles, des influences culturelles et des interactions sociales. Chaque personne a une expérience passée dans l'observation des risques pour la sécurité au travail.

Les risques, les plus fréquents, en production sont généralement identifiés sont « : brûlures, coupure, chute de plain-pied, chocs » par l'ensemble des personnes. Cependant, malgré le risque de projection dans les yeux qui fait partie des échanges, ce dernier n'est pas cité spontanément.

Les équipements de protection individuels ou EPI sont aussi connus. On associe aux coupures, le gant en côte de maille pour la trancheuse (« gants pour les machines pour éviter de se couper »), aux projections, les lunettes ou visières de sécurité

De même la tenue de travail contient forcément les chaussures de sécurité qui ne font plus partie d'un équipement de protection mais d'une tenue. L'utilisation de ces chaussures est rentrée dans les usages : « Les chaussures de sécurité, ça fait partie de la tenue », « Tenue de cuisine obligée comprenant les chaussures de sécurité »

Dans ce cadre interprétatif, le matériel et les locaux sont considérés comme des sujets importants qui apportent un environnement sécuritaire. Voici quelques extraits de nos entretiens :

- « Les locaux ont été bien pensés ergonomiquement ainsi que le matériel. »
- « La cuisine a été refaite entièrement pendant le COVID donc on travaille dans de super conditions »
- « Nouveau matériel plus sécuritaire : machine à trancher avec protection, four qui se nettoie tout seul. »
- « Avoir du bon matériel et des bons locaux c'est la base »
- « Toutes les machines, je sais qu'elles sont très sécurisées tout est automatique. »
- « Tout ce qui est légumes, on a des robots coupes, on a des rrapeuses, on a la parmentière »
- « Présence de chariots pour éviter le port de charge. »

Les valeurs personnelles jouent un rôle également dans l'appréhension du risque :

- « Pas de contraintes parce que je travaille avec des gens intelligents : la sécurité du quotidien, on se la crée, c'est sur l'éducation et la bonne intelligence des gens avec qui on travaille. »
- « Il y a beaucoup de choses c'est du bon sens mais c'est surtout de l'éducation de personne »

Mais ces valeurs peuvent entraîner une prise de risque et bloquer la communication

- « Valeurs de conscience professionnelle car même si on est fatiguée, s'il manque quelqu'un, on va travailler. De ce fait, la pression au service et la rapidité d'exécution est nécessaire pour faciliter le travail des autres. »

Mais également un sentiment de culpabilité : « c'est de ma faute » qui empêche la remontée d'information et la recherche d'actions correctives.

#### 1.4.2 Rôle du management :

Les employés ont mentionné le rôle essentiel du management dans la promotion d'une culture de sécurité. Les pratiques managériales telles que la communication claire des règles de sécurité, la reconnaissance des comportements sécuritaires et le soutien dans les situations difficiles ont été perçues comme influençant positivement leur adhésion aux procédures de sécurité.

Ils ont notamment mentionné l'écoute active du management comme un facteur clé dans l'amélioration de la sécurité au travail :

- « On agit tout de suite pour pas que cela se reproduise »
- « Carnet où on notait des incidents pour remonter l'info. »
- « Tous les jours, il y a un briefing où chacun remonte ses informations. »
- « Communication : groupe WhatsApp, tout le temps en contact. Le chef toujours disponible.»
- « Signalement de tout matériel défectueux »
- « Premièrement, c'est la communication, mettre en place une traçabilité »
- « On a mis en place ces fiches de travaux. Une fois par semaine on fait un suivi »

De plus, l'accompagnement et l'implication de la hiérarchie ont été perçus positivement par les employés :

- « Montrer comment utiliser un couteau. »
- « Toujours à l'affût des choses innovantes »
- « Formation à l'utilisation du matériel et le suivi de l'état du matériel »

- « Réunion de l'ensemble du personnel pour rappel des procédures : implication de l'équipe aux prises de décision »

Néanmoins, certains employés ont relevé des manquements en termes d'accompagnement et d'écoute de la part du management :

- « Information sur la présence du classeur mais pas de rappel aux employés »
- « Je me suis coupée parce que « mon chef avait aiguisé les couteaux mais c'était gardé de le dire »

En outre, certains employés ont exprimé leur ressenti d'inadéquation opérationnelle, où les procédures théoriques ne correspondent pas toujours aux réalités du terrain :

- « On a aussi un classeur mais c'est de la théorie »
- « Il y a des choses qui sont faites par l'entreprise : signature d'une feuille de remise des EPI mais le discours est de dire « maintenant vous les avez donc s'il se passe quelques choses c'est de votre faute »
- « Praticité des EPI « moyen moins ». Exemple des maniques homologuées par la société mais pas pratiques à utiliser »
- « Les procédures sont inadaptées et il faudrait que les gens qui prennent les décisions, là-haut, viennent travailler avec nous. »
- « On a des lunettes mais j'avoue qu'on ne les utilise pas. Je n'ai jamais eu de problème mais en prévention, on en a »
- « Je n'ai jamais vu un restaurant qui appliquait totalement les règles. Je ne peux pas utiliser les gants anti-coupure, j'en suis incapable. Ce n'est pas possible, il manque le touché. »
- « Les gants anti-coupure ce n'est pas pratique »
- « J'ai des vestes à manches longues mais ce n'est pas pratique, c'est plus contraignant »
- « La tenue vestimentaire n'est pas à la taille « ma veste me dérange »
- « Mais même s'il y a des process dans tous les sens et qu'il y a des choses qu'on ne comprenait pas on faisait avec. Exemple du chalumeau qui a été interdit alors qu'ils auraient pu mettre en place des procédures de sécurité. La décision a été un peu brute. »

En se positionnant en tant que manager, certains ont proposé des idées opérationnelles à développer pour renforcer la sécurité :

- « Il faut former la personne sur poste »
- « Poussez en communication avec ses équipes : créer une équipe, créer un cocon où tout le monde trouve sa place. Les contraintes de sécurité elles ne sont pas là pour rien mais il faut que les collaborateurs ils le comprennent. »

- « Tout est une question d'argumentation »
- « Tout est une question d'accompagnement oral et d'explications »
- « C'est à nous, encadrants d'être vigilants »
- « Il faudrait faire plus de formation »
- « Faire un suivi de l'évolution du matériel »
- « Peut-être un peu plus de sensibilisation pour montrer comment faire. »
- « Pour qu'une équipe fonctionne bien, qu'on soit entendu et qu'on puisse écouter, l'important c'est la communication. »

En résumé, le rôle du management dans la promotion d'une culture de sécurité est indéniablement important. Les employés reconnaissent l'impact positif de l'écoute active, de l'accompagnement et de l'implication de la hiérarchie. Cependant, des lacunes en termes d'écoute et d'accompagnement ont été identifiées, ainsi que des aspects d'inadéquation opérationnelle entre les procédures théoriques et opérationnelles. Des suggestions concrètes émanant des employés offrent des pistes d'amélioration pour renforcer la sécurité en restauration.

#### 1.4.3 Climat de sécurité et culture organisationnelle :

Les employés ont souligné l'importance du climat de sécurité et de la culture organisationnelle dans la façon dont ils perçoivent les procédures de sécurité. Lorsque le climat de sécurité était positif et que la culture de sécurité était valorisée par l'organisation, les employés se sentaient plus encouragés à adhérer aux procédures de sécurité.

Certains employés ont exprimé leur ressenti concernant l'application des procédures de sécurité

- « En collectivité, on ne comprenait pas forcément mais on faisait. C'est des choses qu'on fait vite et on n'applique pas à la lettre et ça reste des contraintes parce qu'au moindre écart il faudrait remplir des non-conformités. »
- « Beaucoup de stress. « Pour éviter l'accident, c'est impossible à éviter ». Le personnel est entendu s'il y a des besoins avec une présentation analytique des chiffres, des coûts. Notre groupe est beaucoup centré sur les employés, on est bien suivi. Le risque le plus important est le mental. »
- « Si on commence à s'énerver, l'équipe va réagir de la même façon »
- « Condition de travail plutôt difficile, pas le matériel pour travailler, peu de personnel donc « je cavale comme une malade ». Ceci n'est pas pris en compte par ma hiérarchie. Des conditions de travail qui se dégradent car la charge de travail n'est pas répartie. »

En ce qui concerne la formation, les employés ont mentionné des aspects positifs :

- « Formation SST tous les 2 ans : « quels sont les risques ». Chose que je n'ai jamais vu dans les autres entreprises. »

- « Il y a la formation « expliquée aux gens pourquoi il ne faut pas faire ça » »
- « Point de sécurité mensuel sur un sujet de la sécurité au travail mais très rapide avec signature du personnel »
- « Formation sur la gestion du stress, posture par rapport à la sécurité au travail. »
- « Accompagnement : remise des EPI »
- « Distribution des EPI individuels avec signature à l'appui »

Cependant, certains aspects négatifs ont également été évoqués :

- « Investissement de la direction, responsable de la sécurité pour un environnement sécuritaire »
- « Politique sécurité existe mais ne donne pas forcément suite sur le terrain où la question du coût reste prédominante »

## 1.5 Discussions, apports, limites et voies de recherche

### 1.5.1 Analyses de cas

Nos résultats mettent en évidence l'importance du sensemaking dans le contexte de la sécurité au travail dans les postes de production en restauration. Les cadres interprétatifs des employés jouent un rôle central dans la façon dont ils perçoivent et donnent du sens aux procédures de sécurité. Ce processus de sensemaking est influencé par le management, le climat de sécurité et la culture organisationnelle.

Nous avons constaté que les employés qui adoptaient des cadres interprétatifs positifs étaient plus enclins à adhérer aux procédures de sécurité, tandis que ceux avec des cadres plus relâchés étaient moins conformes. Le rôle du management dans la communication claire des règles de sécurité et le soutien aux employés a été un facteur clé pour favoriser des cadres interprétatifs positifs.

Par ailleurs, notre analyse a démontré que le climat de sécurité et la culture organisationnelle étaient liés à l'adhésion aux procédures de sécurité. Lorsque les employés percevaient un climat de sécurité positif et que la culture organisationnelle valorisait la sécurité, ils étaient plus enclins à respecter les procédures de sécurité.

Nos résultats corroborent ainsi les concepts théoriques que nous avons utilisés, notamment la théorie du sensemaking de Karl E. Weick et les travaux sur le climat de sécurité et la culture de sécurité. Le sensemaking individuel et collectif est influencé par des facteurs organisationnels et sociaux, tels que le management, le climat et la culture de sécurité, ce qui influe directement sur l'adhésion aux procédures de sécurité au travail.

Notre étude contribue à une meilleure compréhension des mécanismes qui définissent le comportement sécuritaire des employés et fournit des informations pratiques pour la conception de stratégies de sensibilisation et de formation visant à promouvoir une culture de sécurité forte et durable dans ce secteur critique.

En résumé, nos résultats montrent que le sensemaking individuel et collectif joue un rôle essentiel dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité au travail dans les postes de production en restauration. Le management, le climat de sécurité et la culture organisationnelle sont des facteurs clés qui influencent ce processus. Ces conclusions offrent des pistes concrètes pour améliorer la sécurité au travail dans le secteur de la restauration, en mettant l'accent sur l'importance de favoriser des cadres interprétatifs positifs et une culture de sécurité solide au sein des organisations.

Lors de notre échantillonnage, le choix s'est porté vers du personnel de production, des managers mais également une personne en lien avec les procédures de sécurité mises en place dans l'entreprise. Afin d'être plus précis dans l'analyse, il serait pertinent de revoir les entretiens en ciblant des catégories de poste comme par exemple, les employés, les encadrants, les dirigeants, les fonctions support dans le domaine de la sécurité.

### 1.5.2 Influence du management sur le sensemaking et le respect des procédures de sécurité

Dans cette section, nous allons discuter des résultats de notre analyse en mettant l'accent sur le rôle essentiel du management dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité dans les postes de production en restauration. Nous identifierons également les facteurs qui influencent l'adhésion aux procédures de sécurité au travail.

#### Le rôle du management dans le processus de sensemaking :

Nos résultats ont clairement mis en évidence l'influence significative du management sur le processus de sensemaking en matière de sécurité au travail. Les gestionnaires jouent un rôle essentiel en fournissant des directives claires concernant les procédures de sécurité, en communiquant sur l'importance de ces procédures et en soutenant activement les employés dans leur adhésion à ces règles.

Les entretiens ont révélé que les gestionnaires qui étaient proactifs dans leur communication sur la sécurité, qui accordaient une attention particulière à la formation des employés sur les procédures de sécurité et qui offraient un soutien actif dans des situations complexes, contribuaient à renforcer la sensibilisation à la sécurité et la construction de cadres interprétatifs positifs chez les employés. En revanche, lorsque le management était moins impliqué dans ces aspects, certains employés ont exprimé des niveaux plus faibles d'adhésion aux procédures de sécurité.

#### Les facteurs influençant l'adhésion aux procédures de sécurité au travail :

- Climat de sécurité et culture organisationnelle : Lorsque les employés perçoivent un climat de sécurité positif, caractérisé par une préoccupation sincère pour la sécurité et des pratiques organisationnelles cohérentes en matière de sécurité, ils sont plus enclins à se conformer aux procédures établies. De même, une culture organisationnelle qui valorise la sécurité comme une priorité absolue renforce l'adhésion des employés aux règles de sécurité.
- Communication et formation : La communication claire et régulière sur les procédures de sécurité s'est avérée cruciale pour influencer l'adhésion des employés. Les gestionnaires qui

prennent le temps d'expliquer les raisons et les conséquences des procédures de sécurité ont suscité une meilleure compréhension et acceptation de ces règles. De plus, une formation adéquate sur les procédures de sécurité a permis aux employés de mieux intégrer ces règles dans leurs routines de travail, renforçant ainsi leur adhésion.

- Reconnaissance et sanction : La reconnaissance des comportements sécuritaires et la sanction appropriée en cas de non-respect des procédures ont également un impact sur l'adhésion des employés. Lorsque les employés se sentent valorisés pour leur engagement en matière de sécurité, ils sont davantage motivés à suivre les procédures de sécurité de manière consciencieuse. D'autre part, l'application équitable de sanctions en cas de violation des procédures renforce le message de l'importance de la sécurité au sein de l'organisation.
- Leadership exemplaire : Enfin, le leadership exemplaire joue un rôle clé dans l'adhésion aux procédures de sécurité. Les gestionnaires qui démontrent un comportement sécuritaire et qui se conforment aux procédures de sécurité eux-mêmes sont perçus comme des modèles à suivre par les employés. Cette forme de leadership renforce la légitimité des procédures de sécurité et encourage les employés à les respecter.

En conclusion, notre analyse met en évidence le rôle central du management dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité dans les postes de production en restauration. Le climat de sécurité, la culture organisationnelle, la communication, la formation, la reconnaissance et le leadership exemplaire sont autant de facteurs qui influencent l'adhésion des employés aux procédures de sécurité. En prenant en compte ces aspects, les organisations pourront promouvoir une culture de sécurité forte, améliorer la sécurité au travail et réduire les risques d'accidents et d'incidents.

### 1.5.3 Recommandations et bonnes pratiques

Basées sur les résultats de notre analyse approfondie du sensemaking à l'échelle individuelle et collective ainsi que de l'influence du management sur le respect des procédures de sécurité au travail en restauration, nous formulons ci-dessous des recommandations pratiques et des stratégies pour améliorer la sécurité dans ce secteur critique.

#### Renforcer la communication et la formation sur la sécurité :

Il est essentiel d'accorder une attention particulière à la communication des procédures de sécurité de manière claire et compréhensible pour tous les employés. Les gestionnaires doivent expliquer en détail les raisons derrière chaque règle de sécurité, les risques potentiels en cas de non-respect et les avantages de suivre rigoureusement les procédures. Les messages de sécurité doivent être communiqués de manière régulière et cohérente, en utilisant différents canaux de communication pour toucher l'ensemble du personnel.

La formation sur les procédures de sécurité doit être approfondie et adaptée aux besoins spécifiques de chaque poste de production. Des sessions de formation pratiques et interactives permettront aux employés de mieux intégrer les règles de sécurité dans leurs pratiques quotidiennes. L'utilisation de scénarios réels et de mises en situation lors de la formation peut également renforcer la compréhension et l'application des procédures.

#### Favoriser un leadership exemplaire en matière de sécurité :



Les gestionnaires doivent agir en tant que modèles en adoptant un comportement sécuritaire exemplaire. En respectant eux-mêmes scrupuleusement les procédures de sécurité, ils envoient un message fort aux employés sur l'importance de ces règles. Les gestionnaires devraient également être visibles sur le terrain, observer les pratiques des employés et offrir des feedbacks constructifs pour encourager les comportements sécuritaires.

#### Cultiver un climat de sécurité positif et une culture organisationnelle forte :

Les organisations devraient promouvoir un climat de sécurité positif en encourageant les employés à exprimer leurs préoccupations en matière de sécurité et en prenant des mesures pour améliorer continuellement les conditions de travail. La reconnaissance des comportements sécuritaires devrait être une pratique régulière, que ce soit par des éloges verbaux, des récompenses ou des programmes de reconnaissance formels.

Une culture organisationnelle forte axée sur la sécurité devrait être ancrée dans les valeurs et la mission de l'entreprise. Les dirigeants doivent clairement exprimer leur engagement envers la sécurité et veiller à ce que cet engagement soit reflété à tous les niveaux de l'organisation. Les procédures de sécurité devraient être intégrées dans les pratiques quotidiennes et les processus de travail, créant ainsi une culture de sécurité enracinée dans les routines organisationnelles.

#### Mettre en place un système de suivi et de retour d'information :

Un système de suivi des comportements sécuritaires peut aider à identifier les domaines où l'adhésion aux procédures de sécurité peut être renforcée. Les indicateurs de performance liés à la sécurité peuvent être suivis régulièrement pour évaluer l'efficacité des mesures mises en place et identifier les lacunes éventuelles.

Le retour d'information aux employés sur leur adhésion aux procédures de sécurité peut être un outil puissant pour stimuler une culture de sécurité. Les employés doivent être informés de leur performance en matière de sécurité de manière constructive et non punitive, afin de les encourager à s'améliorer et à contribuer activement à la promotion d'une culture de sécurité.

#### Encourager l'implication et la participation des employés :

La sécurité au travail est une responsabilité collective, et il est important d'encourager l'implication et la participation de tous les employés dans le processus de sécurité. Les employés devraient être invités à participer à la définition des procédures de sécurité, à identifier les dangers et à proposer des solutions pour améliorer la sécurité au travail.

En favorisant une culture de sécurité participative, les employés se sentiront davantage investis dans la démarche de sécurité et seront plus enclins à adhérer activement aux procédures établies.

En conclusion, l'amélioration du respect des procédures de sécurité au travail en restauration nécessite une approche globale. En mettant en œuvre les recommandations et stratégies proposées, les organisations pourront promouvoir une culture de sécurité forte, réduire les risques d'accidents et d'incidents, et ainsi assurer un environnement de travail sûr et sain pour tous les employés.

#### 1.5.4 Les limites et voies de recherche :

Une méthode basée uniquement sur des entretiens présente certaines limites qu'il est important de prendre en compte :

1. Taille réduite de l'échantillon : Avec seulement sept entretiens, la taille de l'échantillon est relativement petite. Cela limite la diversité des perspectives recueillies et peut ne pas représenter de manière exhaustive l'ensemble de la population étudiée. Les résultats ne peuvent pas être généralisés et ne reflètent pas la variabilité des opinions et des expériences des employés dans les postes de production en restauration.
2. Biais de réponse : Lors des entretiens, les participants peuvent être enclins à donner des réponses socialement acceptables ou à surévaluer leur adhésion aux procédures de sécurité. Cela peut entraîner un biais de réponse et limiter la fiabilité des données recueillies.
3. Limitation de la généralisation : Les entretiens sont souvent menés avec un nombre restreint de participants, ce qui limite la généralisation des résultats à l'ensemble de la population. Les perspectives et les expériences de certains employés peuvent ne pas être représentatives de l'ensemble des employés des postes de production en restauration.
4. Manque d'objectivité : Les entretiens sont sujets à l'interprétation subjective du chercheur, ce qui peut influencer les résultats et la manière dont les données sont analysées. Il est essentiel de prendre des mesures pour réduire les biais du chercheur et favoriser une analyse rigoureuse et objective.
5. Difficulté à mesurer l'adhésion réelle : L'adhésion aux procédures de sécurité peut être difficile à mesurer de manière objective, surtout lorsqu'elle dépend de comportements récurrents sur le lieu de travail. Les participants peuvent rapporter une adhésion plus élevée qu'en réalité, ce qui peut affecter la validité des résultats.
6. Absence de contexte comportemental : Les entretiens peuvent fournir des informations sur les perceptions et les attitudes des participants, mais ils ne permettent pas toujours d'observer directement les comportements sur le terrain. Ainsi, il peut être difficile de comprendre complètement comment les cadres interprétatifs des employés se traduisent en actions concrètes en matière de sécurité.
7. Limitation dans la compréhension des mécanismes causaux : Les entretiens peuvent révéler des corrélations entre certains facteurs et l'adhésion aux procédures de sécurité, mais ils ne permettent pas toujours d'identifier les mécanismes causaux sous-jacents. Pour cela, des méthodes complémentaires telles que des observations sur le terrain ou des enquêtes peuvent être nécessaires.
8. Dépendance de la mémoire des participants : Les entretiens peuvent parfois dépendre de la mémoire des participants pour se souvenir d'événements passés ou de situations spécifiques liées à la sécurité. La précision des réponses peut être affectée par la capacité de rappel des participants.

En considérant ces limites, cette méthode pourrait être complétée par des observations sur le terrain dans les postes de production en restauration afin de mieux comprendre les interactions entre les employés, leurs pratiques de travail et les procédures de sécurité en action. Mais également par une enquête auprès des employés pour obtenir des données quantitatives sur leur perception du climat de sécurité et de la culture de sécurité au sein de l'organisation. En intégrant différentes sources d'information, cela peut renforcer la validité et la fiabilité des résultats, ainsi que la compréhension globale du sujet étudié.

En conclusion, bien que les entretiens soient une méthode précieuse pour explorer en profondeur les perceptions et les expériences des participants, une étude basée uniquement sur 7 entretiens présente des limites en termes de généralisabilité, de diversité des données et de profondeur des discussions. Pour pallier ces limitations, il est recommandé d'envisager une approche méthodologique mixte, intégrant des entretiens avec d'autres méthodes de collecte de données pour obtenir des résultats plus robustes et complets.

## Conclusion

Nous allons synthétiser les principaux résultats de notre étude et répondre à la question de recherche posée : comment le sensemaking individuel et collectif influence-t-il le respect des procédures de sécurité au travail dans les postes de production en restauration, et quel est le rôle du management dans ce processus ?

Nos résultats ont mis en évidence que le processus de sensemaking individuel et collectif est un acte continu et répété de perception, d'interprétation et de rétention des informations pour donner un sens aux situations et aux événements vécus par l'individu (Weick, 1995; Gioia & Chittipeddi, 1991). Ce processus repose sur la construction de cadres interprétatifs, qui sont des schémas cognitifs permettant de donner un sens cohérent aux expériences (Weick, 1995).

Nous avons constaté que le management joue un rôle crucial dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité. Les gestionnaires influencent le processus de sensemaking en communiquant de manière claire sur les procédures de sécurité, en fournissant un soutien actif aux employés dans leur adhésion à ces règles, en démontrant un leadership exemplaire et en favorisant un climat de sécurité positif et une culture organisationnelle forte axée sur la sécurité (Cooper & Phillips, 2004; Weick & Roberts, 1993; Zohar, 2010).

Bien que notre étude ait apporté des éclairages significatifs, elle présente également certaines limites. Tout d'abord, le nombre restreint d'entretiens limite la généralisation des résultats à l'ensemble de la population étudiée. Pour renforcer la validité externe, des études futures pourraient envisager d'utiliser un échantillon plus large et diversifié de participants (Yule et al., 2006).

De plus, notre méthode basée principalement sur des entretiens peut comporter des biais de réponse et de subjectivité. Pour compléter cette approche, des méthodes quantitatives et d'observation sur le terrain pourraient être utilisées pour obtenir une perspective plus objective des comportements sécuritaires des employés (Hale et al., 2010).

Des recherches futures pourraient également approfondir la compréhension des mécanismes causaux entre le sensemaking, le management et l'adhésion aux procédures de sécurité. Des études longitudinales pourraient être envisagées pour suivre l'évolution du comportement sécuritaire des employés sur le long terme et identifier les facteurs qui favorisent une adhésion soutenue aux règles de sécurité (Hofmann & Stetzer, 1996).

Nos conclusions ont des implications pratiques importantes pour le management dans le secteur de la restauration. En comprenant le rôle clé du management dans la construction du sens donné aux procédures de sécurité, les entreprises peuvent mettre en œuvre des stratégies ciblées pour renforcer la culture de sécurité et améliorer l'adhésion aux procédures (Neal et al., 2000; Duhigg, 2012).

En conclusion, les résultats ont montré que le processus de sensemaking est un élément essentiel pour comprendre le comportement sécuritaire des employés. Le rôle du management dans ce processus est primordial, car il peut influencer les perceptions, les attitudes et les comportements

des employés en matière de sécurité. En mettant en œuvre les recommandations et stratégies pratiques énoncées, les organisations pourront créer un environnement de travail plus sûr et promouvoir une culture de sécurité forte et durable (Weick, 1988; Stajkovic & Luthans, 1998). Nous espérons que ce mémoire contribuera à une meilleure compréhension des mécanismes psychologiques et sociaux qui sous-tendent le respect des procédures de sécurité au travail en restauration, et qu'il servira de base pour des initiatives futures visant à améliorer la sécurité dans ce secteur essentiel.

## BIBLIOGRAPHIE

- COOPER M. D. et PHILLIPS R. A., 2004, « Exploratory analysis of the safety climate and safety behavior relationship », *Journal of Safety Research*, 1 janvier 2004, vol. 35, n° 5, p. 497-512.
- DERVIN Brenda, 1983, « An overview of sense-making research: Concepts, methods, and results to date », 1983.
- DUHIGG Charles, 2012, *The power of habit: why we do what we do in life and business*, New York, Etats-Unis d'Amérique, Random House, 371 p.
- FISKE Susan T. et TAYLOR Shelley E., 1991, *Social cognition*, New York, Etats-Unis d'Amérique, McGraw-Hill, xviii+718 p.
- GERGEN Kenneth J., 2015, *An Invitation to Social Construction*, s.l., SAGE Publications Ltd.
- GIOIA Dennis A. et CHITTIPEDDI Kumar, 1991, « Sensemaking and sensegiving in strategic change initiation », *Strategic Management Journal*, 1991, vol. 12, n° 6, p. 433-448.
- HALE A. R., GULDENMUND F. W., LOENHOUT P. L. C. H. VAN et OH J. I. H., 2010, « Evaluating safety management and culture interventions to improve safety: Effective intervention strategies », *Safety Science*, 1 octobre 2010, vol. 48, n° 8, (coll. « Papers selected from the fourth international conference Working on Safety (WOS2008) 'Prevention of Occupational Accidents in a Changing Work Environment', September 30th – October 3rd, 2008, Crete, Greece »), p. 1026-1035.
- HOFMANN David A. et STETZER Adam, 1996, « A Cross-Level Investigation of Factors Influencing Unsafe Behaviors and Accidents », *Personnel Psychology*, 1996, vol. 49, n° 2, p. 307-339.
- KAHNEMAN Daniel et KLEIN Gary, 2009, « Conditions for intuitive expertise: a failure to disagree », *The American Psychologist*, septembre 2009, vol. 64, n° 6, p. 515-526.
- KLEIN Gary A., 1993, « A recognition-primed decision (RPD) model of rapid decision making » dans *Decision making in action: Models and methods*, Westport, CT, US, Ablex Publishing, p. 138-147.
- NEAL A, GRIFFIN M. A et HART P. M, 2000, « The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior », *Safety Science*, 1 février 2000, vol. 34, n° 1, p. 99-109.
- REASON James, 1997, *Gérer les risques d'accidents organisationnels*, Londres, 272 p.
- STAJKOVIC Alex et LUTHANS Fred, 1998, « Self-Efficacy And Work-Related Performance: A Meta-Analysis », *Psychological Bulletin*, 1 septembre 1998, vol. 124, p. 240-261.
- TAHRI Wadi et ELKADIRI Imane, 2016, « Sensemaking et bien-être dans le contexte de changement organisationnel », *Question(s) de management*, 2016, vol. 13, n° 2, p. 73-85.
- TAYLOR James R. et VAN EVERY Elizabeth J., 2000, *The emergent organization: Communication as its site and surface*, Mahwah, NJ, US, Lawrence Erlbaum Associates Publishers (coll. « The emergent organization: Communication as its site and surface »), xii, 351 p.
- WEICK Karl E., 1988, « Enacted Sensemaking in Crisis Situations[1] », *Journal of Management Studies*, 1988, vol. 25, n° 4, p. 305-317.

WEICK Karl E. et ROBERTS Karlene H., 1993, « Collective Mind in Organizations: Heedful Interrelating on Flight Decks », *Administrative Science Quarterly*, 1993, vol. 38, n° 3, p. 357-381.

WEICK Karl Emmanuel, 1995, *Sensemaking in organizations*, Thousand Oaks (Ca.), Etats-Unis d'Amérique, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Inde, xii+231 p.

YULE S., FLIN R., PATERSON-BROWN S., MARAN N. et ROWLEY D., 2006, « Development of a rating system for surgeons' non-technical skills », *Medical Education*, novembre 2006, vol. 40, n° 11, p. 1098-1104.

ZOHAR Dov, 2010, « Thirty years of safety climate research: Reflections and future directions », *Accident Analysis & Prevention*, 1 septembre 2010, vol. 42, n° 5, (coll. « Safety Climate: New Developments in Conceptualization, Theory, and Research »), p. 1517-1522.

## ANNEXES

Annexe A - Guide d'entretien .....	40
Annexe B – Entretien n°1 : .....	42
Annexe C – entretien n°2.....	50
Annexe D – Entretien n°3 :.....	59
Annexe E – Entretien n°4 : .....	68
Annexe F – Entretien n°4 :.....	80
Annexe G – Entretien n°4 :.....	88
Annexe H – Entretien n°4 :.....	97

## Annexe A - Guide d'entretien

Bonjour, je m'appelle Sophie LE GALLET, dans le cadre de ma formation, je réalise une étude sur les métiers de la restauration. Je vous remercie d'avoir accepté de me consacrer un peu de votre temps.

Il n'y a rien de compliqué à faire. Je souhaiterais que nous parlions tout simplement de **votre point de vue**. J'aurai quelques questions à vous poser pour commencer et ensuite, nous discuterons tout à fait normalement, comme vous le feriez avec quelqu'un de votre entourage.

Je tiens à vous préciser que vous pouvez parler librement. Cet entretien sera traité de manière **anonyme**. En revanche, notre conversation sera enregistrée car vous comprendrez qu'il est assez difficile de prendre des notes et d'écouter quelqu'un parler en même temps.

Avant de commencer, j'insiste sur le fait qu'il n'y a pas de bonnes, ni de mauvaises réponses. Sentez-vous libre de répondre comme bon vous semble.

Avez-vous des questions avant que nous commençons ?

### **THÈME 1 : PRÉSENTATION DU RÉPONDANT**

Pour commencer à faire connaissance, pouvez-vous vous présenter très succinctement ? (Prénom, âge ou tranche d'âge, nombre d'enfants, profession, lieu de résidence, ...)

Mettre à l'aise, casser la barrière (interrogatoire)

Quel est votre parcours ?

Et quel est votre parcours dans cette entreprise/ collectivité ?

### **THÈME 2 : VISION DU TRAVAIL**

Les dimensions du travail :

C'est quoi votre métier aujourd'hui ?

Est-ce que des sujets ont évolués dans votre métier ?

Travail d'aujourd'hui : Quels sont les points positifs, les contraintes ou les axes d'amélioration ?

### **THÈME 3 : LA SECURITE**

Dans les sujets abordés précédemment, est ce que la sécurité a une influence

Points positifs

Contraintes

### **THÈME 4 : LA SECURITE DANS LE CADRE DE VOTRE TRAVAIL**

Y a-t-il eu des accidents au sein de votre entreprise ? Pourriez-vous m'en parler ?

Exemple avec une histoire d'accidents du travail :



« Lors de la phase de nettoyage, une personne s'est blessée la main (plusieurs points de suture) car un inox était mal ébavuré. Lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés ont dit avoir remarqué ce problème et que « cela devait arriver »

Pour vous qu'est ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cet accident ?

« En utilisant un couteau pour émincer des oignons, une personne se coupe. Son responsable la prend en charge avec l'infirmerie et lui dit « c'est le métier qui rentre »

Quel est votre ressenti par rapport cette situation ?

Test projectif :

La personne qui est le plus responsable de la sécurité est...par rapport à...

Les risques dans mon travail sont...

Ce que l'on me demande en terme de sécurité dans mon travail est pour moi...

Pour améliorer l'acceptation des protocoles de sécurité au travail, il faudrait...

Classifier à la suite de l'entretien les différents sujets : par exemple : Formation, Equipement, Management ; Implication

## Annexe B – Entretien n°1 :

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

---

Tout d'abord expliquez-moi quel est votre parcours

J'ai commencé à 15 ans par un apprentissage en maçonnerie. Par la suite à 20 ans je me suis orienté tardivement vers la cuisine. hé j'ai travaillé dans le traditionnel pendant 10 ans après j'ai fait de la collectivité pendant 10 ans après j'ai fait du gastro chez Marc Veyrat puis Catherine aérien et après je suis là depuis 15 ans ce qui fait un total de 58 ans

Au niveau de la restauration commerciale, c'était quel type de restauration au-delà de Marc Veyrat qui était du gastronomique ?

Du traditionnel à Narbonne et après c'était du Sodexo

Segment d'entreprise ?

En santé, clinique de l'Union, clinique du parc, clinique Mounier et clinique Saint Exupéry à Toulouse

Donc vous avez fait du traditionnel de la collectivité en médico-social du catering aérien et éducation. Ici, vous faites essentiellement éducation et du portage à domicile ?

Non que de l'éducation

Comment vous en êtes arrivé de passer de la maçonnerie à la restauration ?

La maçonnerie c'est bien mais en été il fait trop chaud et en hiver il fait trop froid.

En cuisine il fait aussi chaud l'été

Oui mais c'est linéaire, la température est constante, été comme hiver.

Du coup, vous avez fait des études pour arriver en cuisine ?

Oui j'ai un BP en cuisine, j'ai un bac pro, j'ai 1BTS. Ah oui quand même et mon CAP de maçon...

Vous avez un parcours éducatif. Aujourd'hui quelle serait pour vous les points positifs et contraintes de votre métier ?

Aucune contrainte, parce que je suis dans la fonction publique. Il n'y a pas de contrainte d'ordre culinaire ou créative. Dans le privé, vous avez des menus à respecter : moins je dépensais, plus je gagnais avec des fiches d'objectifs. On dépendait de la centrale d'achats.

Là, dans le public, ils ont fait le choix de recruter du personnel venant du privé parce qu'on a quand même une longueur d'avance par rapport au public, tant en hygiène alimentaire que sur tout. Je dis ça parce que c'est plus rigoureux dans le privé que dans le public. Dans le public, c'est un organisme d'état donc ils sont un peu plus souples que dans le privé non.

Dans le public, ce qu'il y a de bien c'est que les élus nous laissent, ils écoutent les techniciens. C'est nous qui construisons les cahiers de charge, qui choisissons nos recettes et nos produits qui sont évidemment validés par nos élus mais, c'est nous qui sommes force de proposition. Donc tant que l'on est dans le respect du budget, on nous laisse libre accès à notre créativité et à la politique d'achats et tout ce qui va avec. On est beaucoup plus libre.

Oui je comprends

Mais on a quand même des barrières et puis mon salaire du 31 12 au premier janvier c'est le même. Je n'ai pas plus si je dépense moins ou pas. Alors que dans le privé, il y a cette philosophie surtout sur la partie financière.

Est-ce que vous verriez des axes d'amélioration dans le public pour améliorer, alors pas forcément la prestation, mais au-delà par exemple la qualité de vie ?

Non j'ai fait de grosses boîtes on est quand même à un bon niveau.

Et pas de contrainte ?

La seule contrainte en termes de management car c'est beaucoup plus compliqué de manager du personnel public que du privé car ils savent qu'ils sont intouchables, in-virables.

Dans le privé, on peut licencier pour insuffisance pour incompatibilité. C'est la seule contrainte. mais ici on a pas ce genre de problème, j'ai une équipe que je me suis construite de A à Z. Ils viennent de tous du traditionnel. On l'a construit ensemble avec Igor, il n'y en a aucun qui a fait carrière dans le service public avant.

Je ne dis pas que dans le service public, il n'y a que des gens qui n'avancent pas, il y a toujours des exceptions. Mais prenez quelqu'un du privé, tous les jours, il est obligé de se remettre en question. Tous les jours, il est obligé de faire valoir ses compétences, de se mettre en avant de travailler, de transpirer alors que dans le public aujourd'hui, je n'ai pas envie de travailler, je travaille pas et à la fin du mois, tu n'es pas licencié, ça marche pas ici.

C'est la seule contrainte de management mais ici ce n'est pas le cas nous on vient du privé et on a fait de grosses boîtes

Igor aussi était patron d'une cuisine centrale dans le privé

Aujourd'hui vous me parlez beaucoup de la prestation, du management. En termes de sécurité, est-ce que pour vous, la sécurité a une influence sur les contraintes qu'il pourrait y avoir au niveau du travail ?

Sécurité sanitaire ?

Au travail, comme vous voulez de manière large.

Sécurité sanitaire évidemment ce sont des contraintes. La sécurité physique on n'a pas trop de postes où il y a des risques. A part des risques de glissade, de mauvaises postures, mais de toute manière, on a du matériel adapté au personnel : transpalette électrique à hauteur, on est en train de parler de mettre des exosquelettes en place sur l'allotissement.

Après la sécurité alimentaire est au-dessus de tout ça. On nourrit des enfants, c'est compliqué. On n'a pas eu un seul cas, la sécurité alimentaire est beaucoup plus contraignante. Aujourd'hui sur une journée de cuisine, 30% c'est de la traçabilité, et encore 40%, le reste c'est de la cuisine.

Oui 50% de cuisine 20% de nettoyage 30% de traçabilité

Vous êtes combien en tout dans la cuisine ?

Une vingtaine environ avec 15 en production chaud, froid et allotissement et le magasin. Ce n'est pas tant que ça, on est plutôt compétitif et on veut le rester.

L'idée est venue aux élus d'aller démarcher mais on reste compétitif tant sur le prix de revient que sur le nombre de personnes

Est-ce qu'aujourd'hui vous avez eu des accidents du travail sur le site ?

Oui des coupures, mal de dos, c'est tout. Le cuisinier qui ne se coupe pas, c'est rare et encore on n'a jamais eu d'accident de travail déclaré. Déclaré, on a une brûlure et le problème de dos et une main en manipulant des gastros qui ont glissé. Rien d'apocalyptique. Il peut y avoir des choses beaucoup plus graves

C'est sûr qu'un accident de travail on peut arriver à des situations dramatiques.

Après la simple coupure c'est aussi un accident malgré tout

Oui mais la simple coupure pour un cuisinier voilà

Hé oui ça c'est l'histoire

On ne coupe pas tant que ça, on n'a pas d'atelier

Vous avez quand même l'utilisation de couteaux ?

Pas tant que ça, tout ce qui est légumes, on a des robots coupes, on a des rappeuses, on a la parmentière. C'est pour le self qu'on utilise beaucoup les couteaux mais en cuisine on utilise très peu de couteau. Quand on achète de la viande, elle est déjà portionnée, on achète des légumes, c'est déjà coupé. Si quand même, on va couper les queues des navets frais et voilà, mais c'est ridicule le nombre de fois où on utilise un couteau.

Et en termes d'équipement de protection individuelle, vous avez quoi ?

Les EPI ?

Oui

Pour le nettoyage, pour les coupures, on a les gants côte de maille, des protections plexi pour le nettoyage des fours. Pour ceux qui ont l'habilitation électrique, on a des gants. Normal !

En EPI, c'est pour les produits corrosifs et les côtes de mailles si on doit couper c'est particulier. Des lunettes de protection surtout pour le nettoyage. Après le masque, la Charlotte c'est pas un EPI, on l'a au quotidien et la tenue.

C'est marrant parce que les chaussures de sécurité vous n'en parlez pas

Si parce que ça fait partie de la tenue

C'est bien, parce que du coup c'est rentré dans les mœurs complètement

Oui effectivement depuis que je fais de la cuisine, on a toujours eu des chaussures de sécurité coquées.

Si vous prenez la cuisine tradi, ce n'est pas toujours le cas. Et les contraintes de ces EPI pour vous c'est quoi ?

Aucune et bien non, aucune contrainte au contraire

Est-ce que c'est vraiment utilisé ?

Ben oui alors il n'y a même pas besoin de surveiller. Tout est une question d'argumentation, quand vous expliquez que vous nettoyez un four et que le produit peut gicler, perdre une vision ou n'importe quoi. Que si vous ne mettez pas vos chaussures de sécurité et que vous prenez un pack de 3 boîtes de conserves de 5/1 qui peut vous éclater le pied. Que si vous ne mettez pas le gant en cote de maille en coupant, vous pouvez vous sectionner un doigt au trancheur ou que vous n'avez pas la protection parce que les EPI c'est bien aussi, mais sur les machines il y a des garde-fous. On n'utilise pas un trancheur comme vous avez à Leclerc ou carrefour où ils prennent le jambon à la main : là on a la sécurité.

Non je pense que tout est une question d'accompagnement orale et d'explications. Moi personnellement, j'ai eu un très grave accident, il y a une vingtaine d'années où j'avais respiré un mélange de chlore et de détartrant et j'ai perdu 80% de capacité respiratoire à l'époque et je me suis promené avec une bouteille d'oxygène pendant un mois donc je leur ai donné cet exemple, voilà.

Voilà ce qu'il m'est arrivé et heureusement cela m'est arrivé sur la clinique de l'Union et mes collègues m'ont amené aux urgences et j'étais à côté.

D'ailleurs les protections sont mises et de mémoire, je ne vois personne sans masque de mon bureau.

La contrainte, c'étaient les lunettes alors j'ai acheté des pare-brises adaptés et ils le mettent systématiquement et après c'est à nous, encadrants d'être vigilants. Ne pas confondre vitesse et précipitation.

Dans le public, on n'a pas autant de moyens que dans le privé. En revenant, sur les contraintes financières, mais dans le public on vous dit, dans le privé, vous avez besoin d'argent ils ont des planches à billet et refacture, nous c'est de l'argent public c'est vous qui payez.

Il y a 2 choses à savoir : il faut que ce soit parfait tout le temps. Le niveau d'exigence est égal au niveau d'assistance.

Moi je vous donne des pièces de 2 chevaux et je veux que vous sortiez une Rolls c'est exactement ça et c'est ce qu'ils font

Regardez le sauté de veau que vous voyez chez Sodexo, Avenance, Eurest, Scolarest, Newrest ou à la cuisine centrale de Eaunes c'est le même sauté de veau.

Quand j'entends les gens qui disent je travaille dans telle entreprise c'est Sodexo qui fait à manger vivement qu'ils changent parce que c'est dégueulasse ce qu'on mange. Mais ils ont pas compris les

gens que la structure, elle va rester, Sodexo va partir mais le personnel sera le même en place, le bœuf ça va être le même. Ce n'est pas la société qu'il faut changer, c'est le cuisinier qui fait de la Merde.

Ou les moyens qu'on y met ?

Mais quel moyen ?

Moyen humain, mais aussi par exemple, la présentation dans le goût ça n'a rien à voir mais dans la perception.

On mange d'abord avec les yeux, ensuite avec le nez, ensuite avec la bouche. Je suis d'accord mais aujourd'hui vous donnez le même ingrédient à 4 personnes différentes vous aurez 4 saveurs différentes. Il y a les process mais le moyen humain est le plus important.

De toute façon l'humain est à la base de la production. Si on parle de sécurité qui est le premier responsable de votre sécurité ?

Ben vous-même.

Très souvent quand on regarde tout ce qu'il se passe, les erreurs sont souvent humaines. À la suite de ma visite de votre site, Igor Angeli nous a expliqué que vous avez tout fait pour que ce soit mobile facile à nettoyer etc.

Il y a une phrase magique, on dit toujours avant c'était l'homme qui allait aux machines, maintenant ce sont les machines qui vont à l'homme.

D'ailleurs en parlant de machine, est-ce que vous imaginez améliorer quelques matériels par rapport aux évolutions qu'il peut y avoir ?

Je vais être prétentieux mais on a notre directeur Igor qui est à la pointe de tout.

Il est toujours à l'affût des choses innovantes. Il existe peut-être du matériel dont je ne connais pas l'existence mais moi je suis pas trop pour l'automatisme. Je fais partie des gens qui ne passent pas aux caisses automatiques, pour préserver l'emploi.

Moi je dis, c'est bien, mais je suis contre l'automatisme. Je le prends sur notre logiciel métier, nous avons formé tout le monde, et avec lui on peut mémoriser certaines tâches. C'est-à-dire avant il fallait le calcul des prévisions des convives maintenant on a informatisé tout ça. Mais demain, s'il y a un truc informatique qui ne va pas et bien on ne sait plus le faire.

Oui mais ça vous fait gagner du temps quand même ?

Oui mais le jour où ça fonctionne plus, les étiquetages sont liés à la fiche technique, que je vais créer. La fiche il y aura les allergènes, les process culinaires, tout et c'est envoyé directement à l'étiqueteuse.

Mais parfois, le wifi ne fonctionne pas et on peut plus le faire manuellement. Bon on a fait des procédures...

Il y a parfois je dois retourner aux bases et bien je sais même plus. Je demande au collègue « comment tu fais ça ? » et on me dit : « hé mais Chef, c'est toi qui m'a appris » mais il y a 15 ans...

Je ne suis pas pour l'automatisation systématique. Maintenant il y a des marmites, c'est comme le Thermomix. Mais aujourd'hui, c'est plus de la cuisine mais, c'est très très beau ce qu'ils font, mais aujourd'hui on enlève tout.

L'automatisation nécessaire c'est le barquetage, la mise sous film. Igor est quand même friand de ça.

Je serai pour améliorer tout ce qui est geste répétitif. Aujourd'hui, quand on met une barquette, on met dans la barquette, ça filme, on le reprend, on met l'étiquette manuellement, on se retourne on pose. Quand on a fait ça pendant 5h, le dos, les gestes et postures, c'est pas bon.

Effectivement il y avait un truc où la barquette elle se met direct ça colle et l'étiquette avec. Oui, ça oui, mais c'est de l'automatisation intelligente ce n'est pas pour la cuisine.

Ça dépend de la typologie de personnes c'est ce que j'explique aux parents d'élèves. Je leur explique : vous prenez un enfant de la campagne et de la ville, il n'aura pas le même type d'alimentation. A la campagne, il va manger des blettes et le mec de la ville, il va dire c'est quoi cette mauvaise herbe que vous me servez.

L'enfant de la ville, va manger du poisson pané, il en a jamais vu alors que le gamin va manger sa truite que son père a pêché.

Je vais vous donner des petites histoires d'accidents du travail qui ont eu lieu et vous allez me dire qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cet accident à votre avis.

« Lors de la phase de nettoyage, une personne s'est blessée à la main (plusieurs points de suture) car un inox était mal ébavuré. Lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés ont dit avoir remarqué ce problème et que « cela devait arriver ».

Pour vous, qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cet accident ?

Premièrement, c'est la communication, mettre en place une traçabilité. Ici, par exemple, on a mis en place des fiches de travaux. Il n'y a pas que le responsable qui est en charge de la faire, c'est à dire qu'au départ, quand on est arrivé, le responsable avait des informations qu'il remontait mais la plupart du temps c'était entre 2 couloirs.

Là on a mis en place ces fiches de travaux dans le bureau. On a dit aux agents : « dès que vous vous rendez compte d'une anomalie quelle qu'elle soit : matériel cassé, qui tombe en panne, une balance qui ne fonctionne plus, quoi que ce soit, on remplit cette feuille ». Elle arrive sur mon bureau c'est signalé, c'est traité, c'est visé, ça passe à l'étape d'après puis il y a un suivi.

Une fois par semaine on fait un suivi après.

Ça reste quand même là, si ça a été signalé, il aurait fallu isoler le matériel direct et ne plus s'en servir. Ça ne sert à rien de dire de mettre des gants en cotte de mailles ou de mettre un coup de lime. L'important, c'est d'isoler le matériel, comme au magasin quand on a des produits non conformes, on met dans une caisse identifiée et c'est isolé.

Moi j'aurais fait comme ça, j'aurais isolé le matériel, fait une fiche de travaux et on aurait fait un suivi. Quand on a mis ça en place avec Igor : il y a une réunion de travaux qui est faite avec l'agent qui se rend compte, je vise la fiche, ça arrive à l'assistante administrative Solange et puis après, elle nous fait un retour puis on a un cahier des charges des intervenants on leur demande d'intervenir.

Puis, je reçois un mail « fiche de travaux » a été faite tel jour à telle heure.

C'est mis dans la bannette du chef de cuisine. Le chef de cuisine va dés-isoler le matériel. Voilà ce que j'aurais fait.

Vous m'avez dit de couper avec le trancheur à jambon qui n'a plus de protection et bien, il est isolé on ne s'en sert plus.

Et vous m'avez parlé de gens qui s'étaient coupés mais qui n'avaient pas forcément déclaré ? ces coupures là c'étaient des coupures de quoi ?

Bégnines, il y a des choses qu'on ne peut pas manipuler par exemple pour émonder une tomate pour le self. Ce sont juste des petits trucs mais ce n'est pas des gestes répétitifs. Ce n'est pas arriver parce qu'il a pelé 200 kilos de tomates. C'est tout bête

Et les gants anti-coupure, vous connaissez ?

Oui mais ce n'est pas très hygiénique. Ils sont en tissu. Une fois les gants pour les fours en cuir épais, je les ai faits analyser une fois et c'était catastrophique.

Les gants anti-coupure, il faut les entretenir c'est compliqué. Alors on a les gants en cote de maille quand on a vraiment besoin de découper ou désosser quelques choses pour le self. On le met, on le prend et on le met dans le lave-vaisselle.

On les connaît tout ces trucs. Mais il faut juste se mettre à la place de l'intervenant, ça handicape quand même. Il se sente gêner, pas bien, ça génère de la colère, du mal être.

Après on leur donne le choix.

Pourriez vous me finir cette phrase : « Les risques dans mon travail sont... »

Minimes

« Ce que l'on me demande en terme de sécurité dans mon travail est pour moi... »

Tout à fait réalisable

« Pour améliorer l'acceptation des protocoles de sécurité au travail, il faudrait... »

Pour moi, ici, il ne faudrait rien du tout. On peut répondre : il faudrait plus communiquer, il faudrait faire des formations... Mais cela voudrait dire que nous ne faisons pas

Après j'ai une petite histoire : « « En utilisant un couteau pour émincer des oignons, une personne se coupe. Son responsable la prend en charge avec l'infirmerie et lui dit « c'est le métier qui rentre »

Quel est votre ressenti par rapport cette situation ?

Mais oui bien sûr. Vous savez, je suis un ancien boxeur, j'ai boxé pendant 30 ans. Un boxeur qui n'a jamais fait de boxe a pas le nez cassé et bien moi, je n'ai pas le nez cassé. Alors un boxeur qui n'a pas le nez cassé c'est soit un très bon boxeur, soit c'est un boxer qui a peur, on est sur la défensive.



Et bien, c'est pareil, de dire « c'est le métier qui rentre » et bien non, ce n'est pas le métier qui rentre, c'est un abruti de dire ça. C'est plutôt de dire quoi faire pour la prochaine fois.

Ça n'existe plus ça...mais si, je suis sûr que ça existe encore

Alors déjà, il s'est coupé et en plus, il prend la double peine.

Est-ce que vous avez des questions par rapport à notre entretien ?

Moi si je pouvais résumer ce qu'on a dit là. Pour qu'une équipe fonctionne bien, qu'on soit entendu et qu'on puisse écouter, l'important c'est la communication.

## Annexe C – Entretien n°2

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

Bonjour voilà c'est parti dans le principe j'aimerais que vous me présentiez ce que vous faites aujourd'hui est comment vous êtes arrivé ici

Mon parcours professionnel donc là je suis assistant de direction je suis rentrée en 2000 à la cuisine centrale de muret, j'étais basée sur muret dans un poste polyvalente, je faisais de la réception marchandise, de la plonge, de la saisie administrative pour soulager la Secrétaire. De là, j'ai évolué vers des tâches polyvalentes, j'ai intégré le service administratif et ensuite en 2005 on a ouvert ici la cuisine centrale.

Mes missions sont un peu variées : saisie en tout genre on va dire sur le logiciel métier de la cuisine saisie des effectifs, la gestion de stock. Ensuite je m'occupe de la partie RH des agents uniquement de la cuisine, des 2 cuisines

Alors du coup vous êtes sur les 2 cuisines

Je suis effectivement sur les 2 cuisines sur la partie administrative la partie est RH. Du moins, je fais le lien entre les agents et le service RH de la communauté de communes.

Donc vous êtes correspondante sur toute la partie restauration

Ensuite je m'occupe de la paye alors de la paye, c'est un bien grand mot, nous avons sur les 2 cuisines des agents qui sont en remplacement et qui sont payés au nombre d'heures effectuées donc je m'occupe de transmettre le nombre d'heures au service RH

Les comptes-rendus de certaines réunions de service. Ah oui je fais aussi la compta bien évidemment donc paiement de facture au fournisseur

Comptabilité amont et aval ou que comptabilité fournisseur ?

Qu'est-ce que vous appelez comptabilité amont et aval

Par exemple les administrés c'est pas vous qui les facturez ? C'est les mairies non ?

Alors c'est vrai que je m'occupe de la facturation client mais ce n'est pas les administrés

C'est pour les villes?

Moi je facture uniquement tout ce qui est extérieur à la collectivité et les villes. Ce qui est facturation par exemple des prestations de l'agglo c'est une facturation on va dire en interne c'est une bascule d'un budget à un autre. Ensuite on a des écoles privées, des crèches privées à qui je vais facturer les repas.

Ok c'est très varié. Par rapport à ici vous êtes donc là depuis 2005 alors qu'est-ce qui pour vous a évolué ?

Alors qu'est ce qui a beaucoup évolué... Alors déjà d'avoir ce logiciel Datameal qui est notre logiciel métier qu'on n'avait pas avant. Avant c'était papier crayon. On peut gérer des stocks, faire les traçabilités, les effectifs, ça c'est vraiment super. Ensuite tout l'outil informatique par exemple pour nos demandes d'intervention avant il fallait appeler, on pouvait pas envoyer un mail parce que tout le monde avait pas forcément d'adresse mail. C'est vrai que là on est sur des plateformes qu'on appelle les GMAO, c'est des outils de travail qu'on utilise pour les demandes de travaux. On se connecte sur telle plateforme et on envoie directement la demande de travaux aux prestataires concernés.

Ça vous arrive d'aller en production ou pas du tout ?

Non, sauf si on a des grèves et cela ça n'est jamais prévu donc on a des denrées qui vont nous rester sur les bras et donc il faut les repositionner avant que la DLC arrive à terme du coup j'essaie de trouver des solutions qui n'engendre pas trop de problématiques sur la production.

Vous gérez les situations d'urgence

Oui voilà

Vous êtes le pompier de service

Quels sont pour vous les points positifs et les contraintes et les axes d'amélioration sur votre poste de travail. On peut commencer par les contraintes

Alors moi je dirais que j'ai pas de contrainte parce que j'aime tellement ce que je fais donc du coup pour moi c'est pas des contraintes. C'est vrai qu'on a pas mal de journée où on est enfin où je suis disponible dans la journée non moi je ne vois pas de contrainte.

Alors les points positifs

Alors les points positifs Ben c'est mon boulot.

C'est quoi qui vous plaît c'est la diversité ?

Oui c'est la diversité même si des fois même je me dis demain tu vas arriver tu vas faire ça et en fait 1 h après il y a le téléphone :un souci de prod, au magasin, un souci de réception marchandise. Et même si ça s'est souvent géré les urgences, ça me plaît.

Est-ce qu'il y aurait des axes d'amélioration justement peut être pour vous soulager ?

Des axes d'amélioration et bien alors actuels ça serait d'avoir un binôme qui soit au top alors je dirais pas au même niveau que moi parce que moi ça fait 20 ans

Oui je comprends ça serait pour vous décharger. Et vous faites quoi comme horaire de travail. Alors officiellement et officieusement ?

Officiellement 8 h à 16 h. Officieusement 06h30 jusqu'à 18 h.

Mais voilà ça me plaît tellement que c'est pas un problème

Est-ce que justement dans votre métier en termes de sécurité au travail est-ce que pour vous il y a il y a une influence de la sécurité au travail.

Une influence de la sécurité au travail sur moi ?

Est-ce qu'aujourd'hui par rapport à votre activité la sécurité au travail est-elle prise en compte et si oui comment ?

Pour moi, perso, la sécurité au travail mise à part d'avoir un bon fauteuil de bureau, un bureau où je puisse travailler dans de bonnes conditions

Pour vous il n'y a que ça qui a une influence à votre poste

Est-ce que ça vous arrive d'être seul dans l'entreprise

Non

Même pas le soir tard

Et non justement j'ai une collègue qui travaille à l'allotissement qui commence à 08h30/9 h et à 17h30 voire 18 h elle est encore là en fonction de la charge de travail.

Et vous parliez justement que vous vous occupiez de tout ce qui était personnel et en termes de sécurité au travail pour le personnel est-ce que vous avez des actions particulières ?

Alors moi je n'interfère pas en production, mais si il y a un accident du travail, c'est moi qui vais faire la déclaration il peut y avoir des actions qui vont être mises en place comme des actions correctives.

Vous auriez un exemple de choses qui seraient arrivées ?

Oui alors ça va paraître peut-être un peu bête, un agent a fait une réaction allergique au produit c'est un agent qui fait principalement de la plonge. Donc il est venu me voir, il avait des plaques des boutons alors on a fait une déclaration et à la suite de ça on a acheté des gants exprès qui monte jusqu'aux épaules pour qu'il puisse faire la plonge et on a demandé à notre fournisseur des produits d'entretien de nous proposer un autre produit qui n'était pas dans le DTU mais avec moins de risques. Donc on l'a testé et du coup maintenant on lui prend ce produit-là. Mais il porte quand même les gants

Donc vous avez quand même une forte influence sur les accidents du travail

Oui

Parce que malgré tout si vous déclarez les accidents et qu'en plus derrière vous faites un peu l'analyse des causes et la mise en place d'actions correctives c'est très important

Oui pour moi ça coulait de source.

Vous êtes peut-être un peu aussi infirmière des fois ?

Ben oui parce que j'ai la trousse de secours qui est dans le bureau et les agents viennent me voir pour savoir si je n'ai pas un pansement alors qu'il y a une pharmacie dans le bureau du chef de de cuisine et responsable de prod. Mais bon voilà, ils sont bien contents, viennent me voir pour savoir si j'ai pas un pansement et je leur dis mais tu n'as pas une armoire là-bas ils me disent non non je crois qu'il en a pas.

Et du coup effectivement si l'armoire là-bas elle n'est pas approvisionnée ?

Alors on a des kits de remplissage pour approvisionner cette armoire et j'ai fait passer le message au chef de cuisine de réapprovisionner régulièrement cette armoire.

Et alors du coup, il y a un suivi pour tout ce qui est EPI ? Alors l'armoire en pharmacie en fait partie ?

Donc là vous me dites y a quelqu'un qui est venu vous voir parce qu'il s'était coupé mais il s'était coupé comment ?

Je ne sais même pas si la personne s'était coupée ou si elle s'était accrochée ou arrachée une peau mais ça faisait que saigner donc forcément avec un gant et du papier ça continue à saigner donc un pansement c'était bien mieux.

Bon après par rapport aux accidents du travail, un chauffeur qui par exemple tombe de son hayon le matin à 08h00 en chargeant les repas, je vais pas avoir de solution miracle, je vais moins facilement proposer quelque chose. Je vais demander si on peut mettre quelque chose en place. Les produits d'entretien pour moi c'était évident j'ai pensé de suite à cette action.

Il y a des formations du personnel qui sont faites sur la sécurité ou pas ?

Alors le directeur fait des formations aux agents des 2 cuisines mais c'est sûr l'HACCP je crois qu'il y a une partie sur la sécurité aussi

Est-ce qu'il existe un parcours formation par rapport à la sécurité du travail ou une formalisation de formation régulière ?

Alors chaque agent, dans la collectivité, doit suivre un certain nombre de formations. Une formation du choix de chaque agent dont les formations obligatoires.

Dans les formations obligatoires il y a quoi ?

Formation obligatoire alors il y a l'HACCP, pour les chauffeurs il y a une formation situation d'urgence pour les poids lourds, formation à l'habilitation électrique.

Quand vous avez du personnel en intérim j'imagine que vous en avez de temps en temps ou des personnes qui sont détachées et qui viennent ponctuellement ?

Alors de l'intérim non mais des agents détachés oui

Est-ce que c'est des gens qui sont déjà dans la cuisine pas du tout.

Alors après c'est rarement interne les remplacements de service à un autre. Si demain on a un cuisinier qui est malade on va pas appeler quelqu'un des espaces verts.

Alors effectivement pas sur des postes techniques mais sur des postes un peu plus généraux comme la plonge par exemple.

Entre service non, il y a pas d'échange.

Alors les gens dont vous me parliez qui faisaient des horaires c'est quel type de personne

Quant on a du personnel absent, on fait appel au service des ressources humaines ils nous font passer des CV.

Ah mais ce sont des gens externes

Oui tout à fait

Quand vous avez des gens externes comme ça, est-ce qu'il y a une présentation justement de tout ce qui est sécurité ?

Oui on les reçoit déjà en entretien. On leur explique qu'on va avoir besoin de quelqu'un sur du long terme donc on leur présente tous les aspects du poste. Cette personne commence une fois que son dossier est complet et si l'agent fait l'affaire, c'est cette personne qui va être pérennisée sur le poste.

Ce que je veux dire c'est il n'y a pas de formation d'entrée ?

Non il n'y a pas de formation par contre si cette personne fait l'affaire là par exemple on a un remplaçant chauffeur qui est remplaçant horaire depuis bientôt 4 ans donc lui par exemple il est convié à l'ensemble des formations en interne.

Est-ce que récemment vous avez eu des accidents de travail au sein de l'entreprise ?

Alors j'ai de la mémoire normalement mais là. Alors le dernier, un cuisinier, qu'est-ce qu'il avait fait ? Vous n'avez pas une autre question que je réfléchisse.

Alors lui ça ne me revient pas mais j'en ai une autre en début d'année, elle s'est tordue le doigt entre les échelles en prenant les bacs et s'est coincé le doigt entre l'échelle et le bac donc elle a été arrêtée pendant 3 mois.

Ha d'accord et qu'est-ce qui a fait qu'elle se soit coincé le doigt, elle était stressée, il y avait quelque chose de particulier ?

Non du tout du tout, on a mis en place de suite une action corrective pour voir la manière dont étaient entreposés les bacs

Donc derrière il y a quand même eu des actions qui ont été mises en place ?

Oui oui oui

Et le 2e ça ne vous revient pas ?

Non pas du tout

C'était peut-être geste et posture ?

Je pense que c'est ça oui mais... je crois que c'était au niveau de l'épaule.

Est-ce qu'il y a une liste des équipements de protection individuelle systématique par agent ?

Non par agent, ils ont des équipements de protection mais on n'a pas de liste.

Est-ce qu'il y a une dotation à l'entrée de chaque personne ?

Oui vêtements de travail, les chaussures de sécurité, des bottes s'ils ont besoin de bottes notamment quand ils sont en nettoyage ou à la plonge pareil c'est des bottes de sécurité. Qu'est-ce qu'il y a après, les visières quand ils nettoient certaines machines comme les fours avec des produits qui sont peut-être nocifs pour la santé. Il y a des lunettes de protection et on a des espèces de casques. On a des gants pour le chaud et pour le froid. Ce sont vraiment des gants anti-froid. Après au magasin c'est-ce qu'ils ont quand ils vont dans les chambres froides négatives.

Oui pour le personnel qui travaille au froid vous avez des équipements spécialisés

On a des blousons grands froids qu'on appelle

Parce que vous avez une dame à l'allotissement qui travaille à 3°C

Oui elle a une veste et elle a des gants. C'est vrai que quand elle sort du froid elle trouve que dehors il fait chaud

On lui fournit même des Damarts.

Il existe des tours de cou vous savez juste le autour du cou pour éviter d'avoir le froid dessus.

Elle n'en a pas parce qu'elle a le blouson qui monte suffisamment haut. En revanche au magasin, on leur a aussi pris des casquettes avec les oreilles quand ils vont dans les chambres froides négatives.

Et gestes et postures, vous avez des formations ou pas du tout ? Ce sont des choses que vous faites si ce n'est de rappeler aux gens de plier les jambes quand ils portent quelque chose ?

Je sais pas non mais pas de formation mais y a peut-être une sensibilisation j'avoue que là je sais pas trop répondre

Je vais vous donner quelques exemples d'histoire d'accident du travail et vous allez me dire qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cet accident

D'accord

Lors de la phase de nettoyage une personne s'est blessée à la main avec plusieurs points de suture car en inox était mal ébavuré. Lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés ont dit avoir remarqué ce problème et que cela devait arriver. Qu'est-ce qu'il aurait fallu faire ?

Et bien il aurait fallu que les agents quand ils ont constaté que l'accident de travail était imminent on va dire, il aurait peut-être fallu qu'ils en informent leurs responsables pour que cette table ou cette partie inox soit éliminée du lieu de travail et remplacée ou réparée.

Chez vous, d'après ce que vous me dites à chaque constat il y a une action corrective ? Ça arrive que des gens vous disent quand il y a un danger potentiel avant que quelque chose n'arrive ?

Oui Ben déjà sur le véhicule, c'est peut-être bête mais dire quand le voyant de frein est allumé. Alors action, c'est Allô la mécanique, j'ai un voyant de frein donc ok il faut amener le véhicule aujourd'hui.

Après en production, oui une échelle sur roues avec une roue qui commence à bouger. Ils la mettent de côté, ils font une page de fiche de travaux, il faudra prévenir le réparateur pour qu'il vienne. Le matériel est isolé en attendant qu'il soit réparé.

Qu'est-ce qui peut y avoir alors je sais que quelquefois ça ne passe pas par moi, par exemple au magasin, ils ont un rayonnage très important donc après ce sont les demandes en investissement pour avoir un trans-gerbeur ou des choses comme ça.

Oui oui ça reste dans les prévisions pour l'amélioration des conditions de travail.

Autre histoire : en utilisant un couteau pour émincer des oignons une personne s'est coupée. Son responsable la prend en charge vers l'infirmier et lui dit c'est le métier qui rentre

Eh bien, c'est bien il a raison, c'est le métier qui rentre, oui ça je l'ai déjà entendu mais bon. Alors en épluchant des légumes mais il existe des gants de protection un peu comme les gants de boucher

Des gants en cote de maille ?

Oui voilà des gants en cote de maille. Après on épluche pas les légumes avec un couteau normalement il y a du matériel à utiliser peut-être qu'il n'était pas forcément adapté à ce travail ?

Après, dans cet exemple-là, là où on appuie c'est que c'est comme à l'ancienne mais c'est pas parce qu'on l'entend aujourd'hui que se couper, se brûler, c'est normal.

Hé oui c'est sûr mais si on peut éviter ça aux agents c'est quand même mieux

Oui c'est intéressant, c'est que dans cet exemple-là, une petite coupure ça peut devenir quelque chose de très grave sauf que là c'est pas le métier qui rentre, c'est une grosse problématique. Et donc cette vision du terme « c'est le métier qui rentre » n'impose pas une action corrective derrière

Oui en fait ils disent ça peut arriver mais ça peut arriver à nouveau demain de nouveau

Il n'y a pas de remise en question de qu'est-ce qu'on peut faire pour que ça n'arrive plus

Donc là vous me demandez si moi je verrai une action corrective à ça ?

Par exemple, comment vous réagiriez, c'est ça.

Alors achète-moi les bons couteaux, achète-moi les bons outils, fournis moi des gants. Sinon il y a la possibilité de bien laver les légumes et de les cuisiner avec la peau. Les vitamines sont souvent dans la peau on le dit donc pourquoi pas.

Est-ce que pour vous une petite coupure...

Ça reste insignifiant ? A la maison, je dirais oui mais là dans notre métier, non on passe tellement de marchandises, si on amène pas une action corrective comme vous disiez la petite coupure va se reproduire, elle peut s'aggraver aussi.

Ça peut aussi s'aggraver s'infecter c'est pour ça qu'au-delà du risque sécurité au travail il y a aussi le cycle risque sécurité alimentaire. Car la bobologie mal soignée peut avoir des conséquences graves sur la préparation des repas.

Du coup à l'instant l'agent qui se coupe, il faut absolument qu'il protège sa plaie hé pour éviter de contaminer.

Je vais vous dire une phrase et vous allez devoir la compléter



Ok

La personne qui est le plus responsable de ma sécurité est...

Moi-même

Très bien

Les risques dans mon travail sont...

Présents, les risques dans mon travail sont...

C'est quoi les risques pour vous ?

Et bien si j'ai un environnement de travail bien adapté, bon siège de bureau ergonomique et que je me tiens tordu pendant 10 ans, je risque au final d'avoir très mal au dos. Il faut aussi que je travaille avec les équipements que l'on me donne pour éviter que je trébuche que je glisse. Redite moi la phrase.

Les risques dans mon travail sont ...

Existants et à maîtriser

Être en situation d'urgence, même dans l'administratif, je sais que ça existe oui il vous faut courir à droite à gauche est-ce qu'il y a des risques qui sont supplémentaires ?

À mon niveau pour mon administratif ?

Lors d'une situation de crise ?

Non mais mise à part que ça engendre une grosse migraine mais non non j'en vois pas

Ensuite ce qu'on m'en demande en termes de sécurité dans mon travail et pour moi...

Nécessaire pour exercer mes tâches au quotidien

D'après ce que vous me dites en termes de sécurité dans mon travail, vous faites beaucoup pour les autres. Vous faites tout ce qui est déclaration d'accident de travail, les suivis des actions correctives c'est quand même important.

Oui j'en ai pas conscience ça

Pour améliorer l'acceptation des protocoles de sécurité au travail il faudrait...

Être sûr que tout le monde utilise les équipements de protection individuelle

Non je pense qu'il doit y avoir des manquements dans l'urgence quelquefois on doit oublier de les mettre

Il faudrait faire pas forcément des formations mais des sensibilisations plus fréquentes auprès des agents

Les agents qui sont ici, c'est des gens qui ont des formations initiales alors je parle pas des forcément des cuisants. Par exemple, les gens qui sont à la préparation froide ou au magasin ou à la plonge ?

Non ils ont été formés en rentrant à la cuisine

Alors certains ont des formations premiers secours

Est-ce que vous avez par exemple une procédure si jamais ils ont un souci et que vous n'êtes pas là par exemple à 06h00 du matin. Est-ce qu'ils ont une procédure et qu'ils savent quoi faire ?

S'il leur arrive quelque chose. Ils ont les numéros d'urgence qui sont affichés

Est-ce que vous avez des questions ?

Non j'espère que j'ai bien répondu

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses

Merci en tout cas, de votre disponibilité et de votre participation.

## Annexe D – Entretien n°3 :

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

---

Merci de bien vouloir accepter que j'enregistre l'entretien. Alors déjà pour commencer, faire connaissance, pouvez-vous vous présenter, me dire un petit peu qui vous êtes.

Alors je suis en licence 3 de management de la restauration collective. Je peux dire mon expérience ?

Alors avant d'arriver ici, j'ai fait une saison de 5 mois dans un restaurant traditionnel sur Biscarrosse donc j'avais un poste un peu polyvalent au niveau du poste froid entrée/dessert et plat froid et voilà après j'ai toujours fait des saisons en restauration traditionnelle.

Toujours dans le traditionnel.

Quel est, du coup, votre parcours de restauration, vous avez travaillé dans quel type de restaurant ?

Alors ma première saison, j'ai fait que du traditionnel et ma première saison j'avais commencé plutôt par du service après j'ai fait du snack côté snacking et après on m'a passé chef de partie en cuisine essentiellement au poste froid et menu enfant et ensuite j'ai fait une saison au Pila là où là j'étais au poste froid. Ensuite j'étais dans un poste de pizzaiolo en même temps et aussi de temps en temps au poste chaud avec la chef de cuisine ou le 2nd suivant les jours de repos, j'étais à ce poste là.

Donc beaucoup de polyvalence ?

Oui c'est ça j'ai aussi bossé en pizzeria pendant à peu près 2 ans, à côté de mes études, donc j'ai appris le poste de pizzaiolo de la pâte à la cuisson au four en fait. Savoir faire une pâte, savoir bouler, savoir tirer le pâton, savoir gérer un four et c'est un peu un métier qui me passionne d'ailleurs.

C'est un métier qui vous passionne donc vous voulez rester dans ce monde là ?

Oui je fais cette licence parce que j'ai envie de toujours être dans le domaine de la restauration mais plus être en production, sortir de la production et pouvoir toucher le domaine, apprendre et retranscrire des compétences être dans la restauration sans faire de la production.

Et aujourd'hui quel est votre objectif de métier de demain ?

Mon objectif principal à l'heure actuelle ça serait de... j'aimerais bien être responsable du secteur parce que ça m'intéresse, on est très mobile, très polyvalent, on bouge sur pas mal de secteurs on touche à différents segments. Là, je suis chez Anseble.

Là vous partez plus sur la restauration collective ?

Oui ça serait vraiment de rester dans la restauration mais en collectivité

L'avantage c'est que vous aurez vu les 2 facettes

C'est ça oui, comme ça je connais le domaine de la cuisine un petit peu. Donc ce qui m'intéresserait ce serait d'être responsable de secteur, de pouvoir gérer plusieurs sites et en multi-segment le médico-social les entreprises et les écoles.

Et du coup par rapport au métier de la restauration vu qu'aujourd'hui vous avez une vision plutôt globale de la restauration. Est-ce que vous trouvez qu'il y a eu des évolutions

En restaurant traditionnel ?

En restauration en général donc vous pouvez commencer par le traditionnel

Honnêtement moi qui n'étais pas du métier de base je trouve qu'en traditionnel il n'y a pas énormément d'évolution dans le traditionnel. Je ne vais pas dire que ce n'est pas trop réglo mais il y a toujours des petits hics : on fait toujours des heures sup qui ne sont pas toujours payées, on nous donne des jours de repos qu'on prend pas complètement et il n'y a aucune compensation. On vous dit qu'il y a une prime au final vous n'avez pas la prime. Ou on dit à 22h30 il faut être parti alors qu'à 22h30 on vient juste de finir les pizzas et il faut tout nettoyer donc ce n'est pas possible. Donc au final on finit à 23h-minuit quelques fois 1h du matin en faisant du bénévolat. Dans le traditionnel j'ai fait plusieurs restaurants je n'ai jamais trouvé un patron réglo dans ce qu'il disait.

Et en termes de fonctionnement est-ce que vous trouvez que les métiers ont évolué par rapport à la restauration traditionnelle ou collective ?

Ben déjà si je peux comparer les 2, là quand je commence à rentrer bien dans la restauration collective, je trouve que c'est déjà plus correct, dans le respect des contrats.

Mais si on parle de méthodologie de travail par exemple

Je n'ai jamais trop fait encore de collectivité mais je sais que c'est plus ordonné, il y a des fiches techniques. On a un cadre, on a moins de pression. On sait qu'on a 400 couverts y a moins le coup de feu. En traditionnel on peut avoir 10 couverts comme 40 ou 80 après c'est une question d'organisation. Il faut qu'il y ait une bonne entente au niveau de la cuisine au niveau de l'équipe ça joue aussi beaucoup

Les axes d'amélioration que vous verriez justement hormis le fait d'être bien ou mal payé sur les procédures justement de fabrication des choses comme ça, est-ce qu'il y aurait des axes d'amélioration ?

C'est-à-dire en cuisine ? Lié à la production ?

Oui

Je dirais en fonction de là où l'on est, être un peu plus au niveau de l'effectif en cuisine pour vraiment dispatcher les tâches. Après je sais que c'est un gros problème aussi au niveau de la restauration traditionnelle au niveau du recrutement, mais sinon après qu'est ce qu'on pourrait faire évoluer je n'ai pas trop d'idée.

Est-ce que la sécurité aujourd'hui en restauration traditionnelle c'est un sujet au pas du tout ?

La sécurité, je pense que oui. Dans le sens où il y a beaucoup de restaurants qui se prennent pas forcément la tête à acheter des éléments de sécurité qu'il faudrait. Par exemple je vois là où j'étais cet

été, j'avais des planches de charcuterie donc j'avais du jambon Serrano chorizo pancetta et même le fromage.

La trancheuse, après je fais attention normalement il faudrait mettre un gant en espèce de cotte de maille au cas où quoi et après même au niveau côté hygiène c'est à la va vite. Et après au niveau de sécurité moi je dirais, parce que de base je suis pas du métier, peut-être un peu plus de sensibilisation pour montrer comment faire.

De formation ?

Oui qu'on que l'on fasse de la prévention avant qu'on se coupe.

Et là par exemple vous avez vu des choses avant d'utiliser la trancheuse par exemple on vous a donné des consignes

Non non j'ai juste fait attention et puis j'ai fait attention même si je n'avais pas le gant. Mais l'été dernier, je sais que je me suis coupée à la trancheuse parce que ma chef elle m'a dit oui on fait un carpaccio de tomate et tu le fais à la trancheuse ça ira plus vite et tu fais attention. Je lui ai dit oui oui t'inquiète. Et là aïe ! je me suis tranché le doigt.

Et malgré tout ça ne vous a pas eu empêcher de réutiliser une trancheuse sans gant

Non je me suis dit c'est le jambon là il y a quand même plus de matière la tomate c'est un peu plus fin. Mais voilà j'avais pas le choix, je pense qu'ils avaient pas le matériel même pour ... au niveau des charlottes. Du coup, j'ai pris un bandeau mais ils ont pas du tout fourni alors que dans certaines sociétés c'est dans le l'entreprise qui fournit le matériel après bon, y avait que ça.

Après en terme de sécurité est-ce qu'il y avait des équipements de protection individuelle de base qu'on vous aurait donné ou que vous aviez-vous ?

Non

Rien les chaussures de sécurité non plus ?

Rien, non c'est moi qui ai commandé des chaussures, ma tenue de cuisine, c'est moi qui l'avais. tout ce qui est tenue, équipement, c'était à moi.

Et là vous aviez travaillé un peu en restauration collectif ou pas encore ?

Non pas encore.

Est-ce que vous avez vu des choses en terme de sécurité qui vous ont semblé plus...comme quoi par exemple ?

Déjà toutes les grandes sauteuses, il me semble qu'elles ont toutes un levier.

Au niveau des personnes, est-ce que les gens utilisaient des équipements de protection ? Est-ce qu'il y avait des choses qui étaient déjà prévues ? Est-ce que ça vous a marqué ou pas ?

En vrai, sur la sécurité pas énormément mais toutes les machines, je sais qu'elles sont très sécurisées tout est automatique. La dernière fois, on est rentré dans une cuisine, il y avait une machine qui coupait la viande toute seule automatiquement. C'est déjà mieux que peut-être à la main ça va plus

vite et ça évite qu'on puisse se couper. Et après au niveau sécurité, je ne sais pas, je n'ai pas fait trop attention mais c'est quand même réglé, fait exprès pour que toute personne puisse travailler en sécurité.

Et malgré tout il y a encore des accidents de travail

Est-ce que vous en avez déjà eu des accidents du travail dans votre parcours. Et/ou vu ?

Non

Déjà vous me dites que vous êtes tranchée, coupée avec la trancheuse

Ouais mais je n'avais pas le choix, j'avais pas envie de poser

Non je ne parle pas de déclarer un accident du travail rien que le fait que vous soyez tranché vous avez eu un accident du travail

Ah oui, oui

Et donc ?

(Rires) Et donc, je l'ai soigné et puis j'ai continué à travailler. C'est de ma faute je pouvais le bouger le doigt mais je ne pouvais pas appuyer.

Il n'y a pas de jugement, c'est juste qu'on parle des accidents du travail et finalement, vous n'avez pas conscience d'en avoir eu

Bah non.

Mais cela en est un.

Mais oui c'est vrai c'est un accident du travail mais pour moi c'est comme on dit le métier qui rentre...(rires)

Et pour donner suite à cette coupure est-ce que vous en avez discuté avec l'équipe dans laquelle vous étiez ?

Non, on m'a juste dit bah si jamais y a le gant mais on me l'a dit après quoi qu'il y avait un grand exprès pour la protection.

Et donc y a pas eu de réflexion pour que ça n'arrive plus ?

On m'a dit non non c'est pas grave ça va se soigner rapidement ça va aller ça va t'as pas trop mal il n'y a pas de remise en question sur la coupure.

Je vais vous raconter une histoire « lors d'une phase de nettoyage, une personne s'est blessée à la main avec plusieurs points de suture, avec un inox qui était mal ébavuré.

Mal nettoyé ?

Non un plan de travail ou l'inox était tranchant donc la personne a passé la main pour nettoyer et elle s'est coupé la main et pour conséquence, plusieurs points de suture et lors de la prise en charge

de cette personne il y a d'autres employés (peut-être comme vous qui vous étiez coupée) qui ont dit avoir déjà remarqué le problème et dire « cela devait arriver ».

D'accord donc vous vous êtes tranché donc potentiellement cela peut arriver ?

Oui, oui

Il y a des probabilités de chance comme quand tu coupes un oignon par exemple pour éviter de te couper

pour vous qu'est-ce qu'il aurait fallu faire, sur cette situation là

Déjà quand on connaît le problème c'est déjà changé le matériel le réparer, le modifier quoi pas laissé un mobilier ou n'importe quoi qui a la probabilité qu'on se coupe quoi. Qui peut préférer un arrêt de travail. Enfin on ne laisse pas un objet dangereux .... Excusez-moi j'ai du mal à m'exprimer

Mais c'est drôle parce que, en fait, vous dites ça sur un plan de travail mais malgré tout, vous vous êtes coupé. Peut-être que la prochaine fois, ce sera le doigt entier d'une personne mais néanmoins il n'y a pas eu d'action.

oui parce que pour moi entre guillemets « c'est de ma faute » ça arrive quoi, comme quand on utilise un couteau ça arrive tellement qu'on se coupe et même avec le couteau ça m'est arrivé

Vous savez qu'il existe des gants anti-coupure

Oui oui mais on a plus la même sensibilité. Par exemple, je l'avais essayé le gant pour couper le parmesan mais je n'ai pas la même sensibilité

Mais c'était un gant en côte de maille ? Il existe des gants anti-coupures en tissu

Ok je ne les connaissais pas. Et en tissu ça ne se coupe pas à la trancheuse ?

Alors non, pour l'utilisation d'un couteau, pour la trancheuse il faut effectivement le gant en côte de maille

Ah oui on le met à la main ou on tient l'aliment

Exactement

D'accord

Oui parce que là on tient le couteau ça ne sert à rien

On est d'accord

Généralement quand on se coupe avec un couteau comme vous venez de le dire et qu'est ce qu'on dit généralement ? : « c'est le métier qui rentre »

C'est ça

Mais malgré tout c'est votre doigt que vous coupez

Il peut y avoir des solutions comme vous dites de mettre des gants

Est-ce que ça c'est des choses que vous avez déjà appréhender ou pas du tout ?

Comment ?

Est-ce que c'est déjà des choses dont vous aviez entendu parler des gants anti coupures autres que les gants en cote de mailles

Côte de maille oui mais un petit coupure non

En termes de formation vous m'avez dit que vous aviez quoi comme formation initiale ?

Avant la licence ?

Oui

Un BTS comptabilité gestion

D'accord, donc vous étiez pas du tout avant dans ce milieu là

Non et avant ça encore bac esthétique

Oui donc vous avez pas eu du tout de formation restauration

Je voulais mais mes parents m'ont déconseillé et dès que j'ai commencé les saisons ça m'a toujours passionné

Je vais vous poser des débuts de phrases que vous allez finir

D'accord ok

La personne qui est le plus responsable de ma sécurité est... par rapport à...

Est le patron. Le patron du restaurant. Par rapport à l'ensemble de son équipe, du personnel et des niveaux hiérarchiques en dessous

Les risques dans mon travail sont...

C'est-à-dire...

Finissez moi la phrase

Les risques dans mon travail sont par exemple si mon travaille c'est la cuisine : la trancheuse, les couteaux, l'huile dans la friteuse, la plancha c'est là que je me suis brûlée

Vous vous êtes brûlé où ?

Là au niveau de l'avant-bras mais c'était le four à pizza. Il y avait pas beaucoup d'espace et donc j'ai touché

Ce que l'on me demande en termes de sécurité dans mon travail et pour moi...

Pour moi enfin je veux dire on ne me demande pas de sécurité. Je fais attention mais quand je coupe les huîtres oui on m'a dit de faire gaffe mais après non, on ne nous formalise pas forcément dessus,



on parle même pas des normes HACCP. À part mon chef qui m'a expliqué les entrées tout ce que j'ai à faire on ne va pas forcément nous parler de la sécurité. Même jamais en fait

En tradi, après en collectivité je pense que c'est autrement

Justement, c'est intéressant d'avoir cette vision du tradi parce que malgré tout ce sont des métiers qui sont très proches et finalement on devrait avoir les mêmes préconisations. Et justement votre patron ce n'était pas quelqu'un qui était du métier ?

De base non, Mais j'étais avec le bras droit de mon patron

Et lui avait une formation ?

Non il avait été commercial directeur d'entreprise mais rien à voir avec la restauration. Il avait fait une saison avant il avait commencé plongeur et avait fini 2nd il n'avait pas les règles du métier de base.

Revenons à votre activité comme vous m'avez parlé de vos brûlures coupures est-ce que cela est arrivé en situation de stress ?

En vrai, je culpabilisais parce que ma cheffe m'avait dit de faire attention et du coup, je me suis coupée mais sinon en soi, non j'avais pas trop de stress. C'est juste que ça m'embêtait après parce que c'était moins pratique pour travailler mais sinon le stress en vrai non

Ce n'est pas quelque chose qui a induit l'accident

Ah§ si j'ai été stressé avant de me couper Ben non

Et avant de vous brûler c'était dans le coup de feu

Ah oui plutôt ça allait plus vite

Et dans le deuxième restaurant, votre chef était quelqu'un du métier

Oui peut-être le bac ou le CAP, elle avait la cinquantaine c'était plutôt une personne à l'ancienne

Hé avec elle j'ai appris plus à m'organiser dans le travail

Et c'est toujours un milieu qui vous plaît énormément

Oui ça me plaît toujours et demain j'aimerais bien être manager parce que je ne pourrais pas travailler toute ma vie en cuisine

Et vous, en tant que manager comment vous présenteriez vous, la sécurité dans une cuisine, si vous étiez manager par exemple

Alors déjà je réunirai toute l'équipe, je parlerai de toutes les situations potentielles et fréquentes qui peuvent arriveres en restauration et si la personne elle est pas du métier, faire une petite formation au niveau du couteau avec le chef, prévenir de pouvoir mettre le gant, le gant aussi au niveau de la tranche en cote de maille. Le chef de cuisine lui faire bien transcrire que dès qu'il a une nouvelle personne il faut former pour les bases par rapport à la friteuse, à la plancha, utilisation du matériel. Oui vraiment parler de tous les éléments importants pour éviter les accidents.

Et est-ce que vous croyez que les gens l'entendront

Je pense qu'ils l'entendront mais qu'ils ne feront pas forcément. Ils ne vont pas forcément utiliser les moyens. Parce que je me mets à leur place et je sais que moi, on m'a dit il y a un gant si jamais ! J'ai dit « oui oui » et je le mettais pas.

C'est étonnant ça n'avait pas de sens pour vous ?

Ce n'est pas ça mais quand on a un gros produit à maintenir je préférais le tenir avec mes mains.

Peut-être que ce n'était pas le bon équipement

Si si c'était un gant en maille mais vu qu'on a plus de sensibilité, en fait, on n'a pas l'impression de tenir quelque chose donc je ne l'utilisais pas forcément.

Et malgré tout vous avez acheté des chaussures de sécurité, pourquoi ?

Parce que c'était obligatoire, la saison dernière ma cheffe était en Crocs donc j'ai travaillé en Crocs, quelquefois avec des pieds nus et parfois j'étais en chaussette à l'intérieur.

Pour travailler ? Les Crocs ne sont pas des chaussures de sécurité on est d'accord ?

Hé oui mais en plus avec ça, tu glisses, si un couteau tombe c'est dangereux, donc du coup, j'ai commandé des chaussures de sécurité puis la tenue j'avais un peu tout ce qu'il faut.

Qu'est-ce qui vous a fait réagir pour acheter des chaussures de sécurité alors qu'avant vous étiez en Crocs c'est étonnant ?

Parce que je n'étais pas à l'aise

Et là, par contre, en alternance chez Anseble on m'a donné des chaussures de sécurité alors que je ne suis pas en production. Quand on va sur des sites c'est toujours mieux d'être en chaussures de sécurité et on a aussi une blouse. Après sur les sites, on nous donne le kit avec la Charlotte le masque

Donc il y a déjà des choses qui sont prévues sur site en restauration collective ?

C'est ça parce que là je suis avec les responsables de secteur et dès qu'on va sur un site, ils me présentent la cuisine donc on me donne les équipements et tout ça. Et des fois, je n'ai pas forcément les chaussures de sécurité pour visiter la cuisine, je mets les sur-chaussures. Des fois, je suis en talon.

Mais pour vous c'est quoi le risque en cuisine si, des fois, vous mettez des chaussures de sécurité des fois pas ?

Le risque de glisse, le risque de brûlures

Donc quand vous êtes en talon vous ne risquez pas ?

si mais, ça se fait comme ça. Un jour, j'ai un gérant d'un site qui m'a donné des chaussures de sécurité qu'il avait et je les ai gardées. Ce n'était pas prévu que j'en ai mais je les ai gardées.

Donc finalement moi ce que j'entends c'est que les responsables de sites sont plus sensibilisés que les chefs de secteur qui rentre en cuisine avec des surchaussures

oui sinon on est uniquement en observation, mais on rentre en cuisine en froid en chaud donc c'est plus logique de mettre des chaussures de sécurité

Donc en résumé entre Tradi tu viens comme tu es, on ne fait pas attention aux choses. On se coupe, une coupure de plus alors qu'on devrait faire attention

C'est dingue vous dites une coupure de plus. Et à votre décharge vous n'avez jamais été formé à tout ça.

Je pense que dans le traditionnel ils sont pas assez sensibilisés mais d'ici peu ça va commencer à changer.

Ecoutez, c'était très intéressant je vous remercie donc je vais conclure l'entretien si jamais vous avez des questions n'hésitez pas. D'ailleurs est-ce que vous avez des questions ?

Oui j'ai des questions qu'est-ce que vous vous pensez de la sécurité au travail par rapport à votre expérience

Alors moi je trouve que pour la sécurité au travail il y a plein de procédures qui existent et il existe pleins de choses on met en place du matériel qui est de plus en plus sécuritaire et vous l'avez dit avec les sauteuses etc. de plus en plus ergonomiques. Néanmoins le problème, c'est que les accidents du travail quand on fait l'analyse des causes de l'accident, très souvent, ça vient de l'humain et ça vient très souvent d'un manque d'informations, d'un manque de matériel ou d'une mauvaise utilisation ou d'une absence d'utilisation d'équipements de protection et effectivement la formation comme vous l'avez dit est importante sauf que quelquefois même ceux qui sont au-dessus de vous ne sont pas formés ou non pas cette sensibilité-là. Aujourd'hui se couper ça ne fait pas partie du métier, personne ne vient au travail pour se blesser. Chaque coupure pourrait être très dangereuse.

On ne se rend pas compte du danger. Prenez un accident tout bête, vous glissez dans une cuisine vous tombez la nuque sur un coin d'une table inox et bien, vous pouvez mourir. En fait, c'est cette prise de conscience qui n'existe pas aujourd'hui et qui est dommage parce qu'il y a de vrais risques. Les gens sont mal formés et mal informés de ce fait les accidents perdurent même si on met tout ce qu'il faut en place si les gens ne sont pas conscients des risques.

Déjà dans une cuisine la première chose c'est essayer de se déplacer le moins possible et Pour ce faire il faut être hyper organisé. Déjà ça c'est la première chose, moins vous vous déplacez moins vous risquez de glisser et de vous cogner de heurter quelque chose et cetera.

Hé c'est très souvent dans l'urgence qu'on veut faire vite qu'on n'a pas le temps de mettre les gants qu'on court et c'est là que l'accident arrive

Ça peut arriver tellement vite on se rend pas vraiment compte.

Bon pour conclure j'espère que cet entretien vous aura permis d'avoir une réflexion sur les risques encourus au travail et que si demain vous êtes un futur manager vous pourrez informer et former votre personnel pour qu'il y ait le moins d'accident du travail et que le personnel prenne conscience des risques et utilise les équipements de protection qui sont à leur disposition.

Merci j'en prends note je pense que je vais réfléchir à tout ça

## Annexe E – Entretien n°4 :

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

Dans un premier temps l'idée c'est que tu me parles de ton parcours Professionnel par rapport à ton activité

Alors j'ai pas du tout commencé par la partie restauration, puisque j'ai commencé par faire de l'informatique et avec un minimum de maturité par des circonstances professionnelles je suis rentrée dans une maison de retraite comme aide c'est à dire en fait, faire la plonge et donner un coup de main au cuisinier et je me suis retrouvé à remplacer ce cuisinier sur une absence prolongée et où la directrice de l'établissement m'a proposé de prendre la cuisine en main. Quand elle a vu mes compétences, elle m'a proposé une formation que j'ai faite et c'est comme ça que j'ai passé mon BEP n alternance avec la société de restauration sauf que au lieu de le faire sur 2 ans je l'ai fait sur un an donc j'étais une semaine sur site pour gérer la cuisine et faire la prod et une semaine en établissement scolaire où j'étais à Auch où je suivais les cours.

Donc ça a été une période où je faisais en gros 70h par semaine. Voilà, à la suite de quoi, j'ai passé mon examen en candidat libre et je l'ai obtenu. J'en ai profité pour partir de la structure où je travaillais parce que ils n'ont pas l'obligation de nous faire signer des papiers comme quoi une fois qu'ils nous ont payés la formation, on leur doit des années c'est une légende urbaine ils n'ont pas le droit de le faire et donc je suis partie après ça où j'ai commencé pour étoffer mon expérience qui était quand même assez sommaire à faire de l'intérim.

Et du coup le diplôme c'est un diplôme de quoi. BEP ?

J'étais pas très bonne on est technique parce que j'avais pas fait un cursus de 5 ans, plus l'apprentissage. Je me suis quand même retrouvée dans une classe où la moyenne d'âge c'était entre 16 et 17 ans moi j'en avais facilement le double. J'étais pas mauvaise en français, anglais, histoire et mathématique. En revanche, c'est vrai que l'examen par exemple en culinaire j'ai eu une application a juste 11 et demi parce qu'il y avait des techniques que je ne connaissais pas.

Et donc après tu as quitté l'établissement

Alors j'ai quitté , je travaillais pour une maison de retraite à Montaudran et ensuite j'ai fait de l'intérim, plein...

Beaucoup, très vite j'ai travaillé essentiellement en entreprise ce qui m'a permis de connaître plein de techniques différentes, des organisations différentes, des produits différents. Je veux travailler pour Adecco et quand ils ont vu que ça se passait bien ils m'ont envoyé un petit peu partout donc j'ai travaillé en entreprise, en médicosocial, en scolaire et d'une semaine à l'autre je pouvais très bien faire une production pour des bébés dans une crèche, une semaine après pour des aviateurs chez Airbus. Voilà ça m'a permis de naviguer dans pleins de secteurs d'activité. Ça m'a plu. Cette espèce de jonglage permanent d'adaptation rapide et efficace ça allait bien et c'était plutôt dans mon caractère.

Et comme j'avais la chance que ce ne soit pas mon salaire qui fasse tourner la maison, ça m'a permis de continuer comme ça, de faire de l'intérim pendant très longtemps, par choix, pas par obligation,

par choix. Donc je pouvais faire 2 missions dans la même journée comme je pouvais ne pas travailler pendant 15 jours et ça m'allait très bien.

Donc j'ai fait ça pendant pas mal de temps, facile 4 ou 5 ans, jusqu'au jour où il a fallu prendre un crédit pour acheter une 2e voiture et où le banquier malgré mes revenus qui étaient quand même assez conséquents, parce qu'en intérim à l'époque ça payait quand même mieux que maintenant. Donc je me suis fait embauchée par une maison de retraite ou le poste me convenait pas mais il me fallait 1 CDI pour acheter une 2e voiture et dès que le crédit a été obtenu, j'ai demandé ma démission. Non j'ai même pas demandé, j'ai fait un abandon de poste. Et j'ai recommencé à faire de l'intérim et après pour une histoire de confort de vie quand j'ai eu un poste à 7 km de la maison c'était 1 CDI je l'ai pris et c'est là que j'ai fini à la cuisine centrale d'Auterive.

Quand tu étais chez Sogeres tu n'étais pas en intérim ?

Ah si, non à France Télécom je n'étais pas en intérim mais comme ça ne s'était pas très bien passé avec des rapports compliqués et conflictuels avec mon chef de production, je suis partie. L'avantage du milieu toulousain avec la quantité de restaurants d'entreprise et/ou de restaurants sous-traités par des sociétés de restauration c'est qu'il y en a beaucoup et justement le fait d'accepter l'intérim et de faire des missions de 3 jours ou de 15 jours voire même de 6 mois en fonction et ça m'était égal ,ça me permettait une certaine souplesse et une certaine liberté de mouvements. D'accepter des missions et de prendre tout et n'importe quoi quelquefois ce qui m'a permis d'avoir une présence chez Adecco parce que le fait que j'ai accepté des missions où personne ne voulait aller, au bout d'un moment j'ai dit « bon je veux bien faire les trucs que personne ne veut faire mais vous allez m'envoyer sur des missions qui sont plutôt sympas ». Donc j'étais arrivée à un moment où en fait Adecco me proposait le jeudi ou le vendredi il m'appelé en me disant on a 2, 3 missions pour lundi et laquelle vous voulez ? Ce qui était quand même assez confort comme situation

Donc du coup tu es partie sur l'intérim puis après à la cuisine centrale d'Auterive où tu as été en CDI

Alors là j'ai été en CDI pendant 3 ans oui 3 bonnes années. Le directeur de la cuisine centrale a changé celui qui a pris le poste qui était extrêmement compétent en tant que technicien sauf que en tant que manager c'était une vraie catastrophe. J'ai eu la bonne idée de me faire élire délégué du personnel et au CHSCT ce qui ne lui a pas plu donc il m'a pourri la vie. Par exemple il rentrait en cuisine le matin à dire Bonjour à tout le monde sauf à moi.

Donc là j'ai démissionné

Et c'est à ce moment de cette démission que j'avais un projet prévu pour beaucoup plus tard que j'ai transformé en immédiat c'est à dire transformer ma maison en chambres d'hôte.

D'accord, donc ça pendant ?

3 ans. Ce qui aurait pu continuer et perdurer pendant quelques années supplémentaires si à l'époque Monsieur qui était mon mari et avec qui je vivais qui partageait le projet. Puisque en fait j'étais, j'avais pris le statut d'auto-entrepreneur ce qui me permettait d'avancer avec lui, a décidé de ne plus vivre avec moi et de garder la maison donc j'avais plus rien voilà.

Donc j'ai laissé la maison et l'activité qui allait avec, j'ai recherché du travail très vite en réactivant mes réseaux professionnel en disant j'ai besoin d'un coup de main. J'ai fait quelques CDD qui m'ont permis de tenir le coup jusqu'à ce que je trouve un CDI et que là je reparte dans le scolaire à Notre-Dame à Lannemezan c'était même pas à Lannemezan c'était à Monléon-Magnoac. J'ai tenu tant que j'ai pu donc dans le scolaire c'était une catastrophe parce que le contrat dans le scolaire c'est une

catastrophe pour les sociétés de restauration. Pas pour les sociétés, pour les salariés, parce que c'est des contrats d'intermittence c'est à dire tu travailles pendant la période scolaire il n'y a pas de souci mais il y a évidemment plus de vacances scolaires que de congés payés donc soit tu es reclassée pendant les vacances scolaires, soit tu n'es pas rémunérée. Est arrivé, là-dessus, le COVID, je devrais être reclassée pendant les vacances scolaire mais comme les centres de loisirs étaient fermés au moment du COVID ils m'ont basculé en intermittence même pas ceux qui avaient été établis par le gouvernement à l'époque, même pas un chômage partiel. Ce qui fait qu' à la fin du mois quand j'ai vu arriver mon salaire de 300€ j'ai fait, hé il y a un problème. Donc j'ai demandé des explications et on m'a dit que Ben oui mais bon... mais passez-moi en chômage partiel, normalement j'aurais dû être d'ailleurs et c'est pas ma faute si les centres de loisirs sont fermés il n'y a pas eu moyen.

Donc je suis partie et là, j'ai recommencé à chercher du travail que j'ai trouvé rapidement puisqu'en général les cuisines de collectivité embauchent. Après il faut être modeste, tu trouves pas forcément dans la branche qui te plaît c'est sûr que si jusqu'à aujourd'hui j'avais trouvé un entreprise j'y serai sûrement mieux que là où je suis pour des questions d'horaires, de qualité de vie, pour des questions pas salariales pour le coup parce qu'en fait quand t'es en entreprise que tu fais du lundi au vendredi de 7h à 15h, tu touches moins que quand tu fais 70 h sur 15 jours : une semaine 30 h, une semaine 40 h parce que tu as forcément une prime d'activité continue à côté. Quand tu travailles les jours fériés tu as une prime pour les jours fériés mais à côté de ça t'as plus de vie sociale. Tes jours de repos, tu les as en semaine quand les autres travaillent, le soir, tu finis après 10h de taf t'as qu'une envie c'est rentrer chez toi et te coucher. Ce que tu fais pas quand t'es en entreprise. Mais bon c'est comme ça, après tu prends ou tu prends pas, mais si tu prends, tu sers les dents. Tu continues de chercher, tu continues à regarder ce qu'il y a autour. Mais si tu trouves, tu fonces mais j'avoue qu'à 60 ans j'ai plus la niaque.

Voilà mon parcours c'est ça

Et donc et donc là aujourd'hui tu es ?

Alors là, je suis dans un EHPAD à Nailloux. Suite à pleins de boulots différents, successif qui m'ont permis d'obtenir une mutation et de revenir sur une région que j'apprécie pour retrouver justement mon réseau familial et amicale que j'avais laissée en plan depuis 4 ans ce qui m'a fait un bien fou moralement.

Ce qui m'aide moins c'est tenir sur les conditions de travail plutôt difficiles et je suis dans une EHPAD du groupe qui s'appelle les familiales ou Sogeres sous-traitants pour la cuisine et j'avais un statut chef de cuisine quand j'étais sur Montréjeau. J'ai perdu mon statut mais j'ai gardé mon salaire donc je suis 2nd de cuisine.

Et qu'est-ce que tu entends par conditions difficiles ?

La prestation est compliquée et le client est exigeant comme souvent les clients c'est-à-dire qu' à partir du moment où il paye il demande et ils sont en droit de demander sauf que là, avec le coût de la vie, le coût des matières premières, ils arrivent pas à comprendre pourquoi ils peuvent pas avoir plus parce qu'en fait l'équilibre ne se fait plus du tout. Par exemple un repas qui coûtait encore 1,20€ il y a à peu près 5 ans coûte 2,50€ et eux ils aimeraient bien un repas qui normalement devrait écouler 3,20€ mais qu'on facture toujours 1,20€ donc c'est pas facile

Les conditions elles sont compliquées par rapport à la relation client ?

Alors elles sont compliquées par rapport à la relation client, parce que nous n'avons pas toujours voire souvent pas le matériel pour travailler. Parce que pour rester dans les clous et tenir notre budget, les gestionnaires tirent sur les quantités et c'est au cuisinier de faire de la magie. Quand tu as 120 couverts servis avec quatre-vingts qui mangent normalement et que les autres c'est uniquement des textures modifiées soient des hachées soit des mixés. Comme déjà en matière première tu as à peine de quoi faire pour 120 couverts/110 en tirant un peu. Parce que c'est des petits grammages en maison de retraite sauf que quand tu fais les textures modifiées ça demande plus de matières premières pour avoir au final 80 g de viande. Pour avoir même pas 80 g de jambon mixé il t'en faut plus que 80 g parce que le fait de le mixer tu perds un volume.

### Quelles sont les contraintes réelles de ton travail aujourd'hui ?

Les contraintes dans mon travail c'est une présence quotidienne c'est-à-dire que même les jours où t'es un peu flagada et pas bien si t'as un minimum de conscience professionnelle tu vas travailler quand même parce qu'il y a personne pour te remplacer.

Donc ça c'est un problème de remplacement mais c'est aussi un problème de financement c'est-à-dire à partir du moment où la société de restauration propose des salaires qui sont pas forcément en haut de la grille des salaires décents les gens viennent pas. Sachant que c'est un peu en extérieur de Toulouse à partir du moment où le chef de secteur ne paye pas les frais d'essence et ce genre de truc les gens viennent pas. C'est pas compliqué ou alors ils viennent une fois.

Dans la prestation, ce qui est très intéressant au niveau professionnel mais qui est quand même contraignant parce que ça demande un investissement physique c'est qu'on travaille énormément de produits frais. C'est à dire que quand il y a pot-au-feu on travaille les légumes frais, la viande aussi. La viande est cuite en cuisson de nuit donc c'est pas le plus compliqué par contre les légumes 45 kilos de navets, pommes de terre, carottes et tout se fait à la main.

On est 2 en cuisine le matin du lundi au vendredi le chef de prod qui reste jusqu'à 15h mais l'après-midi il passe au bureau et celui qui est là le matin reste jusqu'au soir car c'est lui qui fait la prestation du soir. Pour donner un exemple, j'y suis depuis le mois d'avril normalement mes horaires c'est 7h30 14h je reprends à 16h jusqu'à 18h30/19h. J'ai dû prendre 3 fois mon coupé et je ne suis pas payée pour ça et ça c'est une contrainte.

Je peux ne pas le faire c'est-à-dire je peux partir mais ça se passe pas bien quand je reviens : je cavale comme une malade parce que l'on sert un potage ou alors il faut que je lance le matin mais c'est pas possible. Et puis il y a des menus qui quelquefois ne permettent pas de partir pendant 2h quand tu as des produits qui se font au moment comme des foies de volaille par exemple tu les fais pas à 9h du matin pour les servir le soir c'est pas possible il faut les faire au moment.

C'est comme une omelette, tu l'as fait pas à 10h du matin pour la servir le soir

Et cette contrainte-là, n'est pas prise en compte par ma hiérarchie

### Et les points positifs de ton poste ?

Alors les points positifs, c'est que ça demande une certaine qualité de travail, c'est intéressant à fournir parce que faire des desserts maison régulièrement, faire de la prestation avec des produits même s'ils sont pas de super qualité mais qui sont frais. Quand tu travailles du poisson frais c'est sûr que c'est plus intéressant que de travailler des cubes de saumon surgelés qui sont abominables.



Parce qu'on a une politique dans la structure, on essaie d'aller vers une cuisine familiale, pas haut de gamme, mais moyenne plus. Faire une soupe de légumes avec des légumes frais c'est bien plus intéressant que de prendre du déshydraté qui au final n'est pas bon. Ce que j'ai vu fait dans beaucoup de structures.

Et en axes d'amélioration, pour améliorer les conditions de travail. Tu penses qu'ils pourraient faire quoi ?

Alors j'ai déjà demandé, j'ai commencé à obtenir que quand les weekends où je travaillais toute seule parce qu'on travaille un week-end sur 2 du samedi matin au dimanche soir non-stop, j'ai fait valoir le fait que je sois un peu plus âgée, j'ai demandé à avoir quelqu'un le dimanche.

Quand je travaillais toute seule, j'avais une prime de 80€ brut par week-end ce qui nous fait 60€ net sur 2 jours ça fait 30€ par jour et en fait ça me payait même pas les 2h de coupée que je ne prenais pas. Mais 60€ ça remplace pas la fatigue, donc ils m'ont dit qu'on pouvait mettre quelqu'un le dimanche donc il paie cette personne à peu près 80€ mais j'ai quelqu'un avec moi le dimanche matin. Elle arrive à 7h30 elle part à 13h30. Je peux du coup, au moins m'arrêter une demi-heure pendant mon coupé pour boire un café et remplir les papiers. Parce qu'on a 23 petites choses à faire en administratif sur la traçabilité, les températures, les menus et tout ce qui va derrière et si je suis sympa je fais un peu de mise en place pour le lundi pour les garçons

Après ce qu'il pourrait être mis en place il y a une mercuriale c'est une liste de produits accessibles qui pour des soucis d'économie est de plus en plus fermée c'est à dire qu'en fait avant il y avait des produits où un chef de prod tapait dedans pour soulager notre charge de travail. Un exemple, quand dimanche midi on avait tartes aux pommes en dessert, on commandait de temps en temps des tartes aux pommes surgelées. Il n'y avait pas besoin de fabriquer, il y avait juste à les cuire. Eh bien ils les ont enlevés de la mercuriale.

Et par rapport à ton cursus est-ce que tu as l'impression que les conditions de travail se sont améliorées ou pas ?

Pas du tout, déjà parce que quand j'ai travaillé en entreprise, les conditions de travail était totalement différentes, parce qu'on était des brigades où on était au minimum 8/10. C'étaient des grosses brigades. La charge de travail était la même mais elle était mieux répartie c'est-à-dire que l'avantage quand t'es sur une brigade ou on est au minimum 6 ou 8 si t'as un petit coup de mou t'as quelqu'un derrière. Quand t'arrives pas à soulever un truc lourd, il y a quelqu'un qui vient t'aider. Quand t'es tout seul en cuisine, si t'arrives pas à soulever un truc lourd comment tu fais ?

Alors comment tu fais ?

Ben là, je pars dans le couloir je vais chercher quelqu'un, s'il y a quelqu'un, pour m'aider où je répartis ma charge tu prends 3 gastro différents au lieu d'un seul et je pleure parce que j'ai mal, parce que je suis vieille. Donc c'est pareil quand je suis arrivée là, il n'y avait pas de chariot en cuisine que j'ai réussi à obtenir. Déjà un truc tout bête quand je vais au stock qui est à 10 mètres ou 15 mètres de la cuisine quand je fais mes sorties, je prends mon chariot, je fais toutes mes sorties et je fais qu'un voyage.

Je fais pas 50 voyages déjà, je gagne du temps, je gagnais de la fatigue.

En termes de sécurité au travail, justement, est-ce que tu as un accompagnement ? Est-ce qu'il y a des choses qui sont faites ?



Alors il y a des choses qui sont faites, parce que c'est une société de restauration qui a très peur de ce qui peut se passer et qui pourrait lui retomber sur le nez comme des accidents de travail. Déjà ça coûte très cher, ça leur coûte cher, donc ils se protègent au maximum. On pourrait penser qu'ils protègent les salariés mais il se protège d'abord eux, c'est sûr, puisqu'il nous font signer un papier quand on arrive où ils nous donnent une paire de lunettes, des gants anti-coupure et ce genre de choses. Les EPI en disant : « vous les avez maintenant si vous vous faites mal parce que vous les avez pas utilisés c'est de votre faute donc vous ne serez pas couvert ». Ce qui est logique, on va dire mais après au niveau praticité c'est moyen moyen. On a des maniques par exemple pour retirer les grilles ou les plats du four, c'est des maniques qui sont homologuées par la société mais moi je peux pas les prendre parce que c'est des espèces de grands carrés en silicone il me faut deux mains pour en tenir une et quand je les plie, j'arrive pas à attraper les plats. Alors je demande s'il n'y a que ça mais bon je pense que c'était ce qu'il y avait de moins cher, débrouillez-vous avec ça.

Et comment tu fais si tu les utilises pas ?

Tu veux vraiment le savoir ?

Je vais en plonge de l'autre côté, côté filles, où elles ont une quantité invraisemblable de vieilles serviettes éponges déchirées ou découpées. Je vais en prendre 2 bien épaisses et je me sers de ça.

Du coup les équipements de protection ?

Si je m'en sers des fois...

Non mais du coup ils sont pas adaptés ?

Alors les équipements dont les fameuses menottes en silicone vachement pratique, on les met sous les planches à découper pour éviter que ça glisse, pour être sûr que la planche ne foute pas le camp.

Oui donc ces maniques silicone elles ont pas du tout l'utilité qui est attendue ?

Non non

et là je vois tu t'es brûlé ?

Bien sûr avec une grille.

Là j'ai chopé une ampoule avec le découpe pommes. J'ai fait 25 kilos de pommes et 25 kilos de poires et la petite molette, elle est en bois, j'ai pas la main adaptée. Au bout d'un moment, ça fait mal à la main. J'ai pas de main de forgeron. J'ai montré à mon chef

C'est la brûlure tu en as parlé ?

Oui oui j'avais même fait une photo

Et alors ?

Et Ben rien ça s'est arrêté là

Avoir des manches jusque-là mais si je travaille avec mes blouses qui recouvrent mes mains. Les blouses sont trop grandes. Sogeres a défini des tailles en fonction du gabarit masculin, je fais 1m62 je pèse 54 5 kilos, j'ai pris la taille la plus petite du panel proposé par Edis et la taille la plus petite on

rentrera 2 comme moi dedans. Donc j'ai dit : « y a pas de veste plus cintrée, plus adaptée à ma morphologie » et on m'a dit : « non non c'est tout ce qu'on a ». Donc il y a des jours, je reconnais ma veste me dérange pour peu que je m'accroche dans les poignées : elle est trop grande, elle s'ouvre. Donc je travaille en t-shirt parce que là c'est des t-shirts à moi et j'ai reçu l'autorisation de le faire ils sont blancs épais donc avec les t-shirts, on n'a pas de manche.

Et que te disent tes responsables par rapport à des choses comme ça parce que c'est quand même ta sécurité qui est en jeu ?

Rien. Que si vous vous brûlez Annie c'est votre faute.

et du coup des brûlures, des coupures comme ça, sans dire que c'est un accident du travail avec arrêt donc il y a un impact qui a un coût, c'est même pas déclaré ?

Ah non non ce qui les sauve c'est que je cicatrise très bien

Est-ce qu'il y a eu d'autres personnes dans ton équipe

Ben non parce que déjà d'abord ils ont des blouses adaptées à leur taille, il y a aussi le fait que moi j'arrive à me couper, à me brûler quand j'arrive à un certain stade de fatigue où je n'arrive plus à me concentrer sur ce que je fais. Je vais donc trop vite

Mais pourquoi tu vas vite ?

Parce qu'on a une obligation de résultat que la charge de travail elle est telle, qu'il y a des moments où on devrait être 3 et on est un que quand il faut envoyer et que le personnel soignant dans la structure est en sous-effectif les premiers impactés c'est les cuisines parce qu'en fait au lieu d'envoyer le service dans la salle de restauration et sur les secteurs comme le pastel ou c'est des secteurs protégés. Il y a normalement 4 répartitions à gérer sauf que quand il manque du personnel soignant on passe de 4 à 5,6 voire 7 répartitions à faire. On a une liste et en fonction des secteurs par chariot on met tant de mixés, tant de hachés. Sauf que ça, le soir, il faut que ce soit prêt à 18h parce que les filles viennent toutes en rang d'oignon comme des petits soldats chercher leur chariots les unes après les autres.

Quand t'es censé reprendre à 16h et que tout doit être prêt y compris les potages, la répartition à l'assiette, le dressage en chariot, il faut aller vite et c'est là que je me fais mal.

Si le menu est simple, si c'est un plat unique, genre hachis Parmentier, je m'en sors pas trop mal parce que tu les plaques, tu les répartis, il y a déjà une texture modifiée ce que tu n'as pas besoin de faire mais par contre il faut faire le mixés.

Si c'est le même dessert pour tout le monde ça va, si c'est des crèmes aux œufs comme y avait l'autre soir, ça va.

Alors il y a 2 solutions : soit je fais comme je fais là maintenant ça avance, ça se passe très bien, très bons retours et de retomber de la part du personnel soignant qui fait bien chercher les chariots. C'est vrai qu'elles me remercient.

Et ton collègue il a les mêmes contraintes que toi ?

Oui sauf qu'il a pas du tout la même implication dans sa tête.

Mais du coup il est aussi dans l'urgence que toi au moment du service ?

Il devrait l'être mais il a pas le même état d'esprit, lui s'en fout.

Le vendredi on est 3, le vendredi matin il y en a 2 qui s'en vont à 13h30 et un à 15 heures celui qui fait le week-end arrive le vendredi matin mais ne participe pas à la production. Il fait sa mise en place du week-end. Vendredi matin de 7h30 à midi t'es sur ton axe du week-end c'est à dire tu fais tes entrées, tes trucs quand c'est de la composition tu ne fais que ça.

Par exemple, les babas au rhum de dimanche étaient dressés dès le vendredi matin par mon collègue du week-end. Le vendredi pour le dimanche. Alors ils étaient déjà pas bien imbibés et surtout le dimanche midi, ils étaient secs et donc au lieu de refaire un sirop et faire un truc il a pris de la grenadine et il a trempé les babas dans la grenadine. C'était dégueulasse. Mais pourquoi il a pas pris du jus d'orange, un peu de rhum ça aurait fait l'affaire.

Mais par rapport à ces conditions de travail, le gérant, il est cuisinant le gérant ?

Ah oui oui cuisinant le gérant.

Par rapport à vos conditions de travail il dit quoi ?

Il ne dit pas il fait quand il voit qu'il y a une charge de travail importante il fait énormément.

Quand il voit que toi tu as du mal à porter des choses, tu as dit qu'il avait acheté un chariot mais est ce qu'il a le réflexe de regarder s'il y a du matériel plus ergonomique ?

Non non

Il n'a pas le réflexe et puis il part du principe que c'est le client qui doit payer et acheter le matériel et ce n'est pas à la Sogeres.

Oui mais peu importe, on peut le suggérer

Oui on peut le suggérer sauf que le client il dit non. Quand je suis arrivée, on avait une louche, on a toujours une louche en cuisine, c'est les grosses louches qui font deux mètres c'est pratique si tu veux aller vite mais moi il me faut 3 mains pour la soulever donc j'ai demandé : est-ce qu'il est possible d'avoir une louche un petit peu plus petite, pas un pochon, pas une louche de service.

Après attention le matériel est à la charge du client, les ustensiles c'est à vérifier.

Apparemment pas là

Non seulement mon gérant n'est pas vigilant ni attentif. Par exemple, vendredi, les garçons m'avaient fait la mise en place du week-end pour un pot-au-feu. Les carottes, les pommes de terre mises plongées dans l'eau au frigo, j'avais plus qu'à les prendre. Et le vendredi, avant que les garçons partent, je leur ai dit : « pensez à me sortir les navets ou les pommes de terre il y avait 30 kilos de pommes de terre dans un grand bac parce que j'y arriverai pas toute seule ». J-B m'a dit oui surtout on s'est mis à 2 pour le porter et le mettre dans le frigo. Hé bien ils sont partis en me laissant les pommes de terre dans le frigo.

Et là je fais comment. Mon chef me dit demande à quelqu'un de t'aider puis il me dit de répartir dans plusieurs bacs

Alors effectivement mon sujet est essentiellement sur la sécurité au travail et du coup c'est hyper intéressant de voir un peu tout ce qui est fait, tout ce qui se fait, tout ce qui ne se fait pas. J'ai quelques histoires et j'aimerais que tu me dises ce que toi tu en penses

Il y a une histoire : lors de la phase de nettoyage une personne s'est blessée à la main plusieurs points de suture car en inox était mal ébavuré. Lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés ont dit avoir remarqué ce problème et que « cela devait arriver ». Pour toi, qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cet accident ?

Ben que les premiers déjà qui ont remarqué le dénoncent, parce qu'une phase de nettoyage on en fait pas avec des gants de sécurité. Si maintenant il faut aussi mettre des gants de sécurité lors des phases de nettoyage, ça devient compliqué, en plus si c'est un plan de travail, tu t'attends pas à te couper la main en 2 dessus.

Ça veut dire que les premiers sont aussi fautifs que la personne.

Oui mais de la même manière toi tu te blesses et derrière qu'est-ce qu'il se passe ?

Bah en fait là pour reprendre ton histoire ça veut dire ou que personne n'avait jamais nettoyé le plan de travail ou c'est de la malveillance c'est de la bêtise humaine

Moi quand je me brûle parce que je vais chercher un plat et que la grille bouillante me marque, oui, mais à la limite je peux dire j'aurais pu aussi ouvrir la porte du four alors attendre 2 min et prendre quand c'était un petit peu moins chaud.

Si quelqu'un se brûle avant moi et me dit « fais attention les grilles sont brûlantes, tu vas te brûler protège toi ». Je l'entends, je le sais parce que j'ai pas commencé avant hier maintenant si c'est dû à une déformation du matériel ça se dénonce et ça se signale

2e histoire en utilisant un couteau pour émincer des oignons une personne se coupe, son responsable la prend en charge avec l'infirmerie et lui dit : « c'est le métier qui rentre » quel est votre ressenti par rapport à cette situation ?

Alors déjà s'il me dit ça je lui dis que la prochaine fois il commandera des oignons surgelés comme ça j'aurais plus à les couper. Parce qu'il y en a encore qui se croient au siècle dernier à la vieille école et que c'est comme les brûlures.

Le métier qui rentre, c'est on fait attention. Ça m'est arrivé une fois de m'escaloper le doigt en coupant avec des couteaux qui venaient d'être affûtés et mon chef ne m'en avait pas informé. Je ne vérifie pas la lame à chaque fois que je vais utiliser un couteau. D'habitude je prends ce couteau qui ne coupe pas bien et par habitude. Il coupait trop trop bien et donc je me suis escalopé le bout du doigt.

J'ai été donc à l'infirmerie qui m'a fait un pansement, c'était le week-end et donc je n'avais pas le choix de m'arrêter de travailler. J'ai donc eu un pansement avec un grand par-dessus

Donc là pas de déclaration ?

Mais bien sûr que non. Cependant quand j'ai vu mon chef de prod je lui ai demandé s'il avait affuté les couteaux. Il m'a dit oui pourquoi. Parce que ça aurait été bien de nous en informer

Là il me dit oui mais tu n'avais qu'à mettre tes gants anti-coupures. J'ai dit oui bien sûr ça va être ma faute. Je suis responsable mais je ne suis pas fautive

Et donc tes gants anti-coupure pourquoi tu ne les utilises pas ?

Parce que ce n'est pas pratique. Je dois mettre un gant jetable puis le gant anti coupure et par-dessus un autre gant. Une fois que t'as mis tout ça tu peux même plus tenir ton bout de viande

Alors ce qu'il y a de bien c'est que les gants anti coupure sont individuels.

Donc voilà le gant anti-coupure, je suis censée le mettre c'est vrai, qu'après y a des fois je le mets vraiment quand je sais que j'ai beaucoup de trucs à couper et que ma main n'a pas besoin d'être très mobile.

Mais pour émincer la salade je ne mets pas de gants anti coupure je devrais le mettre. Et puis il faut aller le chercher

Pour couper le fromage, la pointe de comtal, on n'a pas de couteau à fromage celui avec les 2 poignets. Ça je l'ai demandé ça aussi. On a des blocs entiers je leur ai demandé parce qu'on devrait avoir des couteaux à fromage. Donc là t'as de gros couteaux avec une poignée d'un côté et donc avec la main tu appuies sur le bout de lame de l'autre.

Ce qui m'étonne c'est que tu ne l'utilises pas pour diverses raisons parce que c'est pas pratique ou parce que tu ne sais pas où le mettre, il y a des solutions qui existent notamment ce crochet pour accrocher le gant à la ceinture. Des couteaux aiguisés ça devrait être une évidence. Les gants anti-coupure ça a quand même évolué y en a qui sont beaucoup plus fins. Les choses évoluent donc c'est important de suivre cette évolution.

Est-ce que vous faites des points réguliers de sécurité ?

Alors on fait des points réguliers de sécurité, au moins un par mois, alors que ça devrait être une fois par semaine et en fait ils sont faits très vite. On regarde la feuille on dit bon tout le monde sait faire ça et maintenant tu signes là. Ça c'est quand la responsable qualité commence à demander pourquoi on a pas de suivi de sécurité.

Donc dans ta société les points de sécurité c'est des points de sensibilisation sur un sujet que tu as une fois par mois ?

Voilà c'est ça

Donc il y a quand même une politique sécurité qui existe quand même mais qui est pas forcément applicable

En fait c'est une politique sécurité qui existe parce qu'en fait la société se protège d'une certaine façon mais après une fois qu'elle a été mise en place ne donne pas forcément de suite. Là, le coup des gants si je demande si je peux avoir on va me dire maintenant il y a cela vous savez comment vous en servir

Après j'ai mon N+1 qui pourrait être vigilant mais j'ai un N+2 qui dit non parce que c'est beaucoup plus cher

Si tu devais compléter cette phrase la personne qui est le plus responsable de la sécurité est...

Soi-même

Par rapport à...

Lui-même et vaguement par rapport à ses collègues aussi mais le premier a protégé c'est soi. Ça me paraît évident.

Et tu as l'impression que tu te protèges ?

Il m'arrive de me protéger, il y a des choses que je ne fais plus par protection : je ne me sers plus de l'acide pour nettoyer le four parce que, bien que j'ai des lunettes, on n'a pas le gros masque ça on l'a pas et je suis asthmatique et je considère que ça me met en danger donc je le fais pas.

Mais aujourd'hui il y a des nettoyages automatiques des fours

Mais si tu voyais le four il est plus vieux que moi

Ça fait partie des nouvelles technologies

Oui il a été demandé un nouveau four déjà pour une question pas seulement parce qu'il était en auto-nettoyage. Tous les fours avec lesquels j'ai travaillé jusqu'à présent, il l'avait, c'est avec ça que j'ai pu me rendre compte que ça existait et l'avantage d'avoir travaillé dans pleins de structures c'est que tu vois le matériel qui existe et l'évolution y compris les sauteuses qui se relèvent toutes seules et où t'as pas de manivelle

Là tu es en manivelle ?

Oui et au bout de la manivelle il y a plus la poignée donc si tu fais pas gaffe en passant tu t'arraches la moitié de la hanche

Et quand tu dis mais là c'est pas normal on te dit que la poignée elle est là mais elle tient pas

Faut que tu fasses attention

Je veux que tu compléter une phrase : Les risques de mon travail sont ... mais on les a déjà abordés

Pour revenir à cette histoire de four, en fait j'ai pu remarquer que le four n'était absolument pas adapté à notre prestation. En fait, il nous faudrait un four armoire alors qu'on a comme demi four donc une fois que t'as mis t'es mixé

Tu as combien de repas ?

120. Après, on a des armoires chauffantes qui vont après sur les secteurs donc on jongle avec ça. Et en salle, le bain-marie, moi je veux qu'on m'explique quand le bain marie est en chauffe et que tu mets tes plats en attendant le service et que tu éteins un peu avant la fin du service comment on fait pour retirer des gastros sans se brûler. Les gastros, ils sont enclenchés dans le bac comment tu fais pour les soulever avec une pince ou avec ce que tu as sous la main. Tu es obligé de mettre la main de l'autre côté.

Il y a des fois je n'allume pas le bain-marie pour être sûre que je vais pas me brûler en retirant les gastros

Ce que l'on me demande en termes de sécurité dans mon travail est pour moi...

Ce qu'on me demande à moi en termes de sécurité : improbable, inatteignable non c'est pas que c'est inatteignable c'est que c'est inadapté.

Pour améliorer l'acceptation des protocoles de sécurité au travail il faudrait...

Que les gens qui prennent les décisions viennent travailler avec nous.

Et que quelqu'un qui décide que non, ça va vous suffire, viennent le faire pas sur 1h de prod au minimum une journée entière qu'il voit la manipulation, l'organisation, le cheminement, le principe de la marche en avant, si on peut le respecter ou pas parce que les locaux s'y prêtent ou pas, que quand on est obligé de traverser un couloir où tu as 50 résidents qui passent sur leur chariot avec un chariot où t'as le potage brûlant dessus comme on fait pour ébouillanter personne ? Mais quand même, se mettre en place pour que le service soit prêt à l'heure comment on fait alors c'est bien beau de prendre des décisions là-haut mais venez voir comment on est sur le terrain ? C'est pas que sur ce site-là, il y a des sites où c'était plus performant que ça, j'ai eu travailler sur des sites avec des gens qui était hyper présents et qui faisait attention à tout ça, après c'est pas pour me lancer des fleurs mais j'ai travaillé sur des sites avec un Le Naour par exemple il était hyper vigilant à ça, parce que il avait cette philosophie de dire quand il avait un salarié qui se blessait il lui manquait un salarié. Comme c'était sur une grosse brigade, tu n'avais pas trop de scrupules, tu te blesses tu vas pas bosser tu t'en fous, tu sais que au lieu d'être 12 ils seront que 9 et à 9 tu peux encore faire la prestation il faut courir. Ici on est 2 si tu ne viens pas comment on fait c'est inadapté.

On arrive maintenant à la fin de cet entretien est-ce que tu as des questions ?

Toi en fonction de tout ce qu'on t'a répondu, moi ou les autres et tout ça, est-ce que ça va te permettre, toi, de faire remonter est-ce que tu as appris des choses par rapport à ton expérience professionnelle ?

Alors apprendre Non mais la vision des gens en fonction de là où il travaille est complètement différente sur la sécurité.

Je te remercie de m'avoir consacré ce temps.

## Annexe F – Entretien n°5 :

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

L'idée c'est effectivement que tu m'expliques un petit peu ton parcours professionnel, pour savoir un petit peu qu'est-ce que tu as fait et comment tu en es arrivé là ?

Alors moi j'ai commencé par un pré apprentissage à partir de la 4e je suis passé en préapprentissage du coup j'ai travaillé un an à Cugnaux dans un gastro. L'année qui a suivi j'ai passé ma formation d'apprenti pour le CAP chose que j'ai fait mais que je n'ai pas eu

Tu avais quel âge ?

J'avais entre 16 et 18 ans. Mais ça ne m'a jamais empêché de trouver du travail au contraire, j'étais motivé

Et donc après ?

J'ai fait 1CAP donc après je suis parti dans d'autres restaurants où j'ai été embauché en tant que commis comme quelqu'un qui avait un CAP et de fil en aiguille je suis monté dans les grades voilà.

C'étaient des restaurants commerciaux, gastronomiques, bistrologiques ?

Traditionnel. En gastro c'était le petit prince à Cugnaux et le baron RITER où j'ai fait mon apprentissage, restaurant qui n'existe plus qui était à Portet.

Après j'ai bougé un peu sur le pays basque où j'y ai vu la cuisine du pays

Toujours en traditionnel ?

Oui toujours en tradi oui. Après je suis revenu sur Toulouse et puis là j'ai travaillé un peu en collectivité remplacement Sodexo Airbus je sais plus en quelle année c'était

Et on s'est peut-être croisé ?

C'était après 2000, je serai pas te dire j'ai pas la mémoire des dates

Donc tu as fait de la collectivité aussi en entreprise ?

Oui c'était chez Airbus, Alcatel à Portet, au Crous aussi où mes parents travaillaient. J'ai une sœur jumelle qui est aussi cuisinière elle a eu son CAP qui est toujours dans le métier. C'est les parents qui nous ont mis dedans.

Et aujourd'hui au niveau de ton travail, si tu avais des points positifs, des contraintes, à donner dans le travail que tu fais actuellement ou que tu as eu fait ?

Moi le positif c'est qu'on évolue à chaque fois. Après la contrainte, c'est un peu les horaires, de travailler le soir mais moi je me prends pas trop la tête avec ça. Avant j'ai travaillé 6 ans que le midi



Quand tu étais en collectivité ?

Non parce qu'après j'ai repris du traditionnel mais qui était ouvert que le midi du lundi au vendredi et même au Pays basque que c'était comme ça

Et les contraintes tu me disais ce sont les horaires ?

Et après oui ça me gênait plus de travailler le soir parce qu'on voit du monde c'est une autre ambiance. et par rapport aux points positifs de travailler en traditionnel ?

Les points positifs je saurais pas quoi te dire.

Déjà est-ce que le métier est plaisant ?

Ben bien sûr j'ai toujours fait ce métier depuis l'âge de de 15 ans et j'en ai 43.

Si tu avais des axes d'amélioration dans un métier comme le tien tu amènerais quoi si on te posait la question ?

Je sais pas du tout. Travailler plus du frais, des produits régionaux, faire marcher un peu le petit producteur local.

Donc c'est plus par rapport à la qualité de la matière première que sur les conditions de travail réellement. Et en termes d'organisation ?

Oui oui c'est top, patron excellent.

Et il vous fait faire des formations ou pas ?

A part le secourisme en entreprise le SST non.

Et qu'est-ce que vous voyez en SST ?

C'est le secourisme en entreprise dans une cuisine, un restaurant qu'est-ce qu'on peut éviter comme accident quels sont les risques ?

Et ça du coup il vous a fait une formation ?

Oui d'ailleurs on y était lundi c'est un rappel tous les 2 ans qu'il faut faire et lundi de 9h à 17h on a eu un cours de secourisme. Chose que je n'avais jamais vu dans les autres entreprises.

C'est vrai même en collectivité ?

Non

Donc il y a quand même une sensibilité par rapport à ça et est-ce qu'il y a déjà eu des accidents du travail ici ?

Non pas que je sache il y a des petits bobos ça peut arriver, des petits bobos

C'est quoi la bobologie ?

Le dos parce qu'on se positionne mal, le port des charges, il faut bien se positionner

A la formation il vous en parle de tout ça ?

Ce n'est pas le but mais c'est vrai qu'ils nous en ont touché un mot. On doit fléchir d'abord les jambes se mettre en squat et pas forcé avec le dos.

Oui ça c'est la théorie

Si si j'essaie de le faire d'ailleurs j'ai plus mal au dos

C'est hyper important

Est-ce que sur ton boulot, tu as l'impression que la sécurité au travail, ça a une influence sur ton travail ou pas ?

Vaut mieux travailler dans une structure qui est quand même bien protégée et travailler sans risque

Et là aujourd'hui tu te sens dans un environnement qui l'est plutôt ?

Oui en plus il nous a refait la cuisine pendant le COVID entièrement neuve tout a été refait donc on travaille dans de super conditions

Et vous avez du matériel ergonomique ou pas du tout ?

Comment ça ergonomique ?

Je sais pas des plans de travail qui peuvent se moduler, est-ce que vous avez du matériel qui vous permet de soulager la charge de travail aussi ?

Oui bien sûr

Comme quoi ?

Je sais pas les friteuses c'est plus les vieilles de l'époque, galère à nettoyer, là on tourne un robinet. Le four il se nettoie tout seul. Une machine à trancher toute neuve. Avant j'ai travaillé avec des machines à trancher laisse tomber, tu taillais un jambon tu prenais 8 jours de repos. Maintenant ça se fait avec le petit doigt.

Tu t'es jamais taillé avec celle-là ?

Non

Vous avez des équipements de protection ?

Sur la machine oui

Et au niveau de ton poste de travail est-ce que tu as des équipements de protection qui te sont individuels ?

Non à part un tablier pour les projections.

Des chaussures de sécurité quand même ?

Oui mais ça fait partie de la tenue exigée

Est-ce que tu as des lunettes ou des choses comme ça, quand tu nettoies avec des produits chimiques

Non. Non ce sont des choses qu'on n'avait jamais forcément parlé

C'est vrai que ça serait pas bête parce que ça m'est déjà arrivé de prendre un produit dans l'œil c'est pas super agréable

Ça peut être hyper dangereux surtout avec projection de décap four dans l'œil et obligé de partir chez les pompiers un dimanche ça décape

Mais là avec un four qui se nettoie tout seul normalement tu n'en as plus besoin

Oui mais ça c'était avant, avant qu'on ait le four

Oui c'est pour ça que quelquefois le matériel neuf et bien car il y a de nouvelles technologies qui permet d'éviter ça

La hotte c'est une merveille à nettoyer c'est un plaisir

Et tu la nettoies comment ?

Avec des produits type decapfour

Et tu descends les filtres ?

Oui

Et tu fais comment pour descendre les filtres ?

À mains nues

Tu y arrives ?

Oui je suis assez grand il y en a d'autres non il n'y arrive pas

Donc au niveau de l'entreprise ici tu n'as jamais eu ou vu d'accident du travail ?

non

Est-ce que dans ta carrière tu en as déjà vu ?

Si les coupures, le mec qui se flingue un pouce. Hormis ça je ne vois pas

Brûlure ?

Ouais brûlure oui perso mais moi ça m'est arrivé

Le souci, entre guillemets, de la bobologie c'est qu'effectivement on a l'impression sauf comme peu faite sur une coupure qui peut ne pas être grave la plaie peut être très très grave. On ne met pas la valeur du danger. Si tu te coupes légèrement le bout du doigt avec un couteau, tu te dis ce n'est pas grave sauf que le jour où tu regardes ailleurs le résultat n'est pas le même.

J'ai déjà eu de belles coupures. Je sais pas si je m'étais arrêté. J'ai rarement eu d'arrêt de travail

Au-delà du fait que quelqu'un se soit blessé c'est quand même la personne qui est la plus importante, dans une équipe ça perturbe le fonctionnement.

Et surtout que pour trouver du monde actuellement c'est un peu compliqué.

Vous êtes combien en cuisine ?

On est en général 2 ou 3.

Toi tu es au poste cuisine ?

Moi je suis au chaud après j'ai l'apprenti, qui est là le midi et il est remplacé quand il est à l'école, qui est au froid, la plonge on fait tout à 2. On est à 3 quand vraiment ça cartonne.

En plonge vous avez quoi comme machine ?

Machine à capot classique qui marche très bien pareil pratique à nettoyer

Il y a quand même eu 100 000€ de renouvellement de matériel

C'est sûr que c'est du matériel qui coûte très cher parce qu'on est sur de l'inox c'est quand même mieux

J'aime les murs ils sont lavables en plastique tout est fait pour être un plaisir à nettoyer et c'est pas toutes les cuisines qui sont comme ça

Je vais te raconter 2 petites histoires et tu vas me dire ce que t'en penses lors de la phase de nettoyage une personne s'est blessée à la main avec plusieurs points de suture. Car un inox était mal ébavuré lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés ont dit avoir remarqué ce problème et que cela devait arriver.

Pour toi qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cet accident ?

Ben il aurait fallu déjà le signaler et le faire changer

Est-ce que toi ça t'arrive jamais d'avoir un truc et de le dire plusieurs jours après ?

Là actuellement j'ai rien en visu mais sur l'ancienne cuisine oui il y avait plein de trucs qu'il fallait enlever ou changer

2° : en utilisant un couteau, pour émincer des oignons une personne se coupe et son responsable la prend en charge avec l'infirmerie et lui dit « c'est le métier qui rentre »

Ah c'est pas très cool je l'ai attendu 100 fois

Ben heureusement oui, s'il se coupe c'est qu'il a pas eu une bonne technique ou un mauvais couteau

En fait ce qu'il faut toujours avoir en tête c'est se dire sur un petit bobo qu'est-ce qu'il aurait pu arriver de pire et si tu as ça en tête tu vas mettre en place des actions pour que ça n'arrive plus

Bien sûr

C'est toujours ça qu'il faut essayer d'avoir en tête pour pouvoir améliorer sa sécurité parce qu'effectivement c'est quand même dramatique quand quelqu'un se blesse. Personne n'en a envie

D'autant que dans une petite structure un en moins ça fout le \*\*\*\*\*

La personne qui est le plus responsable de la sécurité pour toi c'est...

C'est quoi ? Le plus responsable ? Ben le patron je pense non

Alors je sais pas c'est ton avis

Si le patron il te donne un mauvais matériel et que rien n'est agencé comme il faut qu'un truc te tombe sur la \*\*\*\*\* c'est à cause de lui quoi je veux dire à moins qu'il l'ait signalé et qu'il le fasse changer

Alors oui il y a 2 choses il y a effectivement un environnement de travail qui doit être important et qui doit être à minima sécurisé, mais on aura beau te donner tous les équipements du monde si tu les utilise pas bien, toi tu peux te blesser.

Bien sûr

Donc le premier responsable de ta sécurité...

C'est moi c'est vrai

C'est d'abord toi. C'est comme les voitures toutes les voitures ont des ceintures de sécurité mais si tu ne la mets pas, c'est ton problème.

Il faut toujours avoir un tête que le premier responsable de sa sécurité c'est d'abord parce qu'effectivement le fait d'avoir ça en tête tu vas te projeter pour dire : « ça attention, il y a un problème il faudrait peut-être améliorer l'organisation parce que là par exemple je marche beaucoup »

Malgré tout l'ergonomie des postes de travail et de mieux en mieux, le matériel avance mais effectivement il est de plus en plus facile à utiliser et de moins en moins risqué pour les employés.

Tout est aux normes en cuisine

Du coup les risques dans ton travail pour toi c'est quoi ? Ce qu'il peut arriver ?

Glisser parce que tu es mal chaussé, que le sol n'est pas adapté, te brûler, te couper.

Alors la chute effectivement, c'est une des causes d'accident qui est assez régulière c'est juste une chute, tu te dis ce n'est pas grave, mais si tu prends une chute sur un plan de travail en inox et que tu tombes au niveau de la nuque tu peux mourir

Oui ou tu transportes une gamelle d'eau bouillante

Ça t'arrive ça ?

Oui je l'ai vu. Le mec il voulait égoutter une grosse marmite donc elle avait bouilli avec des trucs et il a loupé le bord de la plonge.

Il y avait une sauteuse ?

Non une plancha. Et le mec il s'est ébouillanté toutes les jambes

Donc tu vois que tu en as vu des accidents du travail

Eh oui ça me revient. Dans tous les restos que j'ai faits dans ma vie, on en voit des choses et puis on oublie

Après il existe du matériel. Si ça se trouve il avait du matériel qui était adapté mais qu'il n'a pas utilisé. C'est là que le premier responsable de sa sécurité c'est d'abord soi.

Tu vois les serveurs, ils sont normalement obligés d'avoir des chaussures antidérapantes pour la cuisine. Et bien le serveur, il y a quelques temps de ça, il les avait pas mises et on a une toute petite descente en cuisine et il a fait un salto arrière qui ne s'est pas fait mal heureusement mais ça aurait pu être chaud

Et oui ça peut être dramatique

C'est pourquoi il faut toujours l'avoir en tête parce qu'on se dit toujours ça arrive jamais mais quand ça arrive c'est trop tard

Autre question ce qu'on me demande aujourd'hui dans mon travail dans mon travail et pour moi en termes de sécurité... si tu devais finir cette phrase

Essentiel

Et pour améliorer l'acceptation des protocoles de sécurité on travail il faudrait...

Faire des formations comme pour l'hygiène

Pour l'hygiène aussi vous avez des formations ?

Normalement on devrait, j'en ai fait en collectivité HACCP. Et même dans notre métier des formations pâtisserie, moi, je prends.

De toute façon c'est toujours intéressant parce que tu vois d'autres techniques, tu vois d'autres matériels et ça t'aide forcément à t'améliorer et à réfléchir différemment ce qui est évident

Donc comme tu as pu l'imaginer mon thème c'est par rapport à la sécurité au travail et alors c'est rigolo parce que c'est toi qui m'y a amené avec la formation SST

Ah oui

Donc c'est bien qu'il y ait cette prise de conscience de ton patron par rapport à ça. Après mon constat c'est de dire qu'aujourd'hui il existe pleins d'équipements de protection et pleins de matériels ergonomiques qui sont ou pas utilisés ou mal utilisés ou pas connus et effectivement par rapport à ça la question c'est de se dire pourquoi les gens qui ont ces équipements parce qu'il y en a qui les ont et qui ne les utilisent pas et que ferait les gens qui travaillent en restauration en cas de prise de décision d'urgence

Sur par exemple ta friteuse qui brûle tu fais quoi ?

Je la couvre

Mais tu as une couverture, tu as quelque chose

Oui on a une couverture au coupe-feu je crois

Tout ça, tu vois ce sont des choses, si tu avais une formation régulière ça serait des questions que tu ne te poserais pas.

Ce qu'on constate c'est que les gens ils ont l'information.

Il y a de plus en plus une prise de conscience sur la sécurité parce que déjà des accidents du travail ça coûte cher, ça déstabilise l'équipe et puis on n'a pas envie de voir ces collègues se blesser. Mais à côté de ça, les gens n'utilisent pas forcément les équipements parce que c'est pas pratique, parce que j'ai pas l'habitude enfin il y a plein de raisons

On utilise tout ce qu'il a sous la main

Est-ce que toi tu as des questions ?

Non pas de questions

Eh bien je te remercie vraiment pour cet entretien.

## Annexe G – Entretien n°6 :

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

Première question qui est assez simple c'est déjà parlez-moi de vous d'où vous venez et comment vous êtes arrivé ici au NH hôtel de Blagnac

Je suis parisien donc j'ai fait toutes mes classes entre guillemets à Paris, j'ai fait des beaux hôtels, des beaux traiteurs, je travaillais au George 5 par exemple au Train Bleu ce sont des brasseries de luxe aussi qui font des très beaux événements. Voilà j'ai commencé très jeune, j'ai commencé à 16 ans j'ai été formé et petit à petit j'ai gravi des échelons, donc aujourd'hui c'est mon premier poste de chef ça fait 5 ans maintenant

Quelle est votre formation initiale ?

BEP et bac pro à l'époque. C'était, il y avait encore le BEP 2ans, en bac Pro 2 ans en théorique c'est à dire que je n'étais pas en alternance.

Toujours que de la restauration commerciale ?

Que de la restauration commerciale exactement donc j'ai fait mes études dans le 78 pour le DEP et dans le 92 pour le bac pro en région parisienne. Dans ces formations on avait beaucoup de stages à l'étranger et petit à petit j'ai bouffé beaucoup d'hôtels de luxe très jeunes, après je me suis plutôt dirigé vers les chaînes un peu comme celles-ci moi je fais plutôt du pro Hilton et aujourd'hui j'ai fait beaucoup de Hilton et aujourd'hui je suis là à Toulouse chez NH. Je suis chef de cuisine depuis 5 ans

Et donc est-ce que vous pourriez me parler de l'activité de votre poste actuel

On a des clients qu'on arrive à différencier : on a des transiens, ceux qui viennent avec leur famille. Donc tout ce qui est famille et individuelle. Et on a le Corporate tout ce qui est Airbus notamment à Toulouse et les miles qui sont là pour le boulot. Par exemple on fait des journées d'études où il va y avoir le petit déjeuner, plus les postes du matin, pauses café c'est souvent des réunions on a des salles de réunion tout autour et ils ont un forfait de restauration. On a pleins de choix on a des menus à l'assiette, des cocktails, des buffets, des afterworks. On a un panel de pleins de choses et ils choisissent eux la formule qu'ils veulent.

Tous les midis ici ça c'est pour tout le monde, on a un magnifique buffet, ça c'est notre restauration du 12h00 et le soir on n'a pas le buffet mais on se fait de la carte et aussi les séminaires tout ce qui est restauration d'entreprises commerciales.

Et donc vous avez une équipe de combien de personnes ?

Alors, en tout avec moi compris, on est 7 en cuisine avec plongeur compris et on peut faire des journées à 5 ou 6 cents couverts. Mais là dans ce cas-là, on prévoit des extras, ça c'est dans le management de la masse salariale et dès qu'on a un gros événement on arrive à avoir des intérimaires il y a des extras. On a des petits contacts pour avoir des extras fidèles.



Et aujourd'hui dans votre métier, qu'est qui vous plaît vraiment dans votre métier aujourd'hui ?

Ah Ben c'est la création, la créativité, on peut faire ce qu'on veut avec la nourriture on ne cesse jamais d'apprendre dans notre métier. Même un petit commis qui vient d'un autre pays peut nous apprendre beaucoup de choses en termes de goût et cetera, donc c'est ça, on apprend tous les jours, des choses qu'on ne verrait pas ailleurs dans un bureau par exemple.

Et si vous deviez mettre des contraintes dans votre métier ça serait quoi ?

Les contraintes. Eh bien c'est un travail difficile qu'on choisit donc y a des horaires forcément on n'a pas tous les week-ends et il y a beaucoup de pression. Beaucoup de pression notamment pour la qualité de nos plats et la satisfaction client parce qu'on est noté sur tout ce que les gens mangent. J'aurais dit plutôt les horaires et la pression.

Et ça va vous arrivez à la gérer ?

Oui très bien, ne faut pas être stressé dans ce métier, il faut contrôler ses émotions, on n'a pas le droit de s'énerver. C'est mauvais signes pour notre équipe en tout cas. Si on commence à s'énerver, derrière l'équipe va réagir de la même façon que moi. Donc il faut rester posé et faire la part des choses et restez calme

Et au niveau de vos équipes est-ce que justement vous avez des formations par rapport à la gestion de ce stress ?

Oui oui tout à fait. Moi je ne suis pas stressé de base de donc ça va, mais oui oui il y a gestion du stress, posture parce que des fois on est mal positionné. Oui oui il y a beaucoup de formations

Par rapport à la sécurité au travail

Oui par exemple mais il y a aussi la formation HACCP qu'il faut connaître par cœur mais il y a la gestion du stress effectivement.

Et dans tout ce qui est sécurité au travail comment c'est géré ?

La sécurité au travail c'est par département, chaque département a son panel de dangers donc nous par exemple on doit avoir des chaussures de sécurité, on doit mettre des gants en maille ou des choses comme ça pour pas se couper sur les machines. Il y a beaucoup d'affichage à mettre aussi pour la contamination des produits.

Et la sécurité du personnel en affichage vous avez quoi ?

On a aussi des affiches et surtout pour la tenue. Pas moi parce que je ne suis pas forcément en cuisine mais nos vêtements sont anti-feu par exemple et on a aussi effectivement un petit catalogue un petit classeur

Est-ce que ça c'est la théorie est-ce que les gens le regardent ?

Non non clairement c'est de la théorie. On doit l'avoir en place, on doit les informer de ça.

Vous faites des piqûres de rappel régulières auprès du personnel ?

Non c'est rare on est vraiment plus basé sur l'hygiène que la sécurité

Ça reste une sécurité c'est alimentaire.

Et sur les produits qu'on utilise ça par contre je suis assez strict on ne peut pas mélanger deux produits ça peut créer de gros problèmes

Est-ce qu'il y a déjà eu vous ici des accidents du travail ?

Oui oui oui j'en ai eu pas beaucoup mais j'en ai eu effectivement de coupures

Coupures dues à quoi ?

Un couteau. Un couteau qui glisse ça part. J'en ai eu un il n'y a pas si longtemps que ça.

Et du coup qu'est ce qui s'est passé ?

Alors il s'est coupé et lui, il ne supportait pas la vue du sang donc il est tombé dans les pommes donc là c'est pompiers tout de suite. Quand on peut gérer on arrive à identifier la profondeur ou la gravité bon là on appelle les pompiers et on le met en sécurité et après c'est plus nous qui gérons.

Et à la suite de cet accident il y a quelque chose qui a été mis en place ou pas ?

Il y a déjà une procédure mise en place c'est de l'isoler de mettre en sécurité, de rassurer

Oui là c'est quand la personne est blessée mais après suite à cet accident justement est-ce qu'il y a eu des actions qui ont été mises en place justement pour éviter ?

Non c'est impossible à éviter. Non non non il n'y a pas d'actions mises en place pour ça, c'est du rappel, faites attention.

Et c'était une situation de stress ou pas ?

Non pas du tout. En général les accidents ils viennent quand on est le plus détendu. En général, quand on est bien détendu on ne fait pas attention et hop on se blesse. Quand c'est une situation de stress, on a tendance à lâcher et c'est quand il sont détendus que cela arrive.

Est-ce que dans votre carrière ou delà d'ici, vous en avez déjà eu vous ou vu d'autres ?

Vu d'autres oui mais je n'étais pas responsable. Avec une machine à trancher par exemple ou chute après j'ai eu des accidents de trajet mais ça c'est autre chose.

Oui ça c'est encore autre chose

Les 3 seuls qui m'ont un peu marqué c'est la coupure de la dernière fois une trancheuse, ça c'est impressionnant et une chute.

La coupure avec la trancheuse en général ça ne pardonne pas trop et la chute c'était une glissade

Oui une glissade

Ok donc pour tout ça vous avez eu des formations ? Dans votre formation initiale, est-ce que ce sont des choses qu'on vous a déjà présentées ?

Du tout, pas du tout, du tout, du tout ou alors peut-être que je n'ai pas retenu mais non.

On vous parle bien de l'HACCP en formation, vous vous en souvenez donc il n'y a pas de raison.

C'est vrai que j'ai pas de souvenir de ça en tout cas.

Pourtant c'est un point important, surtout quand on a des équipes et surtout quand on a du mal à trouver du personnel.

Et par rapport à la sécurité pour vous est-ce qu'il y a des contraintes à la sécurité au travail ?

Non, il n'y a aucune contrainte. Enfin pas dans ma cuisine à moi en tout cas.

Vos locaux sont bien pensés ?

Oui, c'est très bien pensé. Chez nous c'est exceptionnel, c'est tout neuf, alors oui ça a été vraiment bien pensé. Il y a un sol antidérapant, plein de choses.

Et ergonomiquement par rapport au matériel ?

C'est à hauteur de visage il n'y a rien qui est trop en l'air par exemple. Pour le dos tout ça c'est vraiment bien pensé.

Le matériel justement ? Pour le dos vous avez suffisamment de chariots.

Tout à fait on a des chariots exprès pour le transport, pour les livraisons on a exactement pareil.

Pour notre cas, ici la cuisine est parfaite

Tant mieux vous avez de la chance

Oui oui on a de la chance

Et vous êtes entendu si jamais vous demandez, je sais pas, un matériel spécifique ?

Oui oui bien sûr. Après ça s'analyse avec les chiffres, les coûts donc on fait des analyses avec la direction

Après les coûts engendrés par la sécurité ne sont pas forcément visibles immédiatement

Oui tout à fait

Effectivement si le personnel vient à être en arrêt de travail ça a un coût énorme mais à posteriori pour l'employeur. Mais effectivement les coûts engendrés pour éviter l'accident, souvent, ils ne sont pas mis en avant mais ici ça va ?

Ça va ça va. En fait notre groupe est beaucoup centré sur les employés. On a beaucoup d'avantages, on est vraiment bien suivis. Tout va bien, voilà, souvent on a des petites notes enfin il y a plein de choses qui sont mises en place pour nous et la sécurité, ils mettent un point sur la sécurité ici c'est bien.

Je vous vous citer quelques accidents du travail qui ont eu lieu, vous allez me dire comment vous auriez réagi ou qu'est-ce qu'il aurait fallu faire : « lors de la phase de nettoyage une personne s'est blessée à la main, plusieurs points de suture car un inox était mal ébavuré. Lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés ont dit avoir remarqué ce problème et que cela devait arriver.

D'accord donc un mec se coupe à cause d'un inox tranchant

Ça peut être un plan de travail, un bac gastro.

Donc là comment je réagis c'est ça ?

Qu'est-ce que vous, quand vous entendez ça, qu'est-ce que ça vous suggère ?

Hé bien déjà je vais voir, je m'occupe de la personne blessée, bien sûr, mais après effectivement on agit tout de suite pour pas que ça se reproduise, déjà d'abord. Soit on répare, soit on change ça dépend mais on laisse pas comme ça, ça c'est sûr et certain.

Et le fait que des personnes ne l'aient déjà remarqué que ça devait arriver

Ah ça malheureusement c'est plus un oubli

Est-ce qu'ici ou dans votre carrière vous avez déjà vu des fiches de transmission ? Parce que j'imagine que vous ne voyez pas tout le monde, tout le temps

Si je travaille beaucoup.

En plus, il doit y avoir des équipes qui tournent

Oui ça tourne mais je fais en sorte de tous les voir

Et vous avez des fiches de notes par exemple quelqu'un qui a quelque chose à signaler ?

Tous les jours, on a même fait un groupe WhatsApp de toute l'équipe. Tous les soirs, on écrit quelque chose pour les consignes du lendemain, ça peut être de la sécurité ou autre chose ça peut être n'importe quoi. J'ai vu un rat quelque part, je le dis, c'est un exemple. Mais oui, on est tout le temps en contact, et moi je suis très disponible en tout cas. Ils peuvent m'appeler à tout moment je réponds.

C'est bien. Autre point en utilisant un couteau pour émincer des oignons une personne ne se coupe son responsable la prend en charge avec l'infirmier et lui dit c'est le métier qui rentre

Non je ne dis pas ça

Après ça fait partie de l'histoire

Non non non si c'est une fois dans l'année, je ne vais pas trop relever mais si la personne se coupe plusieurs fois, moi personnellement, je lui aurais montré comment utiliser un couteau. Être plus proche d'elle dans l'apprentissage.

Après on se rend compte qu'il y a beaucoup de coupures par couteau. Pour vous quelles sont les mesures préventives pour que ça n'arrive pas ?

Il n'y en a pas, pour moi quand la personne a été formée, il fallait vraiment qu'elle écoute comment tenir son couteau, comment couper un oignon, ne pas aller trop vite si on ne se le sent pas cela ne sert à rien de faire le Top Chef. En fait ça vient avec le temps moi ça fait 10 ans que je ne me suis pas coupé. Mais je pense que c'est l'utilisation du matériel qu'il faut remettre en lumière.

Et l'état du matériel

Peut-être l'état du matériel effectivement.

Moi, j'ai des gens qui m'ont dit s'être déjà coupé avec l'habitude d'avoir des couteaux qui ne coupent pas et le jour où le chef les a fait aiguiser et qu'il ne leur a pas dit c'est là qu'il se coupe

Eh Ben ça c'est une très bonne remarque, c'est souvent avec des couteaux qui ne coupent pas qu'on se coupe. Parce que comme ça ne coupe pas, ça claque, et ça tape sur la main alors que quand ça coupe en général on fait attention

Et vous vous les faites aiguiser régulièrement

Oui oui chacun a ses couteaux donc je leur demande qu'ils coupent et qu'ils ne le laissent pas traîner. Donc chacun a ses couteaux et chacun s'en occupe ce sont leurs matériels.

Est-ce que vous avez des équipements de protection individuelle spécifique à chaque personne par exemple des lunettes des choses comme ça ?

Non non. Si pour le plongeur on a des gants en nitrile, on a un tablier pour pas qu'il soit trempé toute la journée. Après on a tous la toque et le tablier ça c'est classique. Après pour l'utilisation des machines comme je vous dis on a les gants en cote de maille.

Et par rapport aux produits d'entretien ?

Et pour les produits d'entretien on a des gants

Vous n'avez pas de lunettes ?

Si on a des lunettes mais bon j'avoue qu'on les utilise pas

Faites attention des yeux on en a que 2

Oui bien sûr mais j'ai pas eu de problème encore mais en prévention en tout cas on a

Après c'est des sujets, il faut peut-être se poser la question pourquoi elles ne sont pas mises ?

C'est une bonne question

Parce que c'est dommage d'attendre que ça arrive

Oui tout à fait, bien sûr

Alors aujourd'hui ils en font des très très bien, des légères qui sont ergonomiques c'est comme si vous aviez des lunettes de soleil et ça évite le gros masque très lourd et affreux qu'on ne met jamais parce que c'est pas pratique. Mais juste enfiler une paire de lunettes ça peut sauver un œil

Oui oui je suis d'accord avec vous

Parce que vous avez quoi comme produit d'entretien

On a un désinfectant de surface, un chloré pour le sol et on a un dégraissant très fort et très puissant pour les fours.

Vous n'avez pas des fours autonettoyants ?

Moi personnellement j'ai enlevé tout ce qui était acide. Je trouve que ça ne sert à rien un bon vinaigre ça fait très bien l'affaire. Pour tout ce qui est friteuse c'est pareil, le vinaigre ça marche très bien puis ça coûte moins cher.

Et aujourd'hui, on a la chance d'avoir du matériel qui se modernise et qui du coup de plus en plus s'auto-nettoie. C'est une sécurité supplémentaire effectivement

Pour vous la personne qui est le plus responsable de votre sécurité pour vous c'est qui ?

Ben c'est moi c'est le chef de département. Pour moi, on met en place des choses pour que tout le monde travaille dans la sécurité.

Et donc du coup votre commis de cuisine, le premier responsable de sa sécurité c'est qui ?

Ce sera son responsable de son service donc là par exemple moi je mets en place le gros et les assistants essayent de faire respecter ça

Alors oui je suis d'accord avec vous mais en fait, le premier responsable de sa sécurité à quelques postes qu'on soit, c'est soi-même.

Ah Ben, oui. Ah oui tout à fait

Parce qu'effectivement, au-delà des responsabilités si on vous donne tout le matériel pour bien travailler et que vous l'utilisez mal. C'est ce que vous avez dit tout à l'heure à ce moment-là vous vous mettez en danger vous-même.

Bien sûr

Donc le premier responsable de sa sécurité c'est chacun

Et c'est vrai

Et les risques dans votre travail pour vous c'est quoi ? Les gros risques ?

Alors les gros risques moi je dirais que c'est dans le mental, mental psychologique parce que c'est pas évident. Pour moi une coupure c'est plus surmontable que d'avoir la boule au ventre en allant on travaille tous les jours. Donc pour moi c'est le stress, la pression. Psychologiquement je dirais c'est le mental c'est le plus gros risque.

Ça peut aller très vite en plus, on peut se sentir vite persécuté, parce que quand on fait mal quelque chose et qu'on rabâche les choses des fois, on est humain, on perd patience.

Ce qu'on vous demande en termes de sécurité dans votre travail c'est pour vous... si vous deviez finir cette phrase

Je ne sais pas répétez moi s'il vous plaît

Ce qu'on vous demande en termes de sécurité dans notre travail c'est pour vous...

Important, je dirais important

Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse

Est-ce que tous les protocoles de sécurité sont acceptés par vos équipes ?

Oui

Alors vous me dites oui et en même temps les lunettes ne sont pas mises

Alors c'est parce que aussi on utilise pas non plus beaucoup d'acide qui va dans les yeux. Il y a que le vinaigre. Je pense que le vinaigre ça pique mais c'est pas toxique.

Et donc en termes d'acceptation des protocoles de sécurité dans vos équipes

Non non y a pas de souci et puis quand on explique bien. Personne ne court et quand y en a un qui court il est vite réprimandé.

Pour vous c'est quoi le plus gros risque d'une chute ?

C'est de glisser de se prendre un truc. Bah du coup la chute que j'ai observée était dû à ça

C'était quoi les conséquences ?

Il s'est cassé la cheville, la malléole. Donc il a glissé il est tombé sur des chariots

Le rangement aussi c'est important dans la sécurité

Oui bien sûr

Parce qu'effectivement quand on est mal organisé sur son poste de travail

Quand c'est mal organisé sur le poste de travail c'est que dans la tête c'est mal organisé aussi

Alors vous l'aurez compris effectivement mon sujet de dossier de recherches appliquées c'est effectivement sur la sécurité.

J'avais compris

Mon expérience professionnelle m'a justement fait voir que malgré la mise en place théorique des normes de sécurité au travail on se retrouve quand même avec une quantité d'accidents du travail assez importante. Mais effectivement on se rend compte, au vu de de mes différentes interviews que la sensibilité du manager est hyper importante sur ce sujet-là et quand le manager justement fait passer souvent le financier avant l'équipe ce qui est ridicule parce que généralement ça revient plus cher. C'est là que on se rend compte qu'il y a plus d'accidents du travail ou que les gens ont pas le bon matériel ou moi toute ma question c'est comment donner du sens pour que les gens respectent quand ils ont des protocoles de sécurité

Comment vous, par exemple, comment vous expliquez à quelqu'un qu'il ne faut pas qu'il court parce qu'il y a un risque ?

En général quand je vois quelque chose qui ne me plaît pas trop et qui se répète 2 ou 3 fois je réunis tout le monde et on remet à niveau tout ce qui ne va pas. Alors ce n'est jamais arrivé par rapport à la sécurité cela n'est jamais arrivé pour ça mais en général c'est ce que je fais je réunis tout le monde rappeler quelques procédures et après je leur demande de me poser des questions et on essaie de mettre des choses en place s'il y a besoin. En général ça se passe comme ça

C'est bien vous impliquez l'équipe et ils sont donc acteurs

Toujours toujours

Alors il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Vous avez la chance quand même d'après ce que j'entends d'être dans un environnement qui est plutôt sécuritaire.

Est-ce que vous vous avez des questions ?

Non non j'avoue non

Merci en tout cas de m'avoir accordé ce temps-là



## Annexe H – Entretien n°7 :

En vert : paroles de l'interviewer

En noir : paroles de la personne interviewée.

Donc déjà premièrement est-ce que vous pouvez m'expliquer qui vous êtes ? D'où vous venez ? et comment vous êtes arrivé là ?

Alors moi maintenant je suis chef de partie au NH hôtel de Toulouse, depuis 2 mois c'est tout récent parce qu'avant j'étais 2<sup>nd</sup>e cuisine dans un hôtel pour Airbus affilié à Elior donc on était à peu près sur le même concept. J'ai fait 12 ans de Elior, j'en ai eu marre parce que j'ai pas pu évoluer comme je voulais. J'ai décidé de changer un peu de branche et aller voir ce qu'il se faisait ailleurs, voir si j'en étais encore capable et prendre un peu d'expérience parce que là je tournais en rond

Et avant du coup, quelles ont été vos études pour en arriver là ?

J'ai fait un bac techno hôtellerie ne sachant pas trop ce que j'allais faire de mes 10 doigts. J'ai goûté à la cuisine vraiment sur le tard, ça m'a vraiment plu donc j'ai voulu partir le plus vite travailler. Donc j'ai enchaîné au lieu de faire un BTS, je suis parti sur un bac pro turbo, c'est un bac pro mais en un an après bac techno pour vraiment se spécialiser. Après j'ai fait un an de mention complémentaire en cuisinier de desserts de restaurant. Je suis rentré, j'ai fait 2 saisons et puis je suis rentré dans le monde du restaurant entre le tradi et la collectivité 2 ans après donc j'avais 20 ans. Puis 6 ans à Toulouse aéroport et 6 ans chez Airbus en tant que 2<sup>nd</sup>. J'ai acquis plein d'expérience j'ai un peu goûté à tout ce qui est facturation, management. Je pense que j'ai un bon bagage maintenant

Et donc toujours dans la restauration ou collective d'entreprise ou traditionnel ?

Alors collectif dans le sens où j'avais des règles de cuisine de collectivité mais je n'ai jamais fait à proprement parler de cuisine collective. Les selfs je ne connais pas. Moi je suis vraiment cuisinier de l'équivalent de club chez Sodexo ou chez Elior. C'est toujours ce cocon où je pouvais faire vraiment ce que je veux à l'aéroport avec Saran, chez Airbus University on faisait des prestas qui sont dignes d'un macaron. J'ai vraiment balayé très large avec des contraintes de cuisine collective mais on faisait des choses et on avait le matériel pour la structure et le personnel pour.

J'ai travaillé pour Sodexo Airbus au R01, R06, il y avait aussi le Palays et R02 au training.

Nous c'était Airbus University à Beauzelle, la tour à l'hôtel qu'ils ont fait.

Il est chouette d'ailleurs ce site

6 ans je me suis régalée

Aujourd'hui quels sont pour vous les points positifs de votre métier et les points négatifs ?

Alors là l'instant T à l'heure je vais vous parler, c'est un gros problème de post COVID. On va commencer par les points négatifs parce que c'est là qu'il y en a le plus. Et ça pèse sur le métier en ce moment. Le post COVID est très compliqué parce que beaucoup de gens sont partis. Les entreprises sont reparties sur les chapeaux de roue mais elles ont encore des séquelles de la crise avec les fermetures à répétition et le personnel a déserté complètement. Il y a entre les gens qui étaient

des extras et qui ont fait autre chose de leurs 10 doigts parce qu'ils ont goûté autre chose. Il y a des gens qui sont partis en formation et qui sont aussi partis. Certaines personnes se rendent compte qu'avec moins de boulot on arrive à gagner aussi bien sa vie et à être plus épanouie.

Notre métier prend de plein fer cette politique de 30 à 50 ans en arrière où il fallait charbonner, pas compter ses heures et maintenant le métier paye ça. Bon je me rends compte que je sors d'un cocon on avait le personnel quand il le fallait. J'ai fait le tour en voulant changer de boulot et on se rend compte que les gens sont sur les rotules, il galère tous à recruter donc ils prennent des raccourcis au niveau de la nourriture. Les façades sont très belles mais ce qui se passe dans les cuisines actuellement je pense que ce n'est pas du tout bien. Ce que j'ai fait pendant 6 ans c'est faire des 35 h mais en faisant un très bon boulot qui était vraiment au top avec une quiétude d'esprit. C'était juste de la réflexion, de l'anticipation et le métier paye d'avoir laissé partir des compétences, la restauration est en train de se mordre les doigts.

Augmenter les salaires ne suffit pas, donner un week-end sur 2 ça ne suffit pas, les gens n'ont plus envie de ça. Donc voilà ça ce sont des problèmes du métier vraiment tel que je les conçois moi actuellement.

Les points positifs, j'aime toujours travailler les produits, me faire plaisir donc faire plaisir aux gens offrir vraiment un moment de convivialité. Tout le monde peut faire à manger, tout le monde ne sait pas faire à manger pour un restaurant et ç, les gens ne se le rappelle pas. Nous on a souvent plus de critiques négatives que positive. J'ai encore eu des gens qui me disaient vendredi dernier qu'il voulait me voir pour me dire à quel point ils avaient très bien mangé. Je leur ai dit à quel point c'était rare car souvent les gens qui sont contents ne le disent pas.

Effectivement on entend plus les insatisfaits

C'est un métier où on aime quand même avoir un retour et il y a un besoin de reconnaissance de ce qu'on fait. C'est compliqué au quotidien et je reconnais qu'on a besoin de sceretur.

C'est sûr c'est un métier de générosité

On aime avoir un retour en instantané. Sinon il y a beaucoup d'extra qui sont pas du métier il s'aperçoivent que si on veut bosser ça paye et il y a du boulot mais c'est des charpentiers, des maçons, des gens qui sont pas du tout compétents mais il faut composer avec.

Parce qu'aujourd'hui vous avez finalement quitté un confort à 35 h pour venir ici c'est courageux

Non c'est pour me mettre à l'épreuve, c'est un moment de ma vie où j'ai besoin aussi de rentrer d'argent de par mes choix personnels et je me dis que si je ne le fais pas à 35 ans je pourrais pas le faire après.

Il n'y a pas d'âge

Non la preuve mais depuis que j'ai changé je me pose plein de questions

Et du coup sur ces métiers-là quels seraient les axes d'amélioration pour la qualité de vie ?

Alors la qualité de vie au travail c'est déjà avoir du bon matériel, de bons locaux je pense que ça fait partie de la base

Ici vous êtes bien lotis ou pas ?

Je vais m'abstenir de répondre à cette question, il est trop tôt pour que je réponde. Après avoir du personnel mais ça, ça ne tombe pas du ciel, je pense que c'est le réel problème du moment et après c'est arrivé à libérer du temps pour son personnel. Je pense qu'on peut faire le même travail en 10h00 par jour, 4 jours par semaine. Non c'est ce que j'ai fait et c'est vraiment pour simplifier la vie des gens. Une des solutions que je vois c'est pousser vraiment en communication avec ses équipes. Le chef qui gère tout seul son équipe et qui ne fait pas partager à l'équipe, est voué à l'échec. Je pense que ça peut marcher dans les macaronis mais on voit que les gens qui ont des macarons ne veulent plus les avoir.

La création d'une équipe, créer un cocon et arranger tout le monde. Je ne sais pas comment le définir mais que tout le monde trouve sa place et trouve du temps pour soi et pas le boulot avant tout, c'est vraiment pas la solution.

Par rapport à ces sujets de contraintes, est-ce que pour vous la sécurité au travail est une contrainte ?

Non parce que je travaille avec des gens intelligents. Je pense que la sécurité du quotidien, on se la crée et c'est sur l'éducation, la bonne foi et la bonne intelligence des gens avec qui on travaille. Les contraintes de sécurité, elles ne sont pas là pour rien mais il faut que les collaborateurs le conçoivent, ils le comprennent. Moi j'ai bossé chez Elios où il y a des process dans tous les sens, il y a des choses qu'on ne comprenait pas mais on faisait avec.

Comme quoi ?

Nous, le gros souci qu'on avait, entre guillemets, c'est qu'on nous a enlevé les chalumeaux à un moment parce que il y a un abruti qui, à un moment, qui a sûrement voulu changer la cartouche de gaz alors que c'était encore ouvert ou allumé il se l'ai faite péter au visage et Elios a dit on va arrêter les chalumeaux. Donc il n'y a pas eu de process pour expliquer le pourquoi du comment, ils ont réglé le problème en interdisant la chose.

Après la sécurité c'est la base. Je sais que les trancheuses, je les fuis pas mais je fais super attention, l'électricité je n'y touche pas, ne serait-ce que de ne pas laisser de choses au sol dans une cuisine ça me semble évident. Il y a beaucoup de choses, c'est du bon sens mais c'est de l'éducation de personne.

C'est de l'éducation : de formation ou c'est de l'éducation ?

Les 2, je pense qu'il y a les 2. Il faut expliquer aux gens le pourquoi du comment, pourquoi il ne faut pas faire ça et il y a des trucs c'est purement du bon sens et si les gens ne le font pas malheureusement chez eux ça va être compliqué.

J'ai encore vu des gens, il y a peu de temps, sortir des toilettes sans se laver les mains. Alors ce n'est pas de la sécurité au travail c'est de la sécurité sanitaire. Il faut leur expliquer qu'il faut se laver les mains. C'est dur de se dire que c'est du bon sens. Le changement est compliqué.

Est-ce qu'en termes de sécurité, on vous a proposer des protocoles que vous ne connaissiez pas ou qui vous ont fait découvrir des choses ? Et puis peut-être que ces protocoles-là sont des contraintes finalement parce que ça ne fait pas partie justement de votre passé ?

J'ai bouffé 10 ans de collectivité où il y avait tous les papiers et autres process qui font partie de l'HACCP, poussé au maximum. C'est des choses qu'on ne comprenait pas forcément mais qu'on faisait, qu'on faisait des fois à la « va-vite » parce que malheureusement le quotidien fait que faut avancer c'est des choses qu'on ne prend pas forcément le temps. On le prend au sérieux mais on le fait de manière tellement machinale et tellement vite qu'on applique pas le truc à la lettre. Et ça reste

des contraintes parce qu'au moindre écart il faudrait qu'on remplisse des non-conformités. Je ne connais personne qui en fait. Il faut avoir des grosses structures.

C'est pour ça que je vous dis la théorie et la pratique il y a quelquefois un écart ?

Alors je vais être totalement franc, je n'ai jamais vu un responsable de restaurants qui appliquait totalement les règles.

Mais justement en termes de sécurité est-ce que la théorie est appliquée en pratique ? Sécurité au travail.

Sécurité oui. Je vois peu de gens qui n'ont pas de chaussures de sécurité donc ils font pas attention ne serait-ce que pour laver des couteaux. Enfin c'est la base. Chez Elior si je pousse le truc, il fallait balader les couteaux dans un bac gastro, tout le monde fait attention, lave ses couteaux, lave les lames. Ne laissez rien traîner. Enfin je veux dire il y a des choses qui sont logiques pour le bien de tous donc en général tout ça s'est bien fait. Après sur le plan de la sécurité des choses qui traînent dans les couloirs par exemple des échelles qui bloquent des issues de secours. Alors ça je ne l'ai pas vu mais je l'ai déjà vu en photo

Qui vous a montré ces photos ?

Bah justement c'était des formateurs

Donc vous avez eu des formations par rapport à la sécurité ?

Hé oui oui moi j'ai eu des formations. J'ai suivi un parcours de 2<sup>nd</sup> de cuisine qui aurait dû m'ouvrir pour le poste de chef donc j'ai quand même été sensibilisé à ça. J'ai fait au moins 2 formations je crois sur la sécurité au travail

C'est bien c'est rare

Après on avait la distribution des EPI avec signature à l'appui.

Et là vous en avez des EPI ?

Non. Enfin on a les lunettes, elles sont là, elles sont à disposition, elles ne sont ni distribuées ni signées mais on y a tous accès. Les gants aussi on y a accès. Les gants anti-coupures ici je n'en ai pas vu et je pense pas que ça soit utilisé dans le tradi.

Parce que chez Elior vous aviez quoi ?

Gants anti-coupure, lunettes les chaussures de sécurité. Ça c'est la base après les plongeurs avaient des bottes. Et le gant anti-coupure, nous, c'était obligatoire. Je sais qu'il y a quelqu'un qui s'est blessé avec une trancheuse et qui n'avait pas son gant

Gant en cote de maille ?

Non, nous ici on a un gant en cote de maille. Mais chez Elior, on avait chacun sa paire de gants en tissu tressé. Et il fallait l'utiliser même en utilisant les couteaux.

Je n'ai jamais fait ça de ma vie. Moi, par exemple, je ne peux pas travailler avec les gants.

Et alors vous avez réussi à les mettre ?

Oui uniquement pour la trancheuse et pour la mandoline et je pense que mon équipe c'était uniquement ça. Parce que travailler avec des gants anti-coupure, moi j'en suis incapable.

Donc ce n'est pas forcément adapté ?

C'est des choses sur le papier, c'est totalement louable mais au quotidien ce n'est pas possible. Même à la maison, essayez de travailler avec une épaisseur comme ça de gants. Alors un gant en latex, ça va parce que c'est très fin mais un gant anti-coupure, non. Ça reste très souple par rapport à un gant en cote de mailles mais il manque le toucher. Ça fait partie du sens des cuisiniers le toucher aussi bien que le goût ou l'odeur.

C'est sûr effectivement que si les équipements de protection ne sont pas adaptés

Ça va être dur de trouver un équipement qui sera suffisamment souple et fin pour qu'on puisse travailler avec, tout en nous protégeant.

Est-ce que vous avez déjà eu ou assisté à des accidents du travail ?

Alors Oui et non. Parce que le seul que j'ai un peu en tête de spectaculaire c'était pas un membre de l'équipe, c'était un livreur.

Après il n'y a pas de spectaculaire ou pas

Non mais quelqu'un qui avait carrément le doigt sectionné au niveau de la phalange. Moi j'ai fait une formation SST que j'ai jamais recyclé parce que je ne m'en sentais pas capable. Cette situation m'a confrontée à ça et je me suis dit, c'est très bien que tu ne l'aies pas faite parce que je n'en suis pas capable. Je me suis mis à avoir les jambes qui flageolait et j'étais pas bien et mon chef était dans le même état que moi et c'est une collègue qui a pris le truc à bras-le-corps et qui s'en est occupé.

C'était dû à quoi ?

Un haillon bloqué, il a voulu tirer. Voilà c'est le seul truc que j'ai vu dans mes équipes. Sinon, non à part des petites chutes de plain-pied mais pas violent. Pas plus que ça.

Des coupures ?

Ah oui coupure oui, moi-même j'ai plein de coupures. La dernière c'est celle-là, qu'il aurait fallu peut-être des points mais on va pas s'arrêter pour autant

Des brûlures ?

Oui alors après la sécurité là c'est aussi de l'inattention. Est-ce qu'on peut régler l'inattention ? Ça je ne crois pas.

Et du coup en terme de tenue vous avez des manches courtes ?

Alors moi j'ai des manches courtes parce que je trouve ça beaucoup plus simple mais j'ai d'autres vestes à manches longues. Mais je ne m'en servais que pour la friteuse quand je mets à frire des trucs. Du reste c'est plus contraignant qu'autre chose

Et donc en terme d'accident du travail vous, vous n'en avez jamais eu ?

Non

Bon, enfin, des coupures.

Coupure et brûlure

Là vous me parlez quand même d'une coupure qui est une belle coupure que vous avez fait ça comment ?

A la mandoline, quelque chose qui s'est bloqué, j'ai voulu pousser. Voilà et je n'avais pas mon gant anti-coupure pourtant je l'ai. J'avais le mien que j'ai récupéré.

Du coup vous l'avez quand même gardé ce gant anti-coupure que vous n'aimez pas mais... finalement.

Oui je pense que c'est dans mon inconscient, la trancheuse sans gant ça me paraît pas naturel.

Et donc on vous a donné du sens à ce gant quand même

Oui oui oui malgré tout c'est sûr. Même si je pense foncièrement qu'il ne sert pas à grand-chose c'est juste une 2<sup>de</sup> peau mais il permet quand même d'arrêter la lame

Alors je pense que c'est un peu plus qu'une 2<sup>de</sup> peau

Mais j'ai déjà vu ces gants sectionnés

Oui mais il vaut mieux que ce soit le gant ou le doigt ?

Pour ça on est d'accord. J'ai quelques restes mais c'est peut-être du conditionnement aussi. Là je l'ai utilisé je ne l'ai pas mis aujourd'hui. Ici ça ne viendrait pas à l'idée aux gens. Toute la restauration tradi est comme ça.

Je vais vous raconter des petites histoires d'accident du travail et vous allez me donner votre avis et me dire ce que vous auriez fait vous.

Lors de la phase de nettoyage, une personne s'est blessée à la main, plusieurs points de suture, à cause d'un inox qui était mal ébavuré. Lors de la prise en charge de cette personne, d'autres employés on dit avoir remarqué ce problème est que cela devait arriver.

Ah déjà je repère ce qui a causé le problème et je m'en débarrasse. Après on a réglé le problème sur l'instant T mais c'est surtout qu'il faut que les infos remontent en temps voulu.

Je sais qu'on avait monté un outil comme ça mais personne ne s'en servait c'était le RADI je crois que ça s'appelait. En fait au moindre problème on le note comme ça il y a une trace et on cherche des solutions. Je pense que ça, ça aurait déjà réglé le problème

Alors nous on appelait ça les presqu'accidents

Oui c'est pareil nous on avait un carnet ou on notait

Oui c'est ça, c'est le même principe

J'avais mis « coupure à telle date » et « j'ai confondu l'entrecôte et mon doigt » parce que je ne savais pas quoi mettre. Mais c'est des petits bobos.

Oui c'est de la bobologie mais moi j'ai un retour d'expérience comme ça. Dans les vitrines des selfs vous avez des pare-haleine en verre et j'avais une personne qui l'avait nettoyé et qui s'était un petit peu taillé parce qu'il était un peu ébréché sauf que la fois d'après il y a quelqu'un qui l'a nettoyé et qui s'est ouvert beaucoup plus profondément. Et là effectivement, il y a une personne qui a dit « Ah oui moi ça m'était déjà arrivé »

C'est le problème de la remontée d'informations. Il faut qu'il n'y ait qu'un seul référent sinon ça se perd.

Et ici vous avez des remontées d'informations ou des réunions qui permettent de faire des remontées

Alors tous les jours, ici, c'est quelque chose que j'aime beaucoup. Ça permet de remonter à la direction en direct et c'est utile.

2e histoire en utilisant un couteau pour émincer des oignons une personne se coupe. Son responsable la prend en charge avec l'infirmerie. Il lui dit c'est le métier qui rentre

Pour moi la bonne phrase c'est « tu peux encore changer de métier ». Mais oui je pense que je pourrais malheureusement reprendre ça.

Moi quand je forme quelqu'un je fais vachement gaffe à vérifier tous ces gestes et à lui montrer comment je fais et pourquoi je le fais pour qu'il comprenne et je lui demande s'il a bien compris. Je lui demande de faire pareil même s'il comprend pas parce que je lui amène un truc. De rentrer ses phalange, je m'emploie tout à tout lui montrer.

L'autre fois je montrais à un nouveau c'est un plongeur qui est en train de passer cuisinier comment lever du poisson. Donc effectivement c'est une phrase que je pourrais dire mais que je ne trouve pas ça forcément très intelligente mais à part former la personne, être très pédagogue ça peut pas faire grand-chose effectivement. Les petits bobos ça arrive.

Tous les jours on a des couteaux et il vaut mieux qu'ils taillent.

Je vais vous demander de finir ces phrases

La personne qui est le plus responsable de votre sécurité c'est...

Moi-même

Et dans votre métier qui est responsable de la sécurité du commis qui vous accompagne

Et bien au quotidien moi, à condition que j'ai le matériel qui soit en bon état et une bonne formation antérieure de la personne.

Alors c'est drôle que vous disiez ça parce que quand je vous pose la question à vous, vous dites c'est moi et quand je vous pose la question pour un employé vous dites c'est moi

Il y a le côté hiérarchique

Le premier responsable de la sécurité de chacun c'est soi-même Oui c'est soi-même

Vous aurez beau donner tous les équipements de protection individuel que vous voulez si la personne décide de ne pas les utiliser ou de mal les utiliser vous n'y pourrez rien

Les risques dans mon travail sont...

Les brûlures, glissades de plein pied, les chocs aussi. On se rend pas compte mais les plans de travail, les angles, des chariots. J'ai vu des gens entrer à la maison parce qu'il s'était bloqué le pied sous un chariot, ça fait des fractures d'orteils et autres. Ça je l'ai vu

Ce que l'on me demande en termes de sécurité dans mon travail et pour moi...

Assez primordial parce que si je veux revenir demain j'ai intérêt à les appliquer

Pour améliorer l'acceptation des protocoles de sécurité dans mon travail, il faudrait...

Plus d'éducation, je pense que c'est la base de tout. Il faut être pédagogue, il faut prendre le temps, il faut essayer de trouver les mots et c'est pareil au travail. Il ne faut pas rentrer dans le lard. Si on rentre dans le lard c'est que c'est de la répétition et que la personne n'a pas voulu faire les choses.

Je pense que l'éducation c'est la base de tout.

Est-ce que justement la sécurité au travail dans votre cursus éducatif est-ce qu'il y a eu quelque chose ?

Non je pense que c'est vraiment une prise de conscience

Après vous avez aussi été éduqué par la restauration collective

Oui alors ça aide. Je me demande s'il n'y a pas beaucoup de gens qui devraient y passer. Je pense que le métier a une idée de la restauration collective qui complètement biaisée. Moi j'ai encore eu affaire à un chef qui sortait de chez Ducasse, il voulait totalement changer de vie et il est tombé chez nous parce que c'était la meilleure transition entre les 2 et qui a été très surpris de comment ça se passer. Bon ce n'est pas pareil partout mais nous on est un combo des 2 restaurations, des deux mondes. Et il n'en revenait pas. Le tradi a beaucoup à apprendre de la collectivité.

Vous l'aurez compris mon sujet c'est la sécurité au travail mais c'est surtout comment on donne du sens à des protocoles qui sont théoriques pour les mettre en application à la fois dans la prise de décision et dans la prise de conscience des gens.

Est-ce que vous vous avez des questions ?

Eh bien écoutez je vous remercie

Je me suis beaucoup étalé

Non non ne vous inquiétez pas, il n'y a pas de problème

Ça fait du bien aussi de parler ...



## Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
SOMMAIRE.....	4
INTRODUCTION .....	6
Partie 1 : Présentation de l'entreprise .....	8
Partie 2 : Description des missions et activités réalisées.....	10
1.1 Définition des missions observées durant la période d'alternance.....	10
1.2 Actions réalisées au sein de l'entreprise dans ces différentes missions.....	11
1.2.1 Lors de l'étude de faisabilité faite sur des bâtiments en rénovation :.....	11
1.2.2 Lors du Diagnostic :.....	12
1.2.3 Lors de l'avant-projet sommaire (APS) :.....	13
1.2.4 Lors de l'avant-projet définitif ou APD:.....	14
1.2.5 Lors du projet de réalisation d'ouvrage ou PRO :.....	15
1.2.6 Lors de l'assistance pour la passation des contrats de travaux ou ACT :.....	15
1.2.7 Lors des missions de VISA et DET .....	15
Partie 3 : Projet de recherche appliquée.....	17
Introduction .....	17
1.1 Revue de littérature.....	18
1.1.1 Sensemaking à l'échelle individuelle.....	19
1.1.2 Sensemaking à l'échelle collective.....	19
1.1.3 Procédures de sécurité au travail dans la restauration.....	20
1.1.4 Lacunes dans la littérature existante.....	21
1.1.5 Justification de la recherche .....	23
1.2 Hypothèses et modèles de recherche.....	23
1.2.1 Hypothèses de recherche : .....	23
1.2.2 Modèle Conceptuel : .....	24
1.3 Méthodologie .....	24
1.3.1 Méthodes de collecte de données : .....	25
1.3.2 Justification du choix méthodologique : .....	25
1.4 Les résultats .....	25
1.4.1 Cadres interprétatifs des procédures de sécurité :.....	26
1.4.2 Rôle du management : .....	27
1.4.3 Climat de sécurité et culture organisationnelle :.....	29
1.5 Discussions, apports, limites et voies de recherche.....	30
1.5.1 Analyses de cas.....	30

1.5.2	Influence du management sur le sensemaking et le respect des procédures de sécurité	31
1.5.3	Recommandations et bonnes pratiques .....	32
1.5.4	Les limites et voies de recherche :.....	33
	Conclusion.....	35
	BIBLIOGRAPHIE.....	37
	ANNEXES .....	39
	Annexe A - Guide d'entretien.....	40
	Annexe B – Entretien n°1 :.....	42
	Annexe C – Entretien n°2.....	50
	Annexe D – Entretien n°3 :.....	59
	Annexe E – Entretien n°4 :.....	68
	Annexe F – Entretien n°5 :.....	80
	Annexe G – Entretien n°6 :.....	88
	Annexe H – Entretien n°7 :.....	97

## **COMPRENDRE LE RESPECT DES PROCEDURES DE SECURITE EN RESTAURATION :**

### **UNE ETUDE DE SENSEMAKING AU NIVEAU INDIVIDUEL ET COLLECTIF**

#### **RESUME :**

Ce dossier de recherche explore en profondeur le rôle essentiel du sensemaking individuel et collectif dans la promotion de la sécurité au travail, avec un accent particulier sur le secteur de la restauration. En s'appuyant sur la théorie du sensemaking de Karl E. Weick, l'étude révèle comment les individus et les équipes construisent des cadres interprétatifs pour donner du sens aux situations complexes liées à la sécurité. Le management joue un rôle central en influençant ce processus par une communication claire, un soutien actif et une création d'un climat et d'une culture de sécurité positifs. L'adhésion aux procédures de sécurité est ainsi influencée par les interactions entre le management et les employés, contribuant à une culture de sécurité durable dans le secteur de la restauration.

**MOTS CLES :** sécurité au travail, sensemaking individuel et collectif, management, restauration

---

#### **ABSTRACT:**

This research paper explores in depth the essential role of individual and collective sensemaking in promoting workplace safety, with a particular focus on the catering sector. Based on Karl E. Weick's sensemaking theory, the study reveals how individuals and teams construct interpretive frameworks to make sense of complex situations related to safety. Management plays a central role in influencing this process by clear communication, active support and creating a positive safety climate and culture. Adherence to safety procedures is thus influenced by the interactions between management and employees, contributing to a lasting safety culture in the catering sector.

**KEYS WORDS:** workplace safety, individual and collective sensemaking, management, restaurant